



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN CIENCIAS CONTABLES
CAMPUS LA MORITA



EL CONTROL INTERNO Y LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
CONTABLE EN EMPRESAS DEL SECTOR REPUESTOS
CASO: REFRE-DIESEL, C.A.

AUTOR: GRANADILLO, ORLANDO N.

LA MORITA, MAYO 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN CIENCIAS CONTABLES
CAMPUS LA MORITA



EL CONTROL INTERNO Y LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
CONTABLE EN EMPRESAS DEL SECTOR REPUESTOS
CASO: REFRE-DIESEL, C.A.

Trabajo Especial de Grado presentado como requisito parcial para optar al
título de Magister en Ciencias Contables

AUTOR: GRANADILLO, ORLANDO N.
TUTORA: ING. MSC. CASTAÑEDA, ANNI
TUTOR METODOLÓGICO: MSC. CABEZA, FELIPE

LA MORITA, MAYO 2015

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS CONTABLES

VEREDICTO

Nosotros, Miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado

"EL CONTROL INTERNO Y LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONTABLE EN EMPRESAS DEL SECTOR REPUESTOS. CASO: REFRE-DIESEL, C.A."

*Presentado por el/la **Lcdo. Orlando N. Granadillo C.I. 13.732.970** para optar al Título de **Magister en Ciencias Contables**, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como **Aprobado**.*

Presidente: Carol Omaña

C.I: 3.841.118 Firma: 

Miembro: Mercedes B. Blanco

C.I: 4.361.001 Firma: 

Miembro: Consuelo Carrera

C.I: 4613674 Firma: 

Maracay, 23 de Junio de 2.015




UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
DIRECCION DE ESTUDIOS PARA GRADUADOS
Programa de Maestría en Ciencias Contables

Acta de Aprobación del Proyecto de Trabajo de Grado

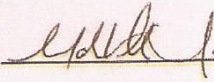
La Comisión Coordinadora del Programa de Maestría en Ciencias Contables, en uso de las atribuciones que le confiere el Artículo N°44 literal k del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, hace constar que una vez evaluado el proyecto de Trabajo de Grado titulado: **"EL CONTROL INTERNO Y LOS SISTEMAS DE INFORMACION CONTABLE EN EMPRESAS DEL SECTOR REPUESTOS, CASO: REFRE-DIESEL, C.A"** adscrito a la línea de investigación "Sistemas de Información Contables" presentado por el (la) ciudadano (a) **ORLANDO GRANADILLO**, titular de la cedula de identidad N° **13.732.970**, y elaborado bajo la dirección del (la) Tutor (a): **ANNI CASTAÑEDA** Cédula de Identidad N° **09.641.042**, considera que el mismo reúne los requisitos y en consecuencia es **APROBADO**.

En Maracay, a los 09 días del mes de Marzo del dos mil quince,

Por la Comisión Coordinadora:


Hilda Briceño




Carol Omaña



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN CIENCIAS CONTABLES
CAMPUS LA MORITA




CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

EL CONTROL INTERNO Y LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
CONTABLE EN EMPRESAS DEL SECTOR REPUESTOS
CASO: REFRE-DIESEL, C.A.

TUTORA: MSC. ANNI CASTAÑEDA
C.I: V-9.641.042

ACEPTADO EN EL ÁREA DE ESTUDIOS DE
POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO

POR: 
MSC. ANNI CASTAÑEDA
C.I: V-9.641.042

LA MORITA, MARZO 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN CIENCIAS CONTABLES
CAMPUS LA MORITA



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

EL CONTROL INTERNO Y LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
CONTABLE EN EMPRESAS DEL SECTOR REPUESTOS
CASO: REFRE-DIESEL, C.A.

TUTOR METODOLÓGICO: MSC. FELIPE CABEZA
C.I: V-10.752.084

ACEPTADO EN EL ÁREA DE ESTUDIOS DE
POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO

POR:
MSC. FELIPE CABEZA
C.I: V-10.752.084

LA MORITA, MAYO 2015

DEDICATORIA

Al Universo, que con su energía creadora que me ha dado la oportunidad de vivir una vida plena, dichosa y peculiar, de la mano de mi familia maravillosa, quienes con su apoyo incondicional me ayudaron a culminar esta edificante experiencia... mi Maestría.

A mis Hijos (Armando y Mercy) y mi esposa por darme el estímulo y la fortaleza en los momentos de debilidad, desaliento y dificultad, por lidiar mis momentos de estrés, y apoyarme en todo para el logro de esta tan esperada meta, los amo.

A todos los que de alguna manera contribuyeron al logro de esta meta, mi infinito agradecimiento, dios los bendiga y los deje cerquita de mí siempre para que me sigan acompañando en este camino llamado vida.

Orlando Granadillo

RECONOCIMIENTOS

Mis sinceros agradecimientos están dirigidos a:

A Mamá por sembrar esa semilla de superación permanente en mí, gracias por el apoyo incansable y el amor infinito.

La Universidad de Carabobo Núcleo La Morita, por abrir sus espacios a la formación de profesionales con una visión clara de la realidad de nuestro país.

Mi Tutora y amiga, Ing. Msc. Anni Castañeda, por asumirme y orientarme en todo momento, con amor dedicación y cariño me diste la motivación transmitiéndome siempre esa energía para no abandonar el camino recorrido y para culminar esta meta, mis infinitas gracias.

Mi profesor y asesor (Dr. Felipe Cabeza), por sus recomendaciones e indicaciones. Su calidad, entrega, mística y profesionalismo siempre serán un referente en mi vida.

Y a todas aquellas personas que desinteresadamente me ayudaron. A todos gracias.

Orlando Granadillo

ÍNDICE GENERAL

CARTA DE ACEPTACIÓN.....	p. iii
DEDICATORIA.....	iv
RECONOCIMIENTOS.....	v
RESUMEN.....	ix
 INTRODUCCIÓN.....	 1
 CAPÍTULOS	
I. EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	4
Objetivos de la Investigación.....	10
Objetivo General.....	10
Objetivos Específicos.....	11
Justificación de la Investigación.....	11
Alcance de la Investigación.....	13
 II. MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la Investigación.....	15
Bases Teóricas.....	18
Bases Legales.....	32
Definición de Términos Básicos.....	40
Sistema de Variables.....	46
 III. MARCO METODOLÓGICO	
Tipo de Investigación.....	48
Población y Muestra.....	52
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	54
Validez y Confiabilidad.....	56
 IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	
Resultados de la Investigación.....	60
Análisis e interpretación.....	63
Análisis General.....	83
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	85
REFERENCIAS.....	90
ANEXOS.....	93

LISTA DE CUADROS

Cuadro		p.p
1	Operacionalización de Variables.....	47
2	Criterios de decisión para la Confiabilidad de un Instrumento.....	59
3	Dimensión: Operatividad Contable.....	62
4	Dimensión: Supervisión de Control. Control Previo.....	71
5	Dimensión: Supervisión de Control. Control Posterior	78

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico	p.p
1 Dimensión: Operatividad Contable	63
2 Dimensión: Supervisión de Control. Control Previo	90
3 Dimensión: Supervisión de Control. Control Posterior	79



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN CIENCIAS CONTABLES
CAMPUS LA MORITA



EL CONTROL INTERNO Y LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
CONTABLE EN EMPRESAS DEL SECTOR REPUESTOS
CASO: REFRE-DIESEL, C.A.

Autor: Lcdo. Granadillo, Orlando

Tutora: Ing. Msc. Castañeda, Anni

Tutor Metodológico: Msc. Cabeza, Felipe

RESUMEN

Estar fuera de esta sociedad digital, puede significar estar en una posición de desigualdad respecto a aquellas empresas que sí han podido recibir formación para el acceso a través de la tecnología, como parte de esta era digital y del proceso contable, los sistemas de información tienen un papel fundamental. De allí pues, que la empresa Refre-Diesel ubicada en Cagua Estado Aragua, dedicada a la venta de repuestos para maquinaria pesada en el Municipio Sucre, genera la problemática particular que es conveniente estudiar ya que se requiere realmente saber si la tecnología integrada a los sistemas de información contables, permiten un satisfactorio control interno contable. Por ello, la metodología se enmarcó bajo un paradigma cuantitativo, diseño no experimental y transversal, en una investigación de campo, bajo un nivel descriptivo con apoyo en la revisión documental, enmarcada en un estudio explicativo. La población estuvo conformada por doscientas ochenta y ocho (288) empresas, la muestra seleccionada fue realizada a través de un muestreo probabilístico, al azar e intencional a través de tres (03) individuos. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta, aplicando como instrumento el cuestionario tipo escala de lickert. Este instrumento fue validado a través del juicio de expertos y la confiabilidad se determinó a través de la aplicación de una prueba piloto y la utilización del coeficiente Alpha de Cronbach. Los resultados permitieron concluir el análisis sobre control interno al sistema de información contable de la empresa Refre-Diesel, C.A. En vista de esta situación, se recomienda implementar una propuesta a través de la creación de procedimientos administrativos adecuados que permitan el cumplimiento de la normativa contable vigente.

Descriptores: Control, Interno, Sistema, Información, Contable.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN CIENCIAS CONTABLES
CAMPUS LA MORITA



**INTERNAL CONTROL AND ACCOUNTING INFORMATION SYSTEMS IN
COMPANIES IN THE SECTOR SPARE PARTS
CASE: REFRE-DIESEL, C.A.**

Autor: Lcdo. Granadillo, Orlando
Tutora: Ing. Msc. Castañeda, Anni
Tutor Metodológico: Msc. Cabeza, Felipe

SUMMARY

Being out of the digital society, it can mean being in an unequal position compared to those companies that have actually been trained to access through technology, as part of the digital and the accounting process was information systems have a role. From there then, that the company Refre-Diesel located in Cagua Aragua, sells parts for heavy machinery in the Sucre municipality generates the particular problems it is advisable to study because they really need to know whether the integrated technology accounting information systems, allow a satisfactory internal control accounting. Therefore, the methodology is framed under a quantitative paradigm, not experimental and crossover design, in field research under a descriptive level support in the document review, framed in an explanatory study. The population consisted of two hundred eighty-eight (288) companies, the selected sample was conducted through a probabilistic sampling, random and intentional through three (03) individuals. The data collection technique used was the survey as an instrument applying the Likert-type scale questionnaire. This instrument was validated through expert judgment and reliability was determined by applying a pilot and using Cronbach Alpha coefficient. The results concluded the analysis of internal control to accounting information system of the company Refre-Diesel, CA Given this situation, it is recommended to implement a proposal through the creation of appropriate administrative procedures to comply with current accounting regulations.

Descriptors: Control, Internal, System Information, Accounting.

INTRODUCCIÓN

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

Es bueno resaltar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, utilizando sistemas computarizados conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

Por consiguiente, el control interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia. De lo anterior se desprende, que todos los departamentos que conforman una empresa son importantes, pero, existen dependencias que siempre van a estar en constantes cambios, con la finalidad de afinar su funcionabilidad dentro de la organización.

Siendo las cosas así, resulta claro, que dichos cambios se pueden lograr implementando y adecuando controles internos, los cuales sean capaces de salvaguardar y preservar los bienes de la empresa.

En la perspectiva que aquí se abarca, se puede afirmar que un departamento que no aplique controles internos adecuados, puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones, y por supuesto las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su gestión e incluso podría llevar al mismo a

una crisis operativa, por lo que, se debe asumir una serie de consecuencias que perjudican los resultados de sus actividades, que para el caso de este estudio, se trató específicamente a la empresa Refre-Diesel, C.A.

Después de revisar y analizar algunos conceptos con relación al control, se puede decir que estos controles permiten definir la forma sistemática de cómo esta empresa contexto de estudio, ha visto la necesidad de implementar controles administrativos en todos y cada uno de sus operaciones diarias. Dichos controles se deben establecer con el objeto de reducir el riesgo de pérdidas y en sus defectos prever las mismas.

Sea cual sea la aplicación del control que se quiere implementar para la mejora organizativa, existe la posibilidad del surgimiento de situaciones inesperadas. Para esto es necesario aplicar un control preventivo, siendo estos los que se encargaran de ejecutar los controles antes del inicio de un proceso o gestión administrativa. Adicionalmente, se cuentan con controles de detección de los cuales se ejecutan durante o después de un proceso, la eficacia de este tipo de control dependerá principalmente del intervalo de tiempo transcurrido entre la ejecución del proceso y la ejecución del control. Para evaluar la eficiencia de cualquier serie de procedimiento de control, es necesario definir los objetivos a cumplir.

Unido a esto, es bueno resaltar que si los controles se aplican de una forma ordenada y organizada, entonces existirá una interrelación positiva entre ellos, la cual vendría a constituir un sistema de control sumamente más efectivo. Cabe destacar que este sistema tiende a dar seguridad a las funciones que cumplan de acuerdo con las expectativas planeadas. Igualmente señala las fallas que pudiesen existir con el fin de tomar medidas y así su reiteración.

Una vez que el sistema está operando, se requiere de una previsión sobre una base de pruebas para ver si los controles previstos están operando como se planeó. Por esto el control interno no puede funcionar paralelamente al sistema, por estar

estos íntimamente relacionados, es decir, funcionan como un todo, para lograr el objetivo establecido por la organización.

De allí que, es preciso mencionar que para cumplir con el presente documento, el mismo se encuentra estructurado en secciones contentivas de la información procesada. Por tal motivo, se presenta lo siguiente:

Capítulo I contiene una descripción de la situación considerada como problema de estudio, los objetivos formulados para su realización, la justificación y los alcances del estudio.

Capítulo II se tiene el Marco teórico en el cual se hace énfasis de antecedentes que sirven para el desarrollo de la misma, las bases teóricas y bases legales utilizadas durante toda la investigación, un glosario de términos característico del tema de estudio, y finalmente la Operacionalización de las variables.

El Capítulo III contiene el Marco Metodológico, conteniendo el diseño, tipo, nivel de investigación, modalidad, unidad de análisis, población y muestra, técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento.

El Capítulo IV aglomera el Análisis de los Resultados, el cual se agrupó en tres dimensiones en las que cada una de ellas incluye una serie de ítems que conforman el instrumento, presentando además el resultado de la encuesta aplicada.

Conclusiones y Recomendaciones, donde se pudo contrastar los resultados de la investigación con los objetivos planteados presentando las observaciones pertinentes a cada punto del estudio realizado; así como también, se ofrece a la gerencia de la compañía algunas recomendaciones con el propósito de mejorar y optimizar sus procedimientos tanto a nivel de sistemas de información como de operaciones contables orientadas a incrementar la eficiencia y eficacia de la organización para el logro de sus objetivos. Finalmente, se presenta las referencias y anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

La contabilidad como ciencia social aplicada, integrada a la tecnología de la información y las comunicaciones, cuyo impacto en los últimos años parece estar derribando el paradigma tradicional de manejo y comunicación de la información contable, al tiempo que replantea la forma de interrelación de los individuos dentro de las organizaciones sociales y entre ellas; se convierte no solo en una nueva herramienta interactiva para garantizar comunicaciones eficientes, sino también en objeto de estudio en esta disciplina.

Es por ello, que la tecnología de la información y la comunicación es definida por Maggio (2012) como

El conjunto de desarrollos tecnológicos relacionados con la captación, almacenamiento, manipulación, presentación y transmisión de datos que, basados en la utilización de procesamiento electrónico y de redes de difusión, se aplica a las actividades de cálculo, procesamiento, control, producción y comunicación de información (p. 15).

Evidentemente, todo ello se hace con el propósito de aprovechar las ventajas de los recientes desarrollos de la tecnología de la información y de las comunicaciones para la gestión eficiente de las tareas contables en las organizaciones y su vinculación con los controles internos, que deben ser evaluados para tener conocimiento de los riesgos que implica su utilización.

Es importante destacar que dentro de los propósitos de la investigación contable, está el hecho de proporcionar conocimiento acerca de los distintos

estamentos involucrados en la administración y producción de información y el análisis de nuevos modelos para exteriorizar información relevante, la tecnología de la información constituye sin lugar a dudas un tema central por las interesantes oportunidades que brinda.

En consecuencia, los procesos contables orientados a las nuevas tecnologías de la información, ofrecen un amplio potencial para el desarrollo de nuevas herramientas para el análisis, modelización y comunicación de información, así como en el comportamiento de los individuos dentro de las organizaciones sociales y entre ellas, y la necesidad de evaluar y asegurar la confiabilidad de los sistemas de información contable que las incorporan, pasa a ser un camino obligado que vincula a emisores y receptores de informes dentro y fuera de las organizaciones tanto en los ámbitos micro como macroeconómicos.

Pues bien, en un ambiente tan dinámico, los cambios constantes, la apertura de fronteras, el control cambiario, los nuevos negocios, un mercado globalizado en donde la lucha por la supervivencia es un factor determinante, la gran cantidad de empresas, hablando de micro, pequeñas, medianas y grandes, se enfrentan a nuevos retos, a nuevas reglas, y por ende, tienen que estar preparadas para mantenerse en el mercado. Es por ello que cada una de ellas, para lograr esta supervivencia, debe mantener una ventaja competitiva, que se apoyan en el uso de tecnologías de información contable las cuales, bien alineadas impulsan a la organización y generan la ventaja tan anhelada.

Por lo antes mencionado el desafío que plantean estas nuevas tecnologías para los profesionales de la contaduría pública, en la idea de conformar una visión amplia y flexible de la contabilidad que permita brindar un servicio útil para una extensa gama de usuarios en un contexto en permanente cambio, como es el caso del sector de repuestos de camiones y gandolas, además de motores diesel.

En este orden de ideas, esta indagación tratará de analizar cómo se procede a realizar los controles internos en los sistemas de información contable incorporados

en las pequeñas y medianas empresas (PyME) del sector de repuestos, específicamente de maquinaria pesada del municipio Sucre, ya que ofrecen extraordinarias posibilidades para manejar gran cantidad de datos. Sin embargo, el tema fundamental pasa por convertir dichas cantidades, en información valiosa para este tipo de organizaciones manteniendo la armonía con lo establecido en los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA), que sirven de guía contable para formular criterios referidos a la medición del patrimonio y a la información de los elementos patrimoniales y económicos de un ente, los cuales constituyen parámetros para que la confección de los estados financieros sea sobre la base de métodos uniformes de técnica contable.

Entre tanto, la calidad de la información depende, en gran parte, de la confiabilidad de los datos de los que surge, de los procesos que la generan y de los modelos que se utilizan para exteriorizarla. Es por ello que cuando se hace uso de las nuevas tecnologías deben tenerse en cuenta los posibles riesgos y debilidades que pudiera generar el sistema de información contable para que éstos puedan ser minimizados y brindar razonables niveles de confiabilidad para aplicar controles internos contables y que a su vez sirvan como base para la toma de decisiones en las pequeñas y medianas empresas del ramo de repuestos para camiones, gandolas y motores diesel.

En este sentido, no está de más señalar que existen diferentes modelos de productos para distintos tipos de dimensiones organizacionales, ya que estas no resultan aplicables a todas las PyME, sobre todo cuando se trata de una empresa que adopta un sistema contable que puede estar funcionando mal, bien sea por el uso inadecuado que le da el usuario, o por el propósito del programa que no estaba bien definido.

De allí pues, que los datos presentados en las empresas no son mostrados internamente de manera adecuada, ya que no cumplen con las características primarias en el registro de la información, es decir, datos organizados con sentido de

importancia e interés de acuerdo con la clasificación establecida en el plan de cuentas para su asiento en los libros contables; omitiendo entonces los principios de Objetividad y Realización lo que origina dudas sobre la eficacia informativa de la contabilidad mediante sus estados financieros básicos.

Ciertamente, hoy en día la aplicación de los controles internos contables en las organizaciones, sucede en gran parte porque ayuda a la eficiencia y a la efectividad de las operaciones y a la productividad, y en consecuencia ayuda a la organización a ser competitiva, en un mercado que crece día a día y en donde la innovación juega un papel primordial en cualquier organización; porque sencillamente una empresa que no esté en sintonía o a la par de la innovación corre el riesgo de quedar estancada y por ende pone en entredicho el principio de empresa en marcha.

Entonces, en esta investigación se debe tomar en cuenta solo las empresas del sector de repuestos para maquinaria pesada que posean sistemas de información contables, de manera que responda a las necesidades del negocio, a través del procesamiento de múltiples cantidades de datos en lapsos de tiempo muy cortos; y de esta manera se supone que obtienen resultados importantes de manera oportuna. Lo cual pasa a ser la base para su uso y aplicación, ya que a su vez la ejecución del control interno debe ser un referente obligatorio en las PyME del ramo de repuestos antes especificada.

Es importante destacar que los sistemas computarizados son muy ventajosos en muchos aspectos, sin embargo, es conveniente estudiar si realmente la tecnología integrada a los sistemas de información contables, permiten un satisfactorio control interno contable; donde es fundamental medir el impacto de los sistemas de control interno, donde se debe tener en consideración ¿cuáles son los objetivos del sistema?, ¿bajo qué procesos se dará cumplimiento a las operaciones? ¿Cuáles son los recursos disponibles para ejecutar el proceso con el que se alcanzaran los objetivos?

Para dar respuesta a estas interrogantes, es necesario revisar, analizar e investigar; el óptimo funcionamiento de dichos sistemas de control interno contable

en donde tiene gran importancia el ingreso de datos y su procesamiento como ejemplo de ello, debido a que en esta área es donde más ocurren errores o posibles fraudes, entonces la combinación de sistemas de información y de control interno, puede ofrecer el desarrollo de operaciones con eficacia y eficiencia para generar Estados Financieros con información segura, confiable y oportuna para la toma de decisiones.

Actualmente las empresas en el sector repuestos bajo la figura de PyME, en su mayoría son organizaciones familiares que a pesar de hacer uso de herramientas tecnológicas y sistemas de información, carecen de la aplicación de controles internos debido a que los directivos de dichas empresas, cumplen a su vez el rol de los empleados; esto permite que realicen diversas funciones al mismo tiempo; obviando así la ejecución efectiva de los controles internos ante la ausencia de una supervisión adecuada y objetiva.

En este sentido, el contexto en estudio se ubica en la empresa Refre-Diesel, C.A.; la cual es una organización dedicada al ramo de repuestos de maquinarias pesadas con quince (15) años en el mercado; donde desarrolla ventas al mayor y al detal, destacándose como proveedor fundamental para las empresas de transporte pesado de la entidad donde se encuentra, es decir, en la ciudad de Cagua, Municipio Sucre en el estado Aragua.

Cabe destacar que la organización objeto de estudio, está clasificada entre las pequeñas empresas, es manejada como una organización familiar con solo tres (03) empleados y tres (03) socios que cumplen con funciones de directivo. Sus procesos administrativos son llevados a través del Sistema de Información Compañía Anónima (SICA); donde se automatizan los registros contables para ser más eficientes en la exteriorización de la información a través de la emisión de estados financieros de forma oportuna y confiable.

Aunque se cuenta con el sistema computarizado, actualmente se maneja parte de la información contable en tablas de Excel, ya que el procedimiento automatizado

no cubre las necesidades de la empresa. De allí pues, que se toma en consideración que el SICA sólo maneja procesos administrativos y no está integrado a los procesos contables, por lo que sus registros en su mayoría, se redactan de forma manual.

De igual manera se destaca en la práctica, que los registros contables que deberían hacerse diariamente, de acuerdo a lo establecido por los PCGA; realmente se hace una vez al mes, por lo que se evidencia la ausencia o debilidad en el manejo de una adecuada clasificación, ya que Refre-Diesel, C.A. no tiene un plan de cuentas definido.

Todo lo relatado, origina que el registro de los asientos contables no se corresponda en su totalidad con la realidad de la empresa, ya que los datos suministrados son procesados a destiempo, lo que conlleva a que se pueda omitir algún dato importante.

Estos hechos traen como consecuencia los asientos de ajustes; los cuales se elaboran en el precierre del ejercicio económico, donde el contador de la empresa puede detectar la omisión de información de un período específico o la corrección de cifras de meses ya registrados. Todo esto ocurre en vista de que hay información como los estados de cuenta, que sólo maneja la alta gerencia.

Como complemento, se presentan situaciones en las que entes externos solicitan estados financieros parciales los cuales no presentan información confiable hasta el momento que se hace el cierre de ejercicio por lo que entonces se elaboran balances de comprobación ajustados con cifras alteradas de acuerdo a los requerimientos de la entidad, cuyo balance es la base para emitir otros estados financieros.

De seguir incurriendo en todas estas faltas, el riesgo en el cual está la empresa contexto en estudio es de seguir viciada, lo que conlleva a fiscalizaciones no aprobadas, multas, mala imagen corporativa, suspensión, incumplimiento de leyes, mal funcionamiento y hasta cierre temporal o indefinido de Refre-Diesel, C.A.; entre otros.

Sin embargo, a pesar de que existen niveles de seguridad en SICA, estos se manejan a través de jerarquías según las funciones del empleado, cuyo alcance debería de estar limitado al área de trabajo o departamento en el que se desempeña el usuario y las claves que se les asigna para acceder al sistema computarizado; sin embargo se puede evidenciar que en el sector objeto de esta investigación no ocurre de esta manera; ya que cualquier los directivos tienen acceso ilimitado a dicha información comprometiendo la veracidad de la información contable.

Aunado a esto, se encuentra como práctica común, que los directivos de Refre-Diesel, C.A. se encargan de hacer ventas, emitir la factura correspondiente y además gestionan la cobranza de dichas facturas; cuya práctica carece totalmente de un control interno; ya que valiéndose de su cargo le permite hacer modificaciones u omitir procesos administrativos que no se registran en el sistema de información, afectando de manera directa la confiabilidad de los datos contables.

Por consiguiente el control interno para los sistemas contables es el plan de organización indispensable para las PyME, ya que de esta forma protegen y resguardan de manera coherente sus activos, verificando con exactitud y confiabilidad de los datos contables, ya que sin esto perjudicaría la productividad y custodia de las operaciones que estipulan las exigencias de la gerencia en un mercado de constantes cambios; por lo que se pretende disminuir las debilidades y eliminar los aspectos negativos; así como dar cumplimiento a las leyes y regulaciones aplicables en la información económica – financiera de estos procesos contables computarizados.

Se puede decir entonces, que los controles internos permiten definir la forma sistemática de como este tipo de empresas han visto la necesidad de implementar controles administrativos y contables en todos y cada uno de sus operaciones diarias; con el propósito de establecer una seguridad y confiabilidad razonable de la integridad de la información así como el desempeño y la ejecución de los procesos de la organización.

Por todo lo expuesto anteriormente, y para garantizar el propósito de esta investigación, se plantea la siguiente interrogante: ¿Cómo se puede mejorar el control interno del sistema de información contable en la empresa Refre-Diesel, C.A.?

Objetivos de la Investigación

Objetivos General

Analizar el control interno del sistema de información contable en pequeñas y medianas empresas del sector de repuestos. Caso: Refre-Diesel, C.A.

Objetivos Específicos

1. Diagnosticar el proceso contable activado en las PyME del sector de repuestos del Municipio Sucre.
2. Describir los elementos tecnológicos de control interno aplicado al proceso contable de las PyME.
3. Determinar las teorías tecnológicas que permitan la eficiencia en los procesos contables de las organizaciones estudiadas.

Justificación de la Investigación

La importancia de esta investigación en el contexto de la PyME, viene dada por la disponibilidad de la información, ya que se espera, sean integrada, confiable y confidencial, además de estar al alcance en el mayor tiempo posible, para lo cual se deben implantar mecanismos que puedan garantizar sus activos de información,

enmarcados en la estrategia de negocio a través del uso de la tecnología, la cual mitigará el riesgo de una pérdida parcial o total de los datos.

Con el análisis sobre el aporte tecnológico de los sistemas de información contables en la ejecución de los controles internos y su incidencia en la satisfacción de las necesidades en empresas del ramo de repuestos para maquinarias pesadas en las Pymes del Estado Aragua, específicamente en el Municipio Sucre, obtendrán muchas ventajas como: a) Maximizar el servicio tecnológico en los procesos contables claves del negocio, b) Reanudar operaciones contables en un tiempo específico, c) Minimizar las pérdidas financieras, d) Agilizar las restauraciones de los servicios tecnológicos que soportan los procesos contables, e) Mejor toma de decisiones.

Además, se considera que el trabajo a realizar, específicamente en el contexto de la PyME persigue reducir el riesgo de las empresas a través de controles en el área contable. Esto incluirá recursos humanos y materiales que soporten y aseguren todos los procedimientos contables de dichas organizaciones.

En este orden de ideas, se puede apreciar la relevancia empresarial, específicamente en la mediana y pequeña industria, por ser una herramienta confiable, donde el análisis sobre los sistemas de información contable en la ejecución de los controles internos cumplan con la satisfacción de las necesidades en este tipo de empresas, donde un equipo de trabajo altamente competitivo, proporcione las herramientas necesarias para que proveedores, clientes y consumidor final; se encuentren altamente satisfechos del servicio proporcionado en todo momento a través del uso de las tecnologías.

Igualmente, se hace un aporte teórico al área de la Gerencia de las PyMEs, en cuanto a sistemas de información contables, al incorporar métodos interdisciplinarios propios de la gerencia tecnológica para generar los procesos básicos que optimicen los controles internos. Así pues, las compañías que las incluyan, podrán mantener su operatividad sin afectar sus relaciones con clientes y/o proveedores.

Este estudio se justifica desde el punto de vista administrativo ya que las empresas estudiadas cuentan con el personal capacitado; además del equipo tecnológico requerido para su análisis. Sin embargo, no todas ellas cuentan con los mismos recursos; y tomando en consideración aquella que cumple con los mínimos accesos, se puntualizó que las mismas se encuentran preparadas para analizar la información en sus aspectos económicos, material y humano.

Adicionalmente, desde la perspectiva económica, las PyME del municipio Sucre, cuentan con el potencial económico, según su crecimiento, de enfrentar los gastos monetarios mínimos que requiera la ejecución, acción y capacitación para cumplir con los lineamientos que permita seguir los procedimientos adecuados para los controles internos contables que requieran y las tecnologías de información y comunicación que apliquen.

Finalmente, esta investigación se considera viable, porque busca revelar que muchas compañías, especialmente las PyMEs, pueden ampliar su capacidad para manejar sus activos más valiosos, a través del uso de herramientas tecnológicas (Sistemas de Tecnología de Información y Datos) e infraestructura general, aplicadas directamente en los controles internos de su contabilidad.

Alcance de la Investigación

La investigación abarca un análisis en el sector de las PyMes, sobre todo para aquellas organizaciones que no cuenten con una estrategia definida sobre cómo influye el uso de los sistemas de información contables en los procesos de control interno de las organizaciones del municipio Sucre.

Cabe destacar que, la originalidad de este estudio reside en las características flexibles y de aplicabilidad genérica que tienen estas tecnologías, y la adecuación que pueden adoptar para enfrentar los riesgos financieros a través de controles en sus procesos contables que de alguna manera puedan afectar a las PyMEs estudiadas y su entorno.

También, se espera despertar el interés en el sector empresarial, especialmente en la pequeña y mediana industria, por cuanto pueden aplicar métodos, que permitan enfrentar riesgos de origen natural, o provocados por el hombre, que permitirá un cambio en el paradigma de desarrollo y de sustentabilidad tecnológica en las organizaciones y sus procesos contables.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Es evidente la importancia que reviste la sustentación bibliográfica y documental en un trabajo de investigación, por ello, Sabino (1996) afirma que:

Ningún hecho o fenómeno de la realidad puede abordarse sin una adecuada conceptualización. El investigador que se plantea un problema, no lo hace en el vacío, como si no tuviese la menor idea del mismo, sino que siempre parte de algunas ideas o informaciones previas. (p. 26).

Efectivamente, la manera más eficiente de realizar una investigación, es teniendo en cuenta referentes teóricos y conceptuales, por más que éstos no tengan todavía un carácter preciso y sistemático; presentan validez al momento de presentar los hechos y vinculaciones relacionadas con el estudio.

La veracidad de la información, relaciona directamente al planteamiento del problema y sus resultados, en este caso, para Analizar el control interno de los sistemas de informacion contable en pequeñas y medianas empresas del sector repuestos, ubicadas en el Municipio Sucre. Caso: Refre-Diesel, C.A.

Es imposible pensar en ello sin tomar en cuenta los datos que puedan afectarla; sobre todo por todos los cambios que se producen en las pequeñas y medianas empresas, específicamente en el Municipio Surcre del Estado Aragua.

Todo esto explica, la importancia que representa los antecedentes, que no es otra cosa que trabajos presentados anteriores a este, y que describan relaciones importantes entre ambos. Así también, se visualizan las bases teóricas, que corresponden al sustento bibliográfico de la investigación, tomando en cuenta a las variables de investigación y sus indicadores. Adicionalmente, se presentan las bases legales, que da la fundamentación

jurídica necesaria para conformar de manera segura y confiable los referentes que consolidan el control interno de los sistemas de información contables en las Pequeñas y Medianas Empresas, específicamente todo lo relacionado con Refre-Diesel, C.A.

Antecedentes de la Investigación

Esta temática ha sido abordada anteriormente por diferentes investigadores, en distintos contextos, y de los cuales se mencionan a continuación, los trabajos que se consideran relacionados para la presente investigación.

Arulmozhivarman, (2014), en su tesis doctoral para optar al título de Doctor en Ciencias de la Computación y la Tecnología, titulado Planificación de la Continuidad en la Edad de TI – Un sector Ferroviario, estudio de caso; realizado en la Universidad Reykjavik

Dentro de este marco, el autor plantea que la tecnología actual de los negocios de la Información (TI), juegan un papel clave, debido al desarrollo y la influencia de la Tecnología de la Información, utilizando sistemas, servicios de TI y redes, que todos usan en sus negocios para estar prevenidos y avalados, con la finalidad de garantizar un tipo más alto de productividad y control automatizado.

Todavía las empresas de hoy están envueltos en mayores riesgos, en tal circunstancia, la solución viene dada por el método, el cual debe ser único y muy estrecho, según cada uno de los negocios. Así, estas soluciones compactas han sido dadas por Planificación de Controles como idea principal derivada a partir de la corriente de la confiabilidad de la información.

Esta investigación incluye un estudio de caso en lo que se refiere al sector ferroviario, en hacer un Plan de Servicios Tecnológicos en Red de seguridad, Sistema de Seguridad y de Seguridad Física de la misma.

Siendo así, la relación del estudio descrito con esta investigación, viene dada por el enfoque hacía una solución a través de una Planificación de Continuidad de Servicios Tecnológicos con la aplicación de una metodología interdisciplinaria que permita responder a una interrupción de los servicios.

Por su parte, uno de los trabajos relevantes para ésta investigación, fue el realizado por Vélez (2014), titulado Auditoría Informática para la Gestión Tecnológica de las PyMES ubicadas en la Zona Industrial SOCO de La Victoria, Estado Aragua; estudio que fue presentado para optar al grado de Magister en Gerencia de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Universidad Experimental de las Fuerzas Armadas (UNEFA).

Es importante señalar, que esta propuesta está basada en un modelo de Seguridad Informática, el cual se corresponde con un proyecto factible sustentado en una investigación de campo y documental con un alcance determinado dentro de un nivel descriptivo, logrando así el objetivo principal que fue diseñar un modelo de auditoría informática para la gestión tecnológica de las PYMES de la zona mencionada.

Así pues, se logró determinar cómo población a treinta y ocho (38) individuos, de la cual se extrajo una muestra del 10% de las PYMES del sector, representadas por cinco (5) empresas, de las cuales fueron seleccionados como muestra dos estratos, es decir, cinco (5) encargados del área de informática y treinta y tres (33) usuarios parte del personal administrativo de cada una de estas empresas.

Cabe considerar, que las técnicas de recolección de datos empleadas, fueron la observación directa y la encuesta con dos (2) cuestionarios dicotómicos, validados por el juicio de tres (3) expertos y la confiabilidad arrojó un índice Kuder Richardson alto para ambos cuestionarios.

Para el análisis de los datos recolectados se utilizó la estadística descriptiva. Bajo este criterio, se analizaron los datos para obtener el diagnóstico que permitió desarrollar la propuesta. Este análisis fue complementado por un análisis situacional,

que permitió el establecimiento de un conjunto de debilidades y fortalezas, así como también las conclusiones de auditoría informática a la gestión tecnológica de las empresas estudiadas, que permitieron contextualizar el modelo como iniciativa orientada a la Seguridad Informática de las empresas para así garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información que ellas manejan día a día de las empresas.

Ahora bien, la relación que guarda ésta investigación, con la expuesta, viene dada debido a lo planteado en ambos trabajos con respecto a la seguridad informática, ya que es una base implícita en el control interno, porque sin eso los registros de las operaciones administrativas no serían confiables y por lo tanto sus resultados tampoco lo serían, específicamente en las estudiadas en ambas indagaciones; y que ellas están ubicadas en el contexto industrial de las PyME.

Se consideró también a Dugarte (2012) con su Trabajo de Grado presentado en la Universidad de los Andes, titulado: Estándares de control interno en la ejecución de obras civiles en la administración pública municipal.

La investigación procedió a trabajar debido a que buscaba fortalecer sus sistemas de control interno además de su eficiencia y eficacia en el área de la gestión administrativa del sector público, apoyada en un estudio de campo, y sostenida por una indagación documental a través de un paradigma cuantitativo.

En este sentido, para recolectar la información, se analizó los datos suministrados por la población, conformada por veinte (20) personas que trabajan en el departamento de Tecnología de Información, categorizadas de la siguiente forma, seleccionando una muestra intencional, es decir, se indagó al 100% de la población.

Tomando en cuenta el número de actores involucrados, la técnica utilizada para recolectar la información fue la encuesta, y el instrumento más adecuado para el levantamiento de los datos, fue el cuestionario, obteniendo una validez del contenido bajo el criterio y conocimiento de juicio de experto.

La relación que guarda la investigación de Dugarte con el estudio presentado, con respecto a la gestión administrativa y sus controles internos, desde sus procedimientos o métodos de aplicación técnica utilizados, hasta la seguridad que esta puede brindar en el resguardo de los datos, garantizando que los elementos de sus procedimientos contables sean los adecuados y cumplan con la legalidad requerida en las empresas estudiadas.

Prieto (2011) expone en su Trabajo de Grado titulado Los sistemas de información en el manejo del control interno clave para la toma de decisiones en empresas comercializadoras de neumáticos en la ciudad de Valencia, presentado en Universidad de Carabobo con la finalidad de presentar conceptos teóricos sobre administración y ramas que puedan apoyar al diseño de la metodología eficiente dentro de la operación de una organización.

Así mismo se analiza de forma general el proceso evolutivo de los alcances tecnológicos, como el caso de este estudio que se refleja en los sistemas de información, identificando las actividades de cada fase que compone el ciclo de vida definido por cada estándar y sus niveles competitivos en el tratamiento de este tipo de recursos.

Se trabajó con una metodología adaptada bajo un estudio de campo con una población y muestra de doce (12) personas a través de un muestreo censal: por la que su autor decidió trabajar con la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario.

Por lo tanto, se reconocen componentes teóricos que se relacionan estrechamente con la investigación planteada y que permiten cohesionarlas con el contexto estudiado, permitiendo utilizar herramientas doctrinarias que sirven como soporte a la presente indagación.

Bases Teóricas

Las bases teóricas son el apoyo a la investigación desde un punto de vista conceptual, por lo cual se organizaron, de acuerdo con las temáticas investigadas, sirviendo de

orientación para leer en forma cuidadosa los objetivos que han sido planteados en el primer capítulo.

Es evidente la importancia que reviste la sustentación bibliográfica y documental en un trabajo de investigación, por ello, Sabino (1996) afirma que:

Ningún hecho o fenómeno de la realidad puede abordarse sin una adecuada conceptualización. El investigador que se plantea un problema, no lo hace en el vacío, como si no tuviese la menor idea del mismo, sino que siempre parte de algunas ideas o informaciones previas. (p. 26).

A continuación se detallan las principales correlaciones existentes entre cada una de estas teorías y sus inferencias, con el objeto de darle sustento a este estudio.

Tecnologías de Información y Comunicación

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) constituyen un conjunto de herramientas e infraestructuras utilizadas para la recolección, almacenamiento, tratamiento, difusión y transmisión de la información. Existen muchas definiciones de tecnologías de información y comunicación, pero una de las más significativas es la propuesta por González (2010), quien plantea que

... las tecnologías de información y comunicación son un conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas, hardware y software, soportes de la información y canales de comunicación relacionados con el almacenamiento, procesamiento y transmisión digitalizados de la información. (p. 12)

Dentro de este orden de ideas, se puede decir que las TIC, tienen la posibilidad de transmitir información por varios medios y además permitir la interacción de los usuarios, es por eso que Prado, Pérez y Galloso (2003), han resumido sus características principales, según lo siguiente:

- La inmaterialidad, ya que la información constituye la materia básica de la sociedad. Las TIC realizan el proceso de la comunicación de la información, un proceso visible pero intangible, que adquiere valor cuando la información que se transmite genera cambios en aquellas personas sindicadas como destinatarias del mensaje. La inmaterialidad permite la distribución y el acceso global.

- La interactividad, la cual representa la característica más relevante de estas tecnologías, ya que cuando los estudiantes interactúan con el computador para acceder a las fuentes de información, permite la individualización de los contenidos, por lo tanto, favorece el proceso educativo centrado en el aprendizaje de las personas.

- La interconexión, ya que dos tecnologías conectadas producen nuevos recursos tecnológicos, como la telemática, la cual resulta de la conexión entre las telecomunicaciones y la informática. La instantaneidad, Los servicios que ofrece Internet permiten acceder en forma rápida a fuentes de información y conocimiento ubicadas en lugares remotos.

La Gerencia de Tecnología

La gerencia debe estar comprometida con las características modernas que la tecnología presenta, corresponde integrarse en todos aquellos procesos que le favorezca, no solo inculcar una cultura de tecnología que garantice calidad y productividad, sino una verdadera integración del personal en el avance de la tecnología en el presente.

La gerencia de tecnología se corresponde con la fase de la ejecución de la estrategia tecnológica. Para Bologna y Walsh (1997) “tiene como propósito el desarrollo de

capacidades tecnológicas internas de la empresa asociadas a su sistema de producción” (p. 45).

Por ello, la importancia de esta gestión tecnológica, la cual debe adaptarse a los propósitos de la empresa y cumplir, en la medida de lo posible, con las metas a corto, mediano y largo plazo.

Por ello, estos autores presentan a la gerencia de tecnología como aquella “administración de recursos tecnológicos enfocada al mejoramiento de la competitividad”. (p. 40). En tal sentido, la tecnología es un activo corporativo fundamental para el logro de ventajas competitivas sostenible; en consecuencia, es fundamental que las organizaciones aprendan a mejorar su capacidad tecnológica.

Desde esta perspectiva, continúan diciendo que “el desarrollo de tales capacidades le permite a la institución saber acerca de las tecnologías que requiere, como evaluarlas, criterios para comprarlas y formas de usarlas, adaptarlas, mejorarlas, o de crearlas, si éste fuera el caso” (p. 48)

En este mismo orden de ideas, la gestión tecnológica le define Matellanos (2004) como “la estrategia de la empresa que se encarga de identificar, analizar, planear e implantar desarrollos y aplicaciones tecnológicas, tendientes a mejorar sustancialmente el rendimiento de los procesos, generando diferenciación a partir del valor agregado competitivo” (p. 80).

Respaldo de Información

Por su parte Sieber (2007) considera que la información constituye el activo más importante de las empresas, pudiendo verse afectada por muchos factores tales como robos, incendios, fallas de disco, virus u otros. Desde el punto de vista de la empresa, uno de los problemas más importantes que debe resolver es la protección permanente de su información crítica.

Ahora bien, la medida más eficiente para la protección de los datos es determinar una buena política de copias de seguridad o backups: Este debe incluir copias de seguridad completa (los datos son almacenados en su totalidad la primera vez) y copias de seguridad incrementales (sólo se copian los ficheros creados o modificados desde el último backup). Es vital para las empresas elaborar un plan de backup en función del volumen de información generada y la cantidad de equipos críticos.

Un buen sistema de respaldo debe contar con ciertas características indispensables:

- **Continuo**

El respaldo de datos debe ser completamente automático y continuo. Debe funcionar de forma transparente, sin intervenir en las tareas que se encuentra realizando el usuario.

- **Seguro**

Muchos software de respaldo incluyen cifrado de datos (128-448 bits), lo cual debe ser hecho localmente en el equipo antes del envío de la información.

- **Remoto**

Los datos deben quedar alojados en dependencias alejadas de la empresa.

- **Mantención de versiones anteriores de los datos**

Se debe contar con un sistema que permita la recuperación de versiones diarias, semanales y mensuales de los datos.

Se hace necesario hoy en día, que los sistemas de respaldo de información online Servicio de backup remoto están ganando terreno en las empresas y organismos gubernamentales. La mayoría de los sistemas modernos de respaldo de información online cuentan con las máximas medidas de seguridad y disponibilidad de datos. Estos sistemas permiten a las empresas crecer en volumen de información sin tener que estar preocupados de aumentar su dotación física de servidores y sistemas de almacenamiento.

En relación al Impacto al Negocios de destacar a Kolluru (2008), quien presenta el análisis de impacto del negocio, como “el reto es asignar estratégicamente los recursos para cada equipo de seguridad y bienes que intervengan, basándose en el impacto potencial para

el negocio, respecto a los diversos incidentes que se deben resolver. Para determinar el establecimiento de prioridades, el sistema de gestión de incidentes necesita saber el valor de los sistemas de información que pueden ser potencialmente afectados por incidentes de seguridad. Esto puede implicar que alguien dentro de la organización asigne un valor monetario a cada equipo y un archivo en la red o asignar un valor relativo a cada sistema y la información sobre ella. Dentro de los Valores para el sistema se pueden distinguir: Confidencialidad de la información, la Integridad (aplicaciones e información) y finalmente la Disponibilidad del sistema. Cada uno de estos valores es un sistema independiente del negocio, supongamos el siguiente ejemplo, un servidor Web público pueden poseer los requisitos de confidencialidad de baja (ya que toda la información es pública), pero de alta disponibilidad y los requisitos de integridad. En contraste, un sistema de planificación de recursos empresariales (ERP), sistema puede poseer alto puntaje en los tres variables. Los incidentes individuales pueden variar ampliamente en términos de alcance e importancia.

Sistema de Información Contable

Martelo (2010) manifiesta que un sistema de información es un conjunto de elementos interrelacionados que recoge datos, los procesa y convierte en información, que almacena y posteriormente se da a conocer a sus usuarios.

Entre tanto, considera la Contabilidad como un sistema de información, ya que captura, procesa, almacena y distribuye información vital para la correcta toma de decisiones en la empresa.

El papel fundamental que ha desempeñado la contabilidad es controlar y organizar las diferentes actividades de la empresa con el fin de conocer la situación en que esta se encuentra, de una manera ágil, oportuna y útil, para llevar a cabo los propósitos que se quieren realizar y así cumplir con los objetivos.

El sistema de información de contabilidad (SIC) no sólo ha de ser un sistema que suministre información, que permita a la dirección de la empresa ejercer un mero control técnico sobre la misma, sino que debe permitir la toma de decisiones.

Es conveniente crear un sistema de información contable más detallado y preciso que permita conocer con exactitud lo que realmente sucede en la organización y ayude a tener mejores herramientas para una buena toma de decisiones en el momento oportuno.

Ante el continuo cambio en el mundo de los negocios debemos ser realistas a las transformaciones que se generan en el entorno y se debe tener en cuenta tres aspectos: los intangibles, la tecnología y el riesgo.

Los usuarios exigen calidad y confianza en la información que le es suministrada de acuerdo con los comportamientos sociales e individuales.

En fin, las empresas están adoptando un nuevo modelo de negocios que anime y recompense la creatividad, el servicio de alta calidad y el trabajo que añade valor y coloque el conocimiento en el centro de planificación estratégica.

La contabilidad debe plantear un sistema de información basado en principios que generen mayor utilidad, ya que esta es una forma para que los entes creen valor.

Como indica el mismo autor, las estrategias, que son las únicas formas sostenibles que tienen las organizaciones de crear valor, están cambiando, pero las herramientas para medirlas no.

He aquí el motivo por el cual no debemos quedarnos con la simple técnica del ejercicio contable sino que debemos estar ávidos de conocimiento (vivir en la frontera del conocimiento). Y por ende crear un sistema de información que satisfaga las necesidades de los usuarios.

La contabilidad

Señala Silva (1990) que la contabilidad es una técnica que se ocupa de registrar, clasificar y resumir las operaciones mercantiles de un negocio con el fin de interpretar sus resultados. Por consiguiente, los gerentes o directores a través de la contabilidad podrán orientarse sobre el curso que siguen sus negocios mediante datos contables y estadísticos. Estos datos permiten conocer la estabilidad y solvencia de la compañía, la corriente de cobros y pagos, las tendencias de las ventas, costos y gastos generales, entre otros. De manera que se pueda conocer la capacidad financiera de la empresa.

Proporcionar información a: Dueños, accionistas, bancos y gerentes, con relación a la naturaleza del valor de las cosas que el negocio deba a terceros, la cosas poseídas por los negocios. Sin embargo, su primordial objetivo es suministrar información razonada, con base en registros técnicos, de las operaciones realizadas por un ente privado o público. Para ello deberá realizar:

- Registros con bases en sistemas y procedimientos técnicos adaptados a la diversidad de operaciones que pueda realizar un determinado ente.
- Clasificar operaciones registradas como medio para obtener objetivos propuestos.
- Interpretar los resultados con el fin de dar información detallada y razonada.

Con relación a la información suministrada, esta deberá cumplir con un objetivo administrativo y uno financiero:

Administrativo: ofrecer información a los usuarios internos para suministrar y facilitar a la administración intrínseca la planificación, toma de decisiones y control de operaciones. Para ello, comprende información histórica presente y futura de cada departamento en que se subdivide la organización de la empresa.

Financiero: proporcionar información a usuarios externos de las operaciones realizadas por un ente, fundamentalmente en el pasado por lo que también se le denomina contabilidad histórica.

La contabilidad 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.

Registros Contables

El registro contable según Silva (1990) “es un concepto que suele emplearse como sinónimo de asiento contable. Se trata de la anotación que se realiza en un libro de contabilidad para registrar un movimiento económico” (p. 32), por lo que se puede considerar que dicho registro es el elemento físico en el cual se conservan los datos relacionados con las operaciones de la empresa.

Por tanto, la función principal del libro Diario es la de actuar como instrumento para clasificar la información contable y su denominación, todo ello por medio de los registros contables.

Los Ajustes

Todo lo que suceda en el negocio debe registrarse en el sistema contable, para que el diario y el mayor contengan un historial completo de todas las operaciones mercantiles del periodo. Si no se ha registrado una operación o transacción, los saldos de las cuentas no mostrarán la cifra correcta al final de periodo contable.

Los ajustes contables de acuerdo con lo descrito por Muñoz (2003), son asientos que se realizan con frecuencia porque, generalmente, no coinciden los saldos contables (balance de comprobación de sumas y saldos o libro mayor) con los saldos reales. Cada asiento de ajuste afecta una cuenta de balance general y del estado de resultados. Si el ajuste no afecta a una cuenta de ingresos o de gastos, no es un asiento de ajuste.

De acuerdo con lo establecido en los PCGA, al finalizar el periodo contable, las cuentas deben presentar su saldo real, por cuanto estos valores servirán de base para preparar estados financieros. Cuando los saldos de las cuentas no son reales es necesario aumentarlos, disminuirlos o corregirlos mediante un asiento contable llamado asiento de ajuste el cual es necesario para llevar el saldo de una cuenta a su valor real.

Durante el ejercicio contable, los errores son casi inevitables, lo que hace necesaria una revisión al final del periodo para identificar y corregir esos errores. Es importante que todos los ajustes y correcciones a que haya lugar, se hagan antes del cierre contable, pues esta es la oportunidad para sanear la contabilidad y los estados financieros, puesto que una vez realizado el cierre y emitidos los estados financieros, se hace más difícil el proceso de corrección y ajuste.

De igual manera, las proyecciones y planes de la empresa, por lo general se realizan al iniciar el año, y es de suma importancia contar con información financiera ajustada a la realidad, algo que no se logra sino se hacen los ajustes y correcciones del caso.

Control Interno

El sistema de control interno según Redondo (1993), comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificara la confiabilidad de los datos contables.

Contra mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno, entonces una empresa unipersonal no necesita de un sistema de control complejo.

Pero cuando tenemos empresas que tienen más de un dueño, muchos empleados, y muchas tareas delegadas. Por lo tanto los dueños pierden control y es

necesario un mecanismo de control interno. Este sistema deberá ser sofisticado y complejo según se requiera en función de la complejidad de la organización.

Con las organizaciones de tipo multinacional, los directivos imparten órdenes hacia sus filiales en distintos países, pero el cumplimiento de las mismas no puede ser controlado con su participación frecuente. Pero si así fuese su presencia no asegura que se eviten los fraudes.

Entonces cuanto más se alejan los propietarios de las operaciones mas es necesario se hace la existencia de un sistema de control interno estructurado.

Existen dos tipos de controles internos (administrativos y contables)

El **control interno administrativo** no está limitado al plan de la organización y procedimientos que se relaciona con el proceso de decisión que lleva a la autorización de intercambios

Entonces el control interno administrativo se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por el ente.

El **control interno contable** comprende el plan de la organización y los registros que conciernen a la salvaguarda de los activos y a la confiabilidad de los registros contables. Estos tipos de controles brindan seguridad razonable:

1-Los intercambios son ejecutados de acuerdo con autorizaciones generales o específicas de la gerencia

2- Se registran los cambios para: 1) mantener un control adecuado y 2) permitir la preparación de los ee.cc.

3- Se salvaguardan los activos solo accesandolos con autorización

4- Los activos registrados son comparados con las existencias.

De allí pues, que el control interno se clasifica en:

Generales: No tienen un impacto sobre la calidad de las aseveraciones en los estados contables, dado que no se relacionan con la información Contable.

Específicos: Se relacionan con la información contable y por lo tanto con las aseveraciones de los saldos de los estados contables. Este tipo de controles están desde el origen de la información hasta los saldos finales.

Por lo tanto, en ellos también se consiguen los siguientes tipos de controles generales:

Conciencia de control

La gerencia es responsable del establecimiento de una conciencia favorable de control interno de la organización. Es importante que la gerencia no viole los controles establecidos porque el sistema es ineficaz.

La Gerencia se podría motivar a violarlos por las siguientes causas:

- Cuando el ente está experimentando numerosos fracasos.
- Cuando le falte capacidad de capital de trabajo o crédito.
- Cuando la remuneración de los administradores este ligada al resultado.
- Cuando el ente se va a vender en base a sus ee.cc.
- Cuando se obtienen beneficios en exponer resultados más bajos.
- Cuando la gerencia se encuentra bajo presión en cumplir sus objetivos.

Tomando en cuenta que el control interno va a servir como base o instrumento de control administrativo, y que igualmente abarca el plan de organización, de procedimientos y anotaciones dirigidas con la única finalidad de custodiar los activos y a la confiabilidad contable, la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (2004), la define como:

El plan de organización, de todos los métodos y medidas coordinadas adoptadas al negocio, para proteger y salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables y sus operaciones, promover la eficiencia y la productividad en las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas para cada empresa (p.310).

Una vez establecido y dejado claro el significado del control interno es bueno verlo también desde un punto de vista financiero donde Ramírez, (1997), lo define como: "Una función de la gerencia que tiene por objeto salvaguardar, y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización". (p. 3)

Asimismo, el concepto de control interno emitido por Redondo, (1993), es: "se debe hacer un estudio y una evaluación adecuada de control interno existente, como base para determinar la amplitud de las pruebas a las cuales se limitarán los procedimientos de auditorías". (p. 267)

Tomando en cuenta los distintos conceptos de control interno pueden dividirse en dos grandes grupos: Administrativos y Contables. En cuanto al administrativo, es el plan de organización, y todos los métodos que facilitan la planeación y control de la empresa (planes y presupuestos). Con relación al contable, se puede decir que comprende de métodos y procedimientos relacionados con la autorización de transacciones, tal es el caso de los registros financieros y contables. Dentro de esta perspectiva señalan que un sistema de control interno se establece bajo la premisa del concepto de costo/beneficio. El postulado principal al establecer el control interno diseña pautas de control cuyo beneficio supere el costo para implementar los mismos". Es notorio manifestar, que el control interno tiene como misión ayudar en la consecución de los objetivos generales trazados por la empresa, y esto a su vez a las metas específicas planteadas que sin duda alguna mejorará la conducción de la organización, con el fin de optimizar la gestión administrativa.

Control Interno Previo

De acuerdo con Whittington y Kurt (2005), son los procedimientos que se aplican antes de la ejecución de las operaciones o de que sus actos causen efectos; verifica el cumplimiento de las normas que lo regulan y los hechos que las respaldan,

y asegura su conveniencia y oportunidad en función de los fines y programas de la organización.

Es muy importante que se definan y se desarrollen los procedimientos de los distintos momentos del control previo ya sea dentro de las operaciones o de la información a producir.

Los distintos momentos que deben identificarse para desarrollar los procedimientos en todos los niveles que sean necesarios, se refieren al control previo, control concurrente y control posterior interno. No existen unidades administrativas que se encarguen por separado de este tipo de controles, estos están incorporados a los procesos normales que siguen las operaciones; los controles previos se refieren a actividades simples, quizá como preguntarse antes de autorizar la compra de algo, si no existe en los almacenes, o si existe partida presupuestaria para proceder a comprometer los recursos, etc.

Los controles previos son los que más deben cuidarse porque son fuentes de riesgos, ya que si uno de esos no se cumple puede incurrirse en compras innecesarias, decisiones inconvenientes, compromisos no autorizados, etc. por lo que aquí también juega la conciencia de los empleados ya que si cada uno de ellos se convierte en el control previo del paso anterior, las posibilidades de desperdicio y corrupción, son menores.

Control interno posterior

Es el examen posterior de las operaciones financieras y administrativas y se practica por medio de la Auditoría Gubernamental; por su aplicación se clasifica en:

Control posterior interno

Es el examen posterior de las operaciones financieras y administrativas y se practica por medio de la Auditoría Interna de cada organización.

Control posterior externo

Es el examen posterior de las operaciones financieras y administrativas y es responsabilidad exclusiva del Organismo Superior de Control, a través de la Auditoría Gubernamental.

El ramo de repuestos en el país es muy amplio y muy importante, debido a que a través de él se distribuyen las partes, piezas y accesorios para vehículos automotores de carga pesada necesarios para el transporte de bienes en todo el país; como lo mencionan los autores citados al principio, en la actualidad estamos en constantes cambios tanto sociales, como culturales, económicos, etc. Y por supuesto el objeto de estudio de estudio no escapa a esta realidad; y es importante para la gerencia estar al nivel de estos cambios.

En definitiva; el estudio a desarrollar es suficientemente amplio y hay muchos aspectos a investigar, de manera tal que se pueda contribuir y ayudar a este tipo de empresa a desarrollar y aplicar su mayor capacidad productiva posible, para el cumplimiento de las metas propuestas. Con esta investigación se puede aportar muchas recomendaciones para corregir y mejorar los procesos de la empresa Refre-Diesel, C.A.; hasta el punto de darle aplicabilidad a dichas recomendaciones.

Bases Legales

Las bases legales en una investigación, comprenden el conjunto de documentos de naturaleza legal que sirven de testimonio referencial y de soporte a una indagación, entre los que se encuentran la Constitución, Códigos, Leyes, Reglamentos, Decretos, Resoluciones, Ordenanzas y normas.

Todo esto es basado en la pirámide de Kelsen, que para Castañeda y Méndez (2004), es "un método jurídico estricto, que categoriza las diferentes clases de normas ubicándolas en una forma fácil de distinguir, sobre cual predomina a las demás." (p. 1)

En este sentido, se trabajó con las siguientes bases legales:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009), principalmente en el artículo 55, indica que toda persona tiene derecho a la protección por parte del Estado a través de los órganos de seguridad ciudadana regulados por ley, frente a situaciones que constituyan amenaza, vulnerabilidad o riesgo para la integridad física de las personas, sus propiedades, el disfrute de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes.

Así pues, se aprecia el derecho a la protección ciudadana para el respaldo y seguridad en cuanto a situaciones de alto riesgo, que puedan impedir el disfrute y el cumplimiento de los derechos y deberes de las personas que habitan, conviven y trabajan en el país.

Por consiguiente, el artículo 299, fundamenta el régimen socioeconómico de la República Bolivariana de Venezuela, en los principios de justicia social, democracia, eficiencia, libre competencia, protección del ambiente, productividad y solidaridad, a los fines de asegurar el desarrollo humano integral y una existencia digna y provechosa para la colectividad. El Estado conjuntamente con la iniciativa privada promoverá el desarrollo armónico de la economía nacional con el fin de generar fuentes de trabajo, alto valor agregado nacional, elevar el nivel de vida de la población y fortalecer la soberanía económica del país, garantizando la seguridad jurídica, solidez, dinamismo, sustentabilidad, permanencia y equidad del crecimiento de la economía, para lograr una justa distribución de la riqueza mediante una planificación estratégica democrática participativa y de consulta abierta.

En este sentido, se evidencia con claridad, que el sector financiero debe garantizar, la fluidez monetaria y el desarrollo sustentable del país, con ayuda de sectores públicos y privados que permitan el crecimiento continuo y permanente de una economía sólida y con proyecciones positivas, a través de la creación de planes de continuidad de servicios, que permitan enfrentar los riesgos que se puedan presentar, sobre todo, las amenazas naturales que sin previo aviso afectan de diferentes maneras, pero que, tomando las previsiones necesarias, éstas se pueden afrontar con rapidez y efectividad.

En lo que se refiere a la **Ley Orgánica de la Ciencia, Tecnología e Innovación (2011)**, en el artículo 50 se establece que el Ejecutivo Nacional promoverá el desarrollo de las actividades científicas, tecnológicas, de innovación y sus aplicaciones en el ámbito estatal y municipal, a fin de impulsar la conformación de redes como parte del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación.

Por ello, la Ley de Ciencia, Tecnología e Innovación (LOCTI), es un instrumento legal que vincula y estimula a las empresas nacionales a invertir en actividades de investigación, desarrollo, formación de talento y fortalecimiento de la demanda de Ciencia y Tecnología con el fin de incidir en la modernización y reactivación de este sector.

La LOCTI, como se le denomina comúnmente, consiste en una colección de cláusulas cuyo objetivo final es la de conducir a Venezuela, un país emergente, con relativo escaso desarrollo tecnológico, a una etapa superior donde la aplicación de la ciencia, la tecnología y la innovación ayuden a su gente a mejorar su forma de producción y su forma de vida. Los principales artículos de la ley, son los que corresponden a la contribución que deben pagar las diversas empresas que hacen vida en Venezuela y cómo y en qué debe usarse este aporte o inversión que debe hacer la empresa, ya que no se debe tomar como un tributo, si la empresa lo utiliza en mejorarse a sí misma.

Esta ley servirá de marco de referencia para el desarrollo del lineamiento que se espera lograr en el análisis del control interno del sistema de información contables de la empresa Refre-Diesel C.A., lo que ayuda a mejorar los procesos del negocio con la inversión hacia la tecnología y la innovación que se traducirá en mejoras interna haciéndolas más competitivas y confiable frente al mercado.

En este orden de ideas, la **Ley Orgánica de Telecomunicaciones (2011)**, señala en su artículo 2, los siguientes objetivos generales:

1. Defender los intereses de los usuarios, asegurando su derecho al acceso a los servicios de telecomunicaciones, en adecuadas condiciones de calidad, y salvaguardar, en la prestación de estos, la vigencia de los derechos constitucionales, en particular el del respeto

a los derechos al honor, a la intimidad, al secreto en las comunicaciones y el de la protección a la juventud y la infancia. A estos efectos, podrán imponerse obligaciones a los operadores de los servicios para la garantía de estos derechos.

2. Promover y coadyuvar el ejercicio del derecho de las personas a establecer medios de radiodifusión sonora y televisión abierta comunitarias de servicio público sin fines de lucro, para el ejercicio del derecho a la comunicación libre y plural.

3. Procurar condiciones de competencia entre los operadores de servicios.

4. Promover el desarrollo y la utilización de nuevos servicios, redes y tecnologías cuando estén disponibles y el acceso a éstos, en condiciones de igualdad de personas e impulsar la integración del espacio geográfico y la cohesión económica y social

5. Impulsar la integración eficiente de servicios de telecomunicaciones.

6. Promover la investigación, el desarrollo y la transferencia tecnológica en materia de telecomunicaciones, la capacitación y el empleo en el sector.

7. Hacer posible el uso efectivo, eficiente y pacífico de los recursos limitados de telecomunicaciones tales como la numeración y el espectro radioeléctrico, así como la adecuada protección de este último.

8. Incorporar y garantizar el cumplimiento de las obligaciones de Servicio Universal, calidad y metas de cobertura mínima uniforme, y aquellas obligaciones relativas a seguridad y defensa, en materia de telecomunicaciones.

9. Favorecer el desarrollo armónico de los sistemas de telecomunicaciones en el espacio geográfico, de conformidad con la ley.

10. Favorecer el desarrollo de los mecanismos de integración regional en los cuales sea parte la República y fomentar la participación del país en organismos internacionales de telecomunicaciones.

11. Promover la inversión nacional e internacional para la modernización y el desarrollo del sector de las telecomunicaciones.

En concordancia con lo arriba descrito, se puede visualizar la importancia del control en el área contable, que a nivel de tecnología se debe brindar a todo lo relacionado con las telecomunicaciones en el país, lo que hace lógico, que todas las empresas, generen planes que permitan la seguridad y la continuidad de sus servicios, especialmente, las PyME, como es el caso de esta investigación a través de la empresa Refre-Diesel, C.A.

Por otro lado, se encuentra la **Ley para la Promoción y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria (2001)**, especialmente su artículo 3 señala que la pequeña y mediana industria (PYMI), es toda una unidad de explotación económica, realizada por las personas jurídicas que efectúen actividades de transformación de materias primas en insumos, en bienes industriales elaborados o semielaborados, que responda a uno de los parámetros establecidos por el Ejecutivo Nacional mediante el Reglamento de esta ley, según los criterios que se indican a continuación: promedio anual del número de trabajadores y valor de las ventas anuales expresados en unidades tributarias, estableciendo los límites máximos y mínimos.

Con esto, se puede establecer claramente a las PyME, en vista de que está previsto en la ésta ley, qué parámetros deben cumplir, para clasificar a las organizaciones en Pequeñas y Medianas empresas, que es el contexto de este estudio.

Igualmente, el **Reglamento de la Ley para la Promoción y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria (2008)**, en su artículo 2, describe que para los efectos de esta ley, se entiende por:

Pequeña y Mediana Industria (PYMI): toda unidad de explotación económica realizada por las personas jurídicas, que efectúen actividades de transformación de materias primas en insumos, en bienes industriales elaborados o semielaborados, que responda a uno de los parámetros relacionados con los siguientes criterios:

Pequeña: Promedio anual del número de trabajadores no menor de once (11) ni mayor a cincuenta (50) o el valor de las ventas anuales entre nueve mil una (9.001) Unidades Tributarias y cien mil (100.000) Unidades Tributarias del último ejercicio fiscal.

Mediana: Promedio anual del número de trabajadores no menor a cincuenta y uno (51) ni mayor a cien (100) o el valor de las ventas anuales entre cien mil una (100.001) Unidades Tributarias y doscientos cincuenta mil (250.000) Unidades Tributarias del último ejercicio fiscal.

Promoción: Conjunto de acciones y actividades que tienen como objeto comunicar y difundir los beneficios que reporta un producto o servicio de la industria.

Recuperación: Tareas y actividades dirigidas a aquellos establecimientos que requieran alcanzar niveles óptimos de producción y servicio.

Parque Tecnológico: Infraestructura física y administrativa ubicada en un espacio formalmente vinculado y cercano físicamente a un centro de excelencia tecnológica, con el fin de establecer y desarrollar empresas basadas en el conocimiento.

Innovación Tecnológica: Es aquel proceso que incluye las actividades técnicas de diseño, fabricación y gestión de un producto nuevo o mejorado, o la primera utilización de un proceso productivo nuevo o mejorado relacionados con la comercialización.

Asistencia Técnica: Acuerdo contractual entre dos partes por el cual una de ellas presta un servicio en una actividad determinada, dirigida a mejorar su desempeño, y comprende generalmente, la evaluación y desarrollo de acciones o actividades, en áreas y especialidades dentro de la organización según unas condiciones dadas.

Tal como se pudo establecer en el reglamento, la empresa Refre-Diesel, C.A. esta es una empresa con características distintivas, y tiene dimensiones con ciertos límites ocupacionales y financieros prefijados. Es una entidad independiente, con predominio en el mercado de repuestos de maquinaria pesada.

En lo que se refiere al **Código de Comercio** (1955), en su artículo 1, rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles y los actos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes. Por lo tanto, cualquier tipo de razón social que se constituya, debe estar establecida bajo los parámetros y obligaciones que exige éste basamento legal.

Igualmente señala en su artículo 25 que todo empresario deberá llevar una contabilidad ordenada, adecuada a la actividad de su empresa que permita un seguimiento cronológico de todas sus operaciones, así como la elaboración periódica de balances e inventarios. Llevará necesariamente, sin perjuicio de lo establecido en las Leyes o disposiciones especiales, un libro de Inventarios y Cuentas anuales y otro Diario.

Además, en su artículo 28 señala que este Libro Diario registrará día a día todas las operaciones relativas a la actividad de la empresa. Sin embargo, la anotación conjunta de los totales de las operaciones por períodos no superiores al mes, a condición de que su detalle aparezca en otros libros o registros concordantes, de acuerdo con la naturaleza de la actividad de que se trate.

Es importante señalar además que los asientos contables, deben estar enmarcados dentro de un Plan General de Cuentas, de manera que el registro de los hechos contables estén equilibrados en su partida doble; es decir, por un lado, muestran el origen de la operación, y por otro, el destino de la misma. No puede haber un origen de la operación si no se incluye el destino de la misma, y viceversa, porque en ese caso incurriríamos en una evidente falta de información. En toda operación es necesario observar estos dos aspectos. Por ello, es necesario realizar un apunte doble en cada uno de los asientos contables de nuestro libro Diario, en un lado podremos ver el destino de la operación efectuada, y en el otro el origen de los fondos necesarios para llevar a cabo dicha operación.

En este orden de ideas, se resalta la importancia de la Declaración de Principios de Contabilidad (DPC) de Aceptación general en Venezuela emitida por la federación de colegios de contadores públicos de Venezuela, enmarca en la DPC a través de *Los principios de Contabilidad Generalmente Aceptados* (2005), donde se aprecia a partir del párrafo N° 24, la descripción de los principios aplicados en nuestro país. Por lo que en esta investigación se hace referencia al párrafo 40 que señala a través del Principio de Realización que la contabilidad cuantifica en términos monetarios las operaciones que realiza una entidad con otros participantes en la actividad económica y ciertos eventos económicos que la afectan.

Las operaciones y eventos económicos que la contabilidad cuantifica, se consideran por ella realizados: cuando ha efectuado transacciones con otros entes económicos y cuando han tenido lugar transformaciones internas que modifican la estructura de recursos o de sus fuentes. Por su parte el párrafo 42 indica en cuanto al

principio de Objetividad que deben registrarse las operaciones en el momento que se tenga sustento de que esta ocurrió y cuando exista certeza de su valor. Se puede observar esta situación cuando dos entes independientes uno del otro observan lo mismo frente a un hecho económico.

En cuanto a la *NIIF para pequeñas y medianas empresas* (2009), la IASB publicó la versión de las Normas Internacionales de Información Financiera para las Pequeñas y Medianas Empresas (IFRS for SMEs, por sus siglas en inglés). Las NIIF para PyMEs son una versión simplificada de las NIIF. Las 5 características de esta simplificación son:

- Algunos temas en las NIIF-Totales son omitidos ya que no son relevantes para las PyMEs típicas
- Algunas alternativas a políticas contables en las NIIF-Totales no son permitidas ya que una metodología simple está disponible para las PyMEs.
- Simplificación de muchos principios de reconocimiento y medición de aquellos que están en las NIIF-Totales
- Sustancialmente menos revelaciones
- Simplificación de Exposición de motivos
- El marco Legal para la preparación de los estados financieros establece los principios básicos para las NIIF. El marco conceptual establece los objetivos de los estados financieros y proporciona información acerca de la posición financiera, rendimiento y cambios en la posición financiera de la entidad que es útil para que un amplio rango de usuarios puedan tomar decisiones.
- El marco Legal de la NIIF no existe como tal.

Por su parte la normativa que rige los fundamentos y distintas aplicaciones de control interno se encuentran basadas en las Normas Internacionales de Auditoria (NIA) las cuales fueron adoptadas en Venezuela durante una Convención celebrada por el Directorio nacional ampliado de la Federación de colegios de contadores

Públicos de Venezuela en la ciudad de Araure-Acarigua en fecha 30 y 31 de enero del año 2004, y para efectos del caso objeto de estudio conviene resaltar lo que describe la NIA 400 en su párrafo 48 Riesgo de auditoría en el negocio pequeño

El auditor necesita obtener el mismo nivel de seguridad para expresar una opinión no calificada sobre los estados financieros tanto de entidades pequeñas como grandes. Sin embargo, muchos controles internos que serían relevantes para entidades grandes no son prácticos en el negocio pequeño. Por ejemplo, en pequeños negocios, los procedimientos de contabilidad pueden ser desarrollados por unas cuantas personas que pueden tener responsabilidades tanto de operación como de custodia, y por lo tanto faltaría la segregación de deberes o estaría severamente limitada.

La inadecuada segregación de deberes puede, en algunos casos, ser cancelada por un fuerte sistema de control de la administración en el que existen controles de supervisión del dueño/gerente a causa del conocimiento personal directo de la entidad e involucramiento en las transacciones. En circunstancias donde la segregación de deberes es limitada y falta la evidencia de auditoría de los controles de supervisión, la evidencia de auditoría necesaria para soportar la opinión del auditor sobre los estados financieros puede tener que obtenerse completamente a través del desempeño de procedimientos sustantivos.

Definición de Términos Básicos

La definición de términos básicos es una especie de glosario que sirve para clarificar mejor el problema, para evitar ambigüedades en los términos usados para plantearlo y con ello se gana mayor claridad en la investigación.

Sin embargo, no hay que confundir esta parte del trabajo de investigación con un glosario, en vista que acá solo se definen términos importantes reflejados en el planteamiento del problema.

En este sentido la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (2009) plantea que la definición de términos, consiste en

Establecer el significado específico y según el contexto a los conceptos principales, involucrados en el problema formulado. Solo se definen los términos que presenten ambigüedad o los que tengan significados distintos a las de uso común, lo cual es necesario para la comprensión del lector, y para que el propio investigador sepa qué datos son los que tiene que buscar. Este aspecto es opcional, como se mencionó anteriormente, siempre y cuando se definan los conceptos, a medida que se redacte el marco referencial. La definición de términos se presenta en estricto orden alfabético (p. 45)

A continuación se presentan axiomas que fundamentan decisiones para consecución lógica y clara de la investigación, dado que estos términos pueden tener acepciones más profundas, de hecho, forman parte de teorías más complejas, por ello es importante señalar, que las definiciones se limitan a lo que se puede aplicar en el proceso de estudio de esta indagación.

Acciones: Se refiere a dejar de tener un rol pasivo para pasar a hacer algo o bien a la consecuencia de esa actividad.

Actividades de Control: Son procedimientos que ayudan a asegurar que las políticas de la dirección se lleven a cabo, y deben estar relacionadas con los riesgos que ha determinado y asume la dirección. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos, conociendo los riesgos se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos.

Alcance de la Auditoría: El período que es objeto de revisión en la auditoría y las materias, temas, segmentos o actividades que comprende.

Audidores Internos: Contadores profesionales empleados por una organización para examinar continuamente y evaluar el sistema de control interno y presentar los resultados de su investigación y recomendaciones a la alta gerencia.

Auditoría de Gestión: La Auditoría de Gestión consiste en el examen y evaluación que se realiza en una entidad, para establecer el grado de Economía, Eficiencia y Eficacia en la planificación, control y uso de sus recursos y comprobar la observancia de las disposiciones pertinentes, con el objetivo de verificar la utilización más racional de los recursos y mejorar las actividades o materias examinadas.

Auditoría Financiera: Consiste en el examen y evaluación de los documentos, operaciones, registros y estados financieros de la entidad, para determinar si estos reflejan razonablemente su situación financiera y los resultados de sus operaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones económico-financieras, con el objetivo de mejorar los procedimientos relativos a la gestión económico-financiera y el control interno.

Auditoría: Técnica de control, dirigida a valorar el control interno y la observancia de los Principios Profesionales de Contabilidad Generalmente Aceptados, comprende un examen independiente de los registros de contabilidad y otra evidencia relacionada con una empresa para apoyar la opinión experta imparcial sobre la confiabilidad de los estados financieros. IDEM

Base de Datos: Un centro de almacenamiento de información dentro de un sistema contable computarizado. La idea de una base de datos consiste en la información que va a tener una variedad de usos y que, se registra en el sistema computarizado una sola vez, en ese momento la información se almacena en una base de datos. Luego, a medida que se necesite, el computador puede recuperarla de la base de datos y colocarla en el formato deseado.

Caja Chica: Un fondo que contiene una pequeña cantidad de efectivo que se utiliza para pagar los gastos menores.

Cambio en un principio contable: Un cambio en un método de contabilidad, como puede ser cambiar el método Últimas Entradas Primeras Salidas al método Primeras

Entradas Primeras Salidas para los inventarios y un cambio del método de depreciación mediante la suma de los dígitos de los años al método de línea recta.

Ciclo de operaciones: El período de tiempo promedio desde la compra de la mercancía hasta su venta y su nueva conversión en efectivo.

Contexto: Es un entorno físico o de situación a partir del cual se considera un hecho. Está constituido por un conjunto de circunstancias (como el lugar y el tiempo) que ayudan a la comprensión de un mensaje.

Control interno: El plan organizacional y todas las medidas relacionadas con él, adoptadas por la entidad para proteger los activos, asegurar los registros contables exactos y confiables, fomentar la eficiencia operacional y estimular el cumplimiento de las políticas de la compañía. Es el proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos siguientes: Confiabilidad de la información, Eficiencia y eficacia de las operaciones, Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas y Control de los recursos de todo tipo, a disposición de la entidad.

Costos: El costo o coste es el gasto económico que representa la fabricación de un producto o la prestación de un servicio.

Dato: El término que usamos para describir las señales con las cuales trabaja la computadora es dato; Aunque las palabras dato e información muchas veces son usada indistintamente, si existe una diferencia importante entre ellas. En un sentido estricto, los datos son las señales individuales en bruto y sin ningún significado que manipulan las computadoras para producir información.

Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas: Es la responsable de la ejecución de los procesos operativos orientados a desarrollar soluciones y dar mantenimiento a los sistemas de información en atención a los lineamientos y estandarizaciones establecidos en la empresa.

Estándares: Un modelo, criterio, regla de medida o de los requisitos mínimos aceptables para la operación de procesos específicos, con el fin asegurar la calidad en la prestación de los servicios.

Evaluación: Se refiere a la acción y a la consecuencia de evaluar, un verbo cuya etimología se remonta al francés *évaluer* y que permite indicar, valorar, establecer, apreciar o calcular la importancia de una determinada cosa o asunto.

Expectativas: Esperanza o posibilidad de conseguir algo o una cosa que se desea

Fiscalización: consiste en examinar una actividad para comprobar si cumple con las normativas vigentes. En el sector privado, la fiscalización puede ser decretada por el Estado (para comprobar si una empresa cumple con la ley) o de manera interna por las propias compañías (para controlar los balances, el stock y destino de las mercancías, etc.).

Funciones: Es el conjunto de elementos y las relaciones entre ellos que son necesarias para definir una estructura.

Ganancias: La ganancia es la riqueza que una o las distintas partes involucradas obtienen como producto de una transacción o proceso económico.

Gestión: Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

Hardware: Es la parte tangible del computador.

Impactos Cuantitativos y Cualitativos: El análisis de impacto al negocio tiene como objetivo identificar, cuantificar y calificar el impacto al negocio por pérdida o interrupción de las operaciones y provee la información con base en la cual se determinan las estrategias de recuperación más apropiadas.

Información: Es lo que se obtiene del procesamiento de datos, es el resultado final.

Inversión: Una inversión, en el sentido económico, es una colocación de capital para obtener una ganancia futura. Esta colocación supone una elección que resigna un beneficio inmediato por uno futuro y, por lo general, improbable.

Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados: También conocidos como normas de información financiera (NIF) son un conjunto de reglas generales que se utilizan de guía contable para enunciar criterios referidos a la medición del patrimonio y a la información de los elementos patrimoniales y económicos de una entidad.

Programa fuente: Instrucción escrita por el programador en un lenguaje de programación para plantear al computador el proceso que debe ejecutar.

Programa: Es una colección de instrucciones que indican a la computadora que debe hacer. Un programa se denomina software, por lo tanto, programa, software e instrucción son sinónimos.

Programador de Aplicaciones: Individuo que escribe programas de aplicación en una organización usuaria. La mayoría de los programadores son programadores de aplicación.

Programador: Un individuo que diseña la lógica y escribe las líneas de código de un programa de computadora.

Sistema de Información: es un conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad o un objetivo.

Sistema de Información Administrativo: es el proceso de transformar los datos en información de calidad, que permite a los administradores tomar decisiones, resolver problemas y cumplir con sus funciones/ operaciones eficiente y eficaz.

Sistema de Información Contable: comprende los métodos, procedimientos y recursos utilizados por una entidad para llevar un control de las actividades financieras y resumirlas en forma útil cuyo propósito básico es proveer información útil acerca de una entidad económica, para facilitar la toma de decisiones de sus diferentes usuarios tales como,

accionistas, acreedores, inversionistas, administradores o las mismas autoridades gubernamentales.

Software: Conjunto de programas, documentos, procesamientos y rutinas asociadas con la operación de un sistema de computadoras, es decir, la parte intangible de computador.

Tecnología: Puede entenderse a la tecnología como la aplicación práctica del conocimiento generado por la ciencia. En el lenguaje coloquial, de todas formas, se vincula la tecnología con la tecnología informática, que es aquella que posibilita el procesamiento de información a través de medios artificiales como las computadoras.

Usuario: Cualquier individuo que interactúa con la computadora a nivel de aplicación. Los programadores, operadores y otro personal técnico no son considerados usuarios cuando trabajan con la computadora a nivel profesional.

Vigencia: Es la cualidad de vigente (algo que está en vigor). El término permite nombrar a aquello que resulta actual o que tiene buen presente, es decir, que todavía cumple con sus funciones más allá del paso del tiempo.

Sistema de Variables

A través de la operacionalización de las variables se pretende asignar el significado de las mismas presentes en los objetivos de la investigación, en términos observables y comprobables para poder identificarlas y de esta manera determinar las dimensiones y los indicadores adecuados que los caracterizan.

En este sentido, Palella y Martins (2010), define la Operacionalización como, “el procedimiento mediante el cual se determinan los indicadores que caracterizan o tipifican a las variables de una investigación, con el fin de hacerlas observables y medibles con cierta precisión y facilidad”. (p. 74). Lo que quieren decir los autores antes comentados, es que se puede observar en la siguiente tabla que la operacionalización de las variables la cual su

objetivo es la elaboración de un instrumento para recolectar la información, acerca de cuáles objetos debe observar o percibir para describir su variable de estudio.

Cabe destacar, que este proceso obliga a realizar una definición conceptual o teórica de las variables para romper el concepto difuso que ella engloba y así darle sentido concreto dentro de la investigación, en función de ello, se procedió a hacer la definición operacional de la misma para identificar los indicadores que permitieron realizar una medición de forma empírica y cuantitativa, al igual que cualitativamente según el caso.

Cuadro 1

Definición Operacional de la Variable

Objetivo General: Analizar el control interno de los sistemas de informacion contable en pequeñas y medianas empresas del sector repuestos, ubicadas en el Municipio Sucre. Caso: Refre-Diesel, C.A.

Objetivos Específicos	Variable	Dimensión	Sub-Dimension	Indicadores	Ítem	Tecnica	Instrumento	Fuente
Diagnosticar el proceso contable activado en la PyME del sector de repuestos del Municipio Sucre	Proceso contable activado en las PyME	Operatividad Contable	Operaciones Economicas	<ul style="list-style-type: none"> - Registros - Compras - Ventas - Pagos - Ajustes - Ingresos - Egresos - Saldo - Impuestos - Almacen - Recursos Humanos 		Encuesta	Escala de Lickert	Empleados y Directivos
Describir los elementos tecnologicos de control interno aplicado al proceso contable de las PyME	Elementos tecnologicos de control interno	Supervision de Control	Control Previo	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimientos - Acciones - Direccion - Ejecucion - Administracion - Recursos Financieros - Recursos Materiales - Recursos Fisicos 				
			Control Posterior	<ul style="list-style-type: none"> - Audotoria Interna - Auditoria Externa - Operaciones Financieras - Operaciones Administrativas 				
Determinar las teorias tecnologicas que permitan la eficiencia en los procesos contables de las organizaciones estudiadas	Teorias tecnologicas	Constructos Teoricos	N/A	N/A	N/A	Fichaje	Fichas	Textos

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

La finalidad de este capítulo es explicar el contexto metodológico por medio de la descripción del tipo y diseño de la investigación, presentación de la población objeto de estudio, así como la muestra, seguido del sistema variable, técnicas e instrumentos de recolección de datos a emplear. Además del procedimiento seguido para el logro de los objetivos plantados.

Para Pérez, (2009), afirma que este enfoque metodológico: “se caracteriza por la sistematización y mejora de la realidad concreta, es flexible, democrático, abierto y propicia acceder a los fenómenos educativo tal y como suceden en la realidad, empleando variedad de métodos que contribuyen con la toma de decisiones”. (p.54).

Para ello, todo trabajo de investigación puede realizarse siguiendo cualquier paradigma o enfoque propio de la disciplina en las que se ubique la temática escogida, siempre y cuando el investigador, logre justificar de manera satisfactoria la metodología seleccionada, debido a que esta va permitir evidenciar la problemática planteada, utilizando para ello la aplicación de técnicas que conllevan a una serie de pasos o fases que permiten una metodología detallada del proceso investigativo a seguir.

Tipo de Investigación

El análisis que se pretende desarrollar corresponde a un paradigma de investigación cuantitativa, el cual es definido por Arias (2006), como “el conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas de investigación mediante

la prueba o verificación de hipótesis”(p.18); dando a expresar que constituye el proceso que permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social, o bien estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos; es decir, ejecutar las actividades necesaria para desarrollar la investigación de acuerdo a las etapas y momentos que se requiera.

Además, se enfoca en un Diseño de Investigación No Experimental, que para Kerlinger y Lee (2002), se refiere a que “no es posible manipular las variables o asignar aleatoriamente a los participantes o los tratamientos. De hecho, no hay condiciones o estímulos planeados que se administren a los participantes del estudio” (p. 111)

Por lo tanto, la forma o manera de abordar el diseño de investigación, debe ser parte de la creatividad que cada persona le imparta a la misma y su elaboración dependerá del momento en que se programe, planifique, u organice las ideas, bosqueje, o bien, que brinde un esquema racional de cómo conducir su propia inquietud mental, respondiendo para ello, con los pasos que se deben seguir para abordar cada uno de los objetivos propuestos.

Asimismo, este estudio se ajusta al diseño Transversal, y para los autores Hernández, Fernández y Baptista (2006), se refieren a ella como aquella a en la cual “se produce cuando se recolectan datos en un solo momento en un tiempo único y su propósito es describir variables los hechos tal como tal como se dan”. (p.189). es decir, es donde el estudio se circunscribe a un segmento de tiempo único, y se recopilan datos, al fin de medir la situación en un tiempo determinado. Su propósito es describir variables y analizar sus incidencias e interrelación en un momento determinado.

En cuanto al tipo, éste estudio está ubicado dentro de la investigación de Campo, debido a que se realizó en el lugar donde se presenta el problema, es decir, se basa en informaciones obtenidas directamente de la realidad, permitiendo al investigador cerciorarse de las condiciones reales en que se han conseguido los datos y establecer una interacción con los objetivos del estudio, aunado a que en ningún momento se manipula o se alteran variables, ya que esto haría perder la naturalidad del ambiente en el cual se desarrollan los hechos, con el propósito de describirlos, interpretarlos, atender su naturaleza y factores constituyentes, y explicar sus causas y efectos.

Por lo tanto, en este tipo de investigación, se dispone de cierta libertad para generar datos y seleccionar fuentes de información; pero no puede controlar las experiencias de sus actores.

Para Arias (2006), “La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular variable alguna” (p.31). Se destaca entonces, el empleo de fuentes oportunas, con la finalidad de recabar la información fidedigna, de los hechos que ocurren en el contexto estudiado. Es decir, que el investigador puede obtener información pero sin alterar las condiciones existentes.

Ciertamente, los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios, ya que se efectúa en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos objeto de estudio.

En cuanto al nivel descriptivo, se refiere al grado de profundidad con que se aborda un objeto o fenómeno, el propósito de éste es el de interpretar realidades de hecho. Por su parte, Hernández, Fernández y Baptista (2006), señalan que los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (p. 63).

Es evidente que la presente investigación, se realizó en el Estado Aragua, específicamente en el municipio Sucre, con la intención de recabar datos, opiniones y puntos de vista, que se relacionan explícitamente con el tema en estudio y los objetivos trazados, todo esto con el fin de describirlos, explicando sus causas y sus efectos.

Aunado a todo lo antes dicho; el nivel descriptivo se señala cómo es y de qué manera se manifiesta un fenómeno o evento, cuando se busca especificar las propiedades importantes para medir y evaluar aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a estudiar; también incluye descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual. El objetivo de este tipo de investigación, consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

En la investigación, el autor recogió los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, expone y resume la información de manera cuidadosa, y luego analiza minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

Sin embargo, es importante destacar, que ésta investigación está apoyada en una Revisión Bibliográfica o Documental, como parte esencial, ya que se constituye como una estrategia donde se observa y reflexiona sistemáticamente sobre realidades teóricas o no, usando para ello diferentes tipos de documentos como libros, publicaciones arbitradas y ponencias entre otras; que permitió la indagación, e interpretación, donde se presentan datos e informaciones sobre el tema que se aborda, con el fin de darle sustento teórico a lo desarrollado.

Además, se caracteriza por la utilización de documentos; que permite presentar resultados coherentes; a través de una recopilación adecuada de datos que permiten redescubrir hechos, sugerir problemas, orientar hacia otras fuentes de investigación, y formas para elaborar instrumentos de investigación.

Finalmente, se destaca que este estudio es explicativo, por lo cual Arias (2006) se refiere a él como aquella que

Se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos.
(p. 26)

Este tipo de investigaciones generalmente son utilizados para identificar fallas en algún elemento del proceso administrativo de una empresa, por ejemplo; caso que ocupa esta indagación. De allí pues que este estudio trata de explicar porque y cómo ocurre un fenómeno, que para este caso es como mejorar el control interno del sistema de información contable de la empresa Refre-Diesel, C.A. y en qué condiciones se da éste. Por lo tanto, dada su naturaleza, surge la necesidad de analizar los procedimientos contables y su cumplimiento, así

como dar a conocer las definiciones y conceptos legales y técnicos referentes a los procedimientos financieros de la empresa.

Población y Muestra

Población

La población es un conjunto de personas, individuos, elementos o entes con características homogéneas. Al respecto Arias (2006), cuando habla de población se refiere a “el conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan de elementos o unidades a las cuales se refiere la investigación” (p. 45). Es decir, determinar las unidades de análisis objeto de observación o estudio, que interactúan directamente con cada una de las actividades que se realizan manualmente.

En el caso de la presente investigación, y según datos obtenidos por la Cámara de Comercio e Industrias del Estado Aragua (2015), la población está constituida por Doscientas Ochenta y Ocho (288) industrias, pertenecientes a la pequeña y mediana empresa, ubicadas en el Estado Aragua, lo que representa el 100% del universo total en estudio.

Muestra

La muestra es definida por Hernández, Fernández y Baptista (2006) como “una parte del universo, que reúne todas las condiciones o características de la población, de manera que sea lo más pequeña posible, pero sin perder exactitud.” (p. 158).

De este modo, la muestra es establecida a través de un subconjunto de la población, que permita generalizar los datos obtenidos de ella, infiriendo que cada componente de él, forma parte representativa de ésta investigación.

Por su parte, para Palella y Martins (2010), presenta al muestreo probabilístico o aleatorio como aquel que “se aplica si es posible conocer la probabilidad de selección de cada

unidad componente de la muestra” (p. 120); estableciéndose como criterios de inclusión, que cada una posea sistema de información contable en las empresas escogidas.

Para efectos de ésta investigación, se tomó el muestreo al azar simple, que según el mismo autor, lo toma como aquel que “consiste en seleccionar, de acuerdo a un procedimiento simple, los componentes que conformarán la muestra” (p. 121).

De esta manera, fueron escogidas diez (10) organizaciones que pertenecen a las Pequeña y Mediana Empresa del Municipio Sucre, específicamente las de sector repuestos de maquinaria pesada, debido a que ellas poseen las características idóneas, que permiten la posibilidad de realizar el análisis objeto de este estudio.

Sin embargo, se considera que una empresa en especial posee las características idóneas para recabar la información necesaria para el análisis objeto de este estudio, por lo que se estableció a través de un muestreo intencional, trabajar con la empresa Refre-Diesel, C.A. Ya que como lo menciona Hernández, Fernández y Baptista (2006) “es una muestra con propósito” (p. 360), lo que significa que el investigador emplea este muestreo porque eligió un grupo específico de personas u objetos dentro de una población para su análisis. Sin embargo, se tiene la intención de describir a la población como un todo.

En este orden de ideas, la empresa seleccionada en opinión del investigador, lo eligió ya que puede ofrecer la mayor parte de la información que permite alcanzar el propósito de este estudio. En representación de lo anterior, se tomó como la muestra representativa para esta investigación, a los tres (3) individuos que cumplen sus funciones en la empresa Refre-Diesel, C.A.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Técnicas

Para la recolección de la información se utilizaron técnicas como la Observación Directa y la Encuesta, las cuales el autor los considera como los elementos idóneos para

recolectar todos los datos necesarios que permitan su oportuno análisis, con la interpretación de sus resultados que permita profundizar el propósito de este estudio.

Ciertamente, la Observación Directa, según Castañeda y Méndez (2004) “consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis.” (p. 298), se utilizó para observar las actividades realizadas en cuanto a los procesos administrativos llevados a través de los sistemas de información contable, relacionados con los procesos de telecomunicaciones, redes, bases de datos, atención al usuario y soporte a las aplicaciones principales de la organización.

En este sentido, también se hizo importante trabajar con la Encuesta, considerada por Arias (2006) como “un instrumento de observación formado por una serie de preguntas formuladas y cuyas respuestas son anotadas por el empadronador es de corta duración y eventualmente la puede contestar de manera directa la persona encuestada”. (p. 299)

Evidentemente, se empleó la encuesta para definir debilidades o fallas que se presentan en los procesos claves del área contables de la empresa Refre-Diesel, C.A.

Instrumentos

Fue objeto de aplicación en la presente investigación el siguiente instrumento: el cuestionario tipo Escala de Lickert.

De ahí que, se empleará el cuestionario, que para Ramírez (2007) “es un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información” (p. 57).

Para ello, y después de haber analizado como se debía proceder para la presentación más clara y confiable de los resultados, se decidió utilizar el cuestionario.

Por consiguiente, para este trabajo especial de grado se realizará por medio de una escala de lickert que según Palella y Martins (2010) “Consiste en un conjunto e ítems

presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide reacción de los sujetos a quienes se administran.” (p. 139).

En esencia la escala de Lickert es una escala ordinal y como tal no mide en cuánto es más favorable o desfavorable una actitud. En otras palabras se podrá definir como un enfoque vigente y popularizado donde por medio de varias afirmaciones se podrá medir la reacción de los sujetos a encuestar.

La escala de Likert se elaboró por medio de preguntas estratégicas de tipo cerradas y las cuales se realizan tomando en cuenta los objetivos específicos de la investigación tendrán cinco (05) opciones a responder según el criterio del encuestado: Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, Casi Nunca y Nunca (Ver Anexo A)

Validez y Confiabilidad

Validez

La validez de un instrumento, según Ruiz (2002), consiste en que “mida lo que tiene que medir (autenticidad), algunos procedimientos a emplear son: Know groups (preguntar a grupos conocidos), predictive validity (comprobar comportamiento) y cross-checkquestions (contrastar datos previos)” (p. 31).

Es de hacer notar, que el juicio de expertos, viene dado por la tres (03) tipos de validez, que para el mismo autor, viene dado por:

Validez de Contenido: Trata de determinar hasta dónde los ítemes de un instrumento son representativos del dominio o universo de contenido de la propiedad que se desea medir. **Validez de Constructo:** Intenta responder la pregunta ¿hasta dónde un instrumento mide realmente un determinado rasgo o una característica de las personas y con cuánta eficiencia lo hace?, para ello es necesario que podamos mostrar evidencia de que, efectivamente, el instrumento mide el rasgo o constructo que pretende medir. Y la **Validez Predictiva:** Determina hasta dónde podemos anticipar el desempeño futuro de una persona en una actividad determinada, a partir de su ejecución actual. (p. 32)

Se dice que una prueba o test cumple con las condiciones de validez de contenido si constituye una muestra adecuada y representativa de los contenidos y alcance del constructo o dimensión a evaluar; que para el caso de esta investigación, el objeto de medición se puede precisar con facilidad, ya que la selección de los ítems del cuestionario se planteó de manera sencilla, pudiéndose recurrir a métodos estadísticos al momento de realizar el análisis racional de cada pregunta, consistente en la evaluación de los contenidos del instrumento por parte de un grupo de expertos en el área.

Para los efectos de lo explicado, y tomando en consideración la importancia de éste método, dándole mayor credibilidad a los instrumentos utilizados, se usó la validez de contenido, ya que a través del método denominado Juicio de Expertos, se puede demostrar el dominio específico que se quiere medir, y que según el mismo autor, trata de

Conocer la probabilidad de error en la configuración del instrumento, donde se pretende tener estimaciones razonablemente buenas (las mejores conjeturas). Sin embargo, estas estimaciones pueden y deben ser confirmadas o modificadas a lo largo del tiempo, según se vaya recopilando información. Los juicios de expertos se pueden obtener por métodos grupales o por métodos de experto único. (p. 35)

En este estudio se utilizó el criterio de tres (03) expertos que determinaron la validez de los instrumentos, en las especialidades de Contabilidad, Tecnología, y Metodología; con el fin de que puedan emitir un juicio acerca de su consistencia. (Ver Anexo C).

Confiabilidad

La confiabilidad viene dada en la medida en que el instrumento arroje siempre los mismos resultados siendo aplicado en repetidas oportunidades a los mismos sujetos. Por ello, Ruiz (2007) lo define como “el nivel de concordancia interpretativa entre diferentes observaciones, evaluadores o jueces del mismo fenómeno: (p. 37).

Para calcular confiabilidad de la escala de Lickert, se utilizará el método estadístico descrito como el procedimiento de consistencia interna (Alpha de Cronbach), que sugiere el uso de fórmulas estadísticas que arrojan un coeficiente de confiabilidad, y que para el caso objeto de estudio se rigió por la siguiente fórmula:.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

Donde:

K= Número de ítems

Si2= Varianza de los ítems

St2= Varianza Total

Obteniendo los siguientes resultados:

$$\alpha = \frac{23}{23-1} \left[1 - \frac{12,69}{70,38} \right]$$

$$\alpha = 1,045 \quad (0,82)$$

$$\alpha = 0,8569$$

En consecuencia, el índice de coeficiencia obtenido refleja que el instrumento posee una confiabilidad XX, por lo que los resultados generados por este se pueden analizar e interpretar con la seguridad, objetividad y confianza requerida.

Dicha afirmación se sustenta en la escala planteada por Ruiz (2007), quien indica que una manera de interpretar la magnitud de un coeficiente de confiabilidad puede orientarse por la escala siguiente: “Muy Alta, Alta, Moderada, Baja y Muy Baja” (p. 37). Lo que representa

el nivel de concordancia interpretativa entre diferentes observaciones, evaluadores o jueces del mismo fenómeno.

Por lo general, un coeficiente de confiabilidad se considera aceptable cuando está por lo menos en el límite superior (0,80) de la categoría “Alta”. No obstante, no existe una regla fija para todos los casos. (p.12)

Para establecer el resultado de la confiabilidad se utilizó los niveles expuestos, lo cual se evidencia en el siguiente cuadro:

Cuadro 2

CRITERIOS DE DECISIÓN PARA LA CONFIABILIDAD DE UN INSTRUMENTO

RANGO	MAGNITUD
0,81 a 1,00	MUY ALTA
0,61 a 0,80	ALTA
0,41 a 0,60	MODERADA
0,21 a 0,40	BAJA
0,01 a 0,20	MUY BAJA

Fuente: Ruiz, C. (2007)

En donde los resultados obtenidos del cálculo del coeficiente de confiabilidad de la Técnica de Alpha de Cronbach fueron confrontados con los niveles de confiabilidad propuestos por Ruiz, lo cual indica que el resultado arrojado para la presente investigación en el Cuestionario, fue de 0,86; el mismo representa una Muy Alta Confiabilidad (Ver anexo D).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Una vez aplicado el instrumento a los integrantes del departamento de contabilidad de la empresa Refre-Diesel, C.A., se procedió al análisis estadístico, cuantitativo de los datos obtenidos.

El respectivo análisis, le permitió al investigador confirmar lo observado durante el diagnóstico, verificando la problemática que se evidencia en la empresa antes señalada, en relación con el control interno que se lleva a cabo con el uso del sistema de información contable y los procesos relacionados con ella.

Según, Balestrini (2002) presentar los resultados significa: “el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación” (p. 180), de allí que una vez aplicados los instrumentos y finalizada la tarea de recolectar información, estos se deben organizar y tabular que según los planteamientos de Morles (1999) significa convertir los datos obtenidos en valores numéricos, frecuencia y porcentajes que se representan en una tabla, y de esta manera poder interpretarlos para obtener conclusiones en función de los objetivos y dar respuesta a las interrogantes planteadas.

Cabe destacar que los resultados se organizaron de acuerdo con las dimensiones y con el objetivo. Para analizar los datos obtenidos en la investigación se utiliza la técnica estadística descriptiva, que para Hurtado (2007) consiste en “permite al investigador agrupar, organizar, analizar e interpretar resultados” (p. 517); por lo tanto, se utilizaron cuadros de distribución de frecuencias que según Martínez (2004) consiste en “el valor de la variable se le asocian determinados números que representan el número de veces que ha aparecido, su proporción con respecto a otros valores de la variable” (p.34) y la distribución de porcentajes, que según el autor antes

mencionado consiste en “el cociente entre la frecuencia absoluta y el tamaño de la muestra” (p. 35); además para representar gráficamente los datos se utilizó el grafico circular, que se define como: “una grafica que utiliza radios para dividir el círculo en sectores, de manera que las áreas de los sectores son proporcionales a las cantidades representadas” (p. 54).

A continuación, se presentan los datos obtenidos para cada objetivo de la presente investigación, para cada indicador de las variables en estudio con sus respectivos ítems agrupados por dimensiones y el gráfico circular, para obtener una mejor percepción de los resultados.

Estos resultados se configuraron con cuadros de frecuencias, cálculo de promedio de los datos con sus respectivos porcentajes, aunado a ello el análisis descriptivo de sus implicaciones según los ítems y las dimensiones antes nombradas.

Cuadro 3

Dimensión: Operatividad Contable

ítem	Alternativas				
	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
1		2	1		
2		3			
3	1	2			
4					3
5	3				
6			2	1	
7		2	1		
8			3		
9	3				
10	2	1			
11	3				
Total Promedio	1.09	0.91	0.64	0.09	0.27
Total Porcentaje	36.36	30.30	21.21	3.03	9.09

Nota: Datos Recolectados de la empresa Refre-Diesel, C.A. (2015)

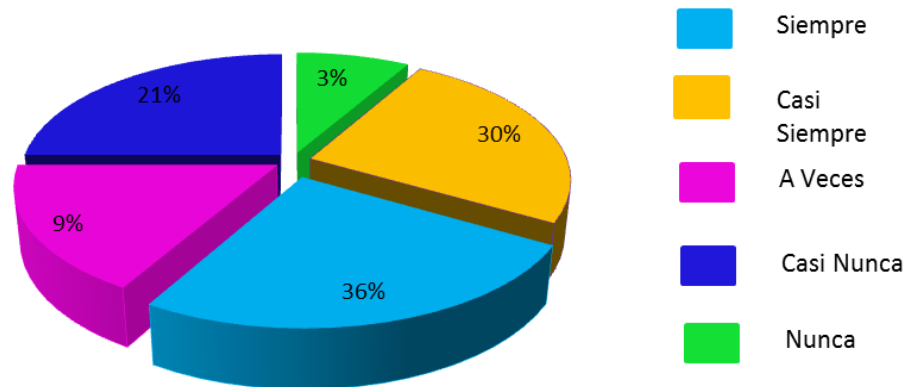


Gráfico 1. Dimensión: Operatividad Contable.

Análisis e interpretación:

La opinión de los empleados encuestados de la empresa Refre-Diesel, C.A. tuvo un 36% en promedio favorable hacía las operaciones económicas como parte de los procedimientos contables, para ello se tomó como muestras los ítems del 1 al 11.

De esta forma, cada uno de los indicadores fueron analizados, por lo cual se evidenció que casi nunca los registros contables se realizaban oportunamente, lo que repercute en que esto no se hace acorde con las normativas y los procedimientos contables requeridos para su funcionamiento eficaz.

Es importante destacar que existen pocos mecanismos de control que permitan asegurar un registro financiero de todas las transacciones que puedan afectar el patrimonio de Refre-Diesel, C.A.

Ciertamente, la compañía pone en práctica la mayoría de las medidas necesarias para controlar los registros de información de forma adecuada, aun cuando no están formalmente diseñadas y establecidas en los manuales de sistema de contabilidad general.

Por esta razón, y de acuerdo al marco legal que lo regula, se puede afirmar que la empresa cumple con algunos de los requerimientos de control que establece las normas vigentes.

Conforme a lo anterior se deduce que la existencia de mecanismos de control que permite asegurar el registro financiero de todas las transacciones que pueden afectar a Refre-Diesel, C.A. es una fortaleza de su sistema de contabilidad general. Sin embargo, el hecho de no estar establecidas por escrito dichas normas, se traduce en una debilidad.

En este sentido, se puede observar que en opinión de los encuestados, el sistema de contabilidad del ente estudiado no garantiza el cabal cumplimiento de los objetivos planteados, lo que se configura como desfavorable para la empresa.

Con respecto al indicador basado en las compras, que corresponde al ítem No. 2, y el de ventas al No. 3; se puede observar como casi siempre esta gestión es cumplida acorde a las normativas establecidas y se ajusta al plan de cuentas utilizado en la organización, estableciendo una descripción clara y detallada de las cuentas y subcuentas que conforman en menú y submenú de los productos ofrecidos en la empresa.

Todo esto indica que los empleados de la empresa conocen el todos los procedimientos que utiliza este ente, con respecto a los ingresos y egresos de los ajustes presupuestarios de sus cuentas, aunque reconocen que el software utilizado es muy estático y necesita tener un plan de cuentas integrado para tal fin, lo que representa una debilidad en el sistema de información.

La empresa y sus empleados están conscientes de que la contabilidad de gestión deberá tratar de centrarse en la obtención de información confiable referente a las compras y a las ventas, la rentabilidad de clientes, la rentabilidad de productos y su mercado. Igualmente, y aunque no sean controlables de manera oportuna, deberá suministrar información sobre los propios costos de estructura del organismo con el objeto de facilitar la evaluación de sus estados financieros por parte de la directiva de la empresa Refre-Diesel, C.A.

Todo esto tiene que analizarse constantemente debido a los cambios que suceden no solo en las normativas legales establecidas que cambian asiduamente, sino también por las variaciones económicas, políticas y sociales que vive el país y que afecta al sector empresarial y laboral de Venezuela, lo que afecta directamente sus compras y ventas.

Siguiendo con el análisis se encuentra el ítem 4 relacionado con los pagos, el cual debe ser registrado automáticamente en el sistema y de esta forma obtener un reporte confiable de las cancelaciones que se deben realizar principalmente a proveedores nacionales que tiene la empresa.

De allí pues, que los pagos nunca son registrados de manera automática, lo que afecta el equilibrio económico de la organización en lo que se podría hacer, considerando las expectativas y oportunidades, con lo que se puede hacer, en función de la propia capacidad.

Evidentemente, todo este proceso de pago necesita de una planificación con exigencias previas, que se concretan a través de un sistema de participación de los miembros de la organización en base a los flujos de decisión, información y control. Por lo tanto, las condiciones fundamentales para afrontar, de forma óptima el proceso de pago global de la empresa, se pueden resumir en las siguientes: participación y colaboración de todos, coordinación, continuidad, es decir, no se puede interrumpir el proceso, responsabilidad asumida y control continuo.

Esto representa responsabilidades internas dentro de la organización ya que la empresa está constituida por el futuro que le depara su propia conducta y la de su entorno en el que se desenvuelve la actividad empresarial.

Sobre el ítem 5 relacionado con los ajustes de inflación se encuentra que estos siempre son realizados, de acuerdo con el procedimiento establecido en la ley y su reglamento, el cual se hace en el ejercicio económico correspondiente.

Tomando como referencia la misma información en cuanto a la constitución de la empresa, datos hipotéticos de la contabilidad financiera, políticas contables e información complementaria, los ajustes por inflación es un elemento muy importante en la práctica contable donde son reflejadas las operaciones económicas de la empresa.

Motivado a los constantes cambios que el sistema tributario venezolano ha venido presentando, los ajustes por inflación deben ser realizados con más énfasis por la empresa Refre-Diesel, C.A., en la oportunidad de proyectarse preventivamente, a efectos de disminuir sus erogaciones tributarias, corrigiendo sus procesos administrativos y contables para conferirle a la administración la cantidad justa, evitando así sanciones.

Estos ajustes se deben hacer como un proceso, en el cual se deben tomar en consideración todos los componentes relevantes, a la luz de los factores fiscales y no fiscales, a fin de determinar: “cuándo”; “cómo” y “con quién”, establecer relaciones y realizar transacciones a fin de minimizar la carga fiscal que recae sobre la entidad, al mismo tiempo que se realizan los negocios y se alcanzan otros objetivos propuestos.

Para que todo esto sea ejecutado por la empresa en estudio, se requiere de una planificación que se adecue a la jurisprudencia vigente en Venezuela y; no desviarse de las formas legales, sólo así se estará en presencia de una planificación seria, sustentable y debatible, lo que hace de este control contable sumamente susceptible y por lo que la importancia de tener un sistema de información confiable es importante.

Siguiendo con el análisis, ahora corresponde interpretar los resultados obtenidos del ítem 6, el cual se refiere en que solo a veces los ingresos contables se lleva de forma precisa, lo que es una gran debilidad y desventaja riesgosa para la empresa.

En este caso el control de operaciones juega un papel fundamental para obtener resultados satisfactorios de los ingresos de la empresa para clasificar los datos financieros que las afectan, donde se refleja claramente la necesidad de definir claramente las líneas de autoridad y responsabilidad.

Obviamente el hecho de no establecer de forma clara los objetivos que deben alcanzar las reglas contables, considerando las necesidades de los usuarios de la empresa Refre-Diesel C.A.; así como también la determinación de los requisitos o características cualitativas que debe cumplir la información que proveniente de los ingresos de la empresa puede afectar el adecuado cumplimiento de los objetivos establecidos previamente.

En cuanto al ítem 7 referido a los egresos de la empresa, y según el criterio de los encuestados en su opinión a esta pregunta, dan vista a que solo a veces se maneja como se espera, entonces se refleja que el sistema contable no permite hacer un control riguroso de los gastos de la Compañía. Es por ello necesario que este sistema automatizado permita registrar los egresos por cada costo y gasto que tiene esta empresa.

El sistema de información contable de la empresa estudiada debe estar en capacidad de realizar cierto tipo de controles, como controlar la emisión de cheques y accesos a dicho módulo. La seguridad dentro del Sistema Contable es necesaria para evitar errores de imputación y fraudes.

En este orden de ideas, se presenta en opinión de los encuestados y señalando a la pregunta 8, en que casi siempre los saldos coinciden con la conciliación arrojada por un sistema que necesita ser actualizado pero que mantiene los parámetros básicos de una configuración acorde a sus necesidades pero que resulta problemático a la hora de obtener datos relevantes y confiables como los saldos de algunas cuentas para la emisión de la información y sus respectivos análisis contables y la conformación de sus estados financieros.

Sin embargo, tomando el volumen de detalles que se genera en la empresa con la cual los saldos deben ser procesados y analizados en un corto periodo de tiempo, siendo estos de mucha importancia en la verificación de los datos arrojados por el sistema una vez que son procesados y emitidos por el sistema contable por lo que los estados financieros deben presentar la información real de la empresa.

Por ende, estos saldos tienen una pequeña probabilidad de presentar errores, los cuales deben ser ajustados a final de mes, lo que se traduce en más trabajo para el contador de la empresa, ya que debilita el proceso de calculo que afecta los estados financieros mensuales.

Ciertamente, para la empresa Refre-Diesel, C.A. los impuestos siempre son procesados a nivel contable, esto según la opinión de los individuos que respondieron el instrumento, particularmente en el ítem 9, en el cual se refleja la preparación adecuada en el cálculo tributario.

Es decir, anticipar los efectos tributarios de las transacciones de negocios y estructurarlas de tal forma que minimicen la carga del impuesto sobre la renta, consta de procedimientos, mecanismos y registros utilizados para desarrollar la información contable y para transmitir esta información a los directivos de la empresa.

En este entorno, y dado que la contabilidad no se limita solamente a registrar hechos económicos del ente para brindar información a terceros, sino que también involucra a la contabilidad gerencial que, mediante la interpretación de sus datos contables y la emisión de informes para el control de gestión, proporciona una gran ayuda para la toma de decisiones.

Por otra parte, el profesional contable que presta sus servicios en Refre-Diesel, C.A., aun no participa activamente el equipo tecnológico para actualizar o reemplazar, según sea el caso, en la implementación de un Sistema Contable efectivo y que cumpla con los requerimientos específicos de esta empresa.

Así, los encuestados en la pregunta 10 indican que siempre se realiza el control de despacho a través del módulo del almacén ya que se aseguran de que todas las transacciones sean procesadas.

En este sentido se observó, que efectivamente la empresa pone en práctica la mayoría de los mecanismos de control que son necesarias en el almacén y por ende en su inventario, aun cuando no están formalmente diseñadas y establecidas en los manuales del sistema de contabilidad general.

Por esta razón, y de acuerdo al marco legal que lo regula, se puede afirmar que la empresa cumple con los requerimientos de control de las normas establecidas.

Conforme a lo anterior, se deduce que la existencia de mecanismos de control que permiten asegurar el registro financiero de todas las transacciones que pueden afectar el almacén de la empresa Refre-Diesel en el periodo que le corresponda, es una fortaleza de su sistema de contabilidad general. Sin embargo, el hecho de no estar establecidas dichas normas por escrito, se traduce en una debilidad.

Por lo tanto, en opinión de los encuestados, el ítem 11 está representado porque el recurso humano siempre tiene claro las funciones de acuerdo a su cargo, en este

caso, el principal es el Contador de la empresa, ya que es el más indicado de explicar el por qué la compañía ha obtenido un resultado positivo o negativo en un período.

Esto es así porque el contador es quien concentra la información de toda la compañía dentro del Sistema Contable. Él debe ser capaz de saber sacar el máximo beneficio de una situación particular, y debe tener la seguridad en mostrar sus capacidades y desarrollarse profesionalmente.

En consecuencia, el contador tiene que estar en constante capacitación. No alcanza sólo con el título de Contador Público, sino que el profesional debe seguir estudiando con el fin de estar actualizado de todas las innovaciones a nivel contable y también con relación a la tecnología de sistemas y software que pueden llegar a mejorar el sistema contable actual.

Todo esto conlleva a evaluar la dimensión que describe esta parte del trabajo, la cual viene visualizada a través de la operación contable que según Finney (1982) “son operaciones comerciales derivadas. Las operaciones contables operativas pueden desencadenar la generación de operaciones comerciales derivadas que dependen del área de valoración”.

El sistema de información debe distinguir en sus módulos, entre operaciones contables operativas que no dependen del área de valoración y operaciones contables operativas que dependen del área de valoración.

De acuerdo con la revisión documental realizada y los datos que arroja la encuesta, aplicada a los empleados de Refre-Diesel, C.A. se puede concluir que el sistema de contabilidad de esta organización presenta ciertas debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas, atendiendo a las teorías de control interno, resultados que a juicio de los encuestados forman parte de estas funciones administrativas.

Todas las operaciones económicas revisadas con anterioridad deben estar acordes con la misión y visión de la empresa, pero también deben cumplir con toda la normativa legal venezolana.

Ciertamente, se debe reiterar la importancia del análisis y la interpretación de la información contable, resaltando por sobre todo a las PYMES, representada en este estudio en la empresa Refre-Diesel, que por la experiencia del investigador, muchas

veces no analizan a tiempo el tema de su estructura de financiamiento y del trabajo con eficiencia para optimizar resultados.

En efecto, la vida de las PYME es algo muy especial y difícil de amoldar a normas y procedimientos formales y escritos, como para pensar en hacer un estudio o diagnóstico serio y profundo de su estructura operativa, patrimonial o financiera y ajustar a tiempo los errores que desvían los resultados esperados.

Por tanto, se tiene el convencimiento que a pesar de las características tan especiales de las PYMES, se pueden hacer efectivos planes de acción sobre los resultados, tanto desde adentro de estas como asistidos por especialistas externos. En este sentido se pretende que este trabajo resulte una herramienta útil y de fácil acceso y entendimiento.

Es importante tener en cuenta que una empresa bien posicionada operativamente (buena capacidad de generar resultados operativos) puede quedar en bancarrota por no administrar adecuadamente las condiciones de pago de sus deudas y cobro de sus créditos. Claramente se demuestra la importancia del análisis de la estructura financiera de la empresa en cualquier tipo de contexto, sea este de estabilidad o inestabilidad monetaria.

En atención a esto, y para completar dicho análisis se hace necesario estudiar la dimensión basada en la supervisión del control a través de sus indicadores y los ítems relacionados con cada uno de ellos, según el cuadro 4.

Cuadro 4

Dimensión: Supervisión de Control. Control Previo

ítem	Alternativas				
	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
12			1	2	
13	1	2			
14		2	1		
15		2	1		
16		1	1	1	
17			3		
18	2	1			
19		3			
Total Promedio	0.38	1.38	0.88	0.38	0.00
Total Porcentaje	12.50	45.83	29.17	12.50	0.00

Nota: Datos Recolectados de la empresa Refre-Diesel, C.A. (2015)

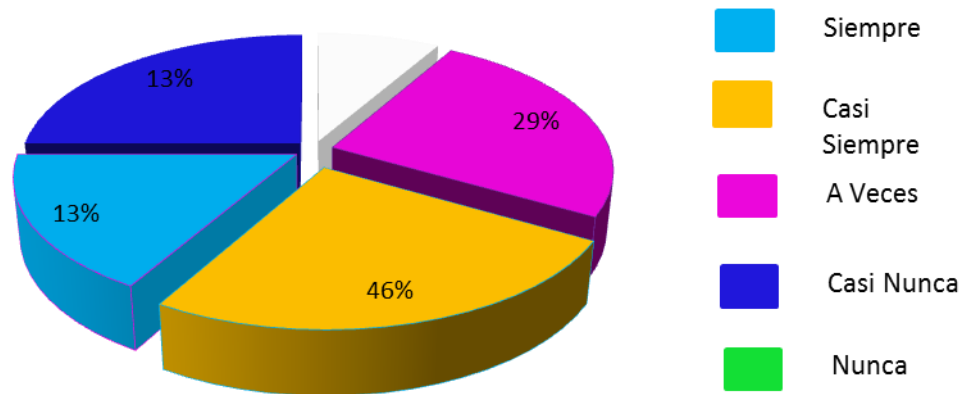


Gráfico 2. Dimensión: Supervisión de Control. Control Previo

Análisis e Interpretación:

En relación a la Dimensión estudiada sobre la supervisión del control, específicamente sobre el control previo que se debe llevar a cabo en la empresa Refre-Diesel, C.A. y según las opiniones de sus empleados, el 46% de ellos indican en sus respuestas que casi siempre esto es realizado de manera favorable, por lo que el investigador decidió tomar en estudio los ítems entre el 12 al 19, que son los que están relacionados con las variables a ser analizadas en esta dimensión.

Para ello, fueron tomados en cuenta todos los indicadores que corresponden a la subdimensión que viene dada a través del control previo y sus teorías relacionadas, lo que pone en evidencia, que para el caso de esta investigación, se utilizó el ítem 12 donde al aplicar el cuestionario dio como resultado que la mayoría de los respondientes opina que casi nunca se realizan los procedimientos contables de acuerdo a cambios por actualizaciones en el sistema.

De allí que las quejas de los encuestados estén centradas en dos (02) aspectos principales como es, la improvisación de los procedimientos internos porque cambian según la administración presupuestaria y según el gusto de los jefes, todo esto aunado

a que algunos de los documentos necesitan más soportes, lo que incrementa los tiempos en ejecutarlas.

En cuanto al otro aspecto resultante, el cual trata sobre la duplicación de funciones, ya que junto al contador, los jefes también llevan la misma información de manera simultánea, y contrario a lo que se piensa, la misma no coincide en ocasiones, por lo que el personal se ve obligado a realizar comparaciones mensuales para buscar el error u omisión a que haya lugar, y realizar los ajustes correspondientes.

En este aspecto los empleados de Refre-Diesel C.A. critican la falta de evaluación y delimitación clara de las funciones dentro del departamento de contabilidad, y aunque el sistema automatizado pueda ser confiable en algunos de sus ciclos ejecutables, muchas veces se distorsionan los hechos reales que alimentan el software.

Con respecto al ítem 13, se obtiene de los respondientes que casi siempre estos controles previos se realizan a través de acciones contables conformes a las normativas vigentes, lo que es preocupante, porque aunque es positivo, el hecho de que no sea siempre, no tiene cabida en procesos tan delicados como las operaciones contables y financieras de la empresa.

Sin embargo se observa que si se considera lo que establece el marco legal y normativo al respecto, por lo que el ente estudiado no cumple a cabalidad con la fundamentación jurídica vigente. Esto está ligado al ítem anterior, se debe establecer las funciones del contador a cabalidad y minimizar la intervención de los directivos, que entorpece el trabajo del departamento.

Todo esto sucede porque la alta gerencia muchas veces desconoce la existencia de políticas contables rigurosamente diseñadas y establecidas y no poseen conocimientos previos y de acuerdo a las normas determinadas, adicionales a la constante actualización a la cual se debe estar atento para cumplir con todas las exigencias requeridas por los entes del estado.

También lo hacen de acuerdo a criterios propios porque ellos son los que manejan los procedimientos de negocio que han permitido que la empresa sea exitosa y reconocida en su ramo, por lo que interfieren constantemente en la administración de

las mismas y tienen opiniones fuertes de cómo deben ser canalizados estos recursos financieros que se generan de la práctica comercial de la empresa.

Entre tanto se presenta el análisis de la pregunta 14, en el cual los individuos que contestaron el instrumento aplicado opinan que casi siempre cuentan con una dirección eficaz facilitan las funciones segregadas en cargos diferentes pero que físicamente las mismas no están separadas.

Ciertamente, en el sistema de información utilizado para las operaciones contables y financieras de la empresa Refre Diesel C.A., aseveran que cuentan con los canales de jerarquización necesarios para acceder al software de forma segura y solo en aquellos archivos ejecutables que son inherentes a sus cargos.

Obviamente los directivos de la empresa tienen acceso a todos los módulos del sistema, lo que lo se convierte en una debilidad, ya que no solo el contador tiene acceso a los datos que simplemente pueden ser manipulados y alterados por terceras personas que no saben lo delicado de la mala disposición de dichos datos, y la consecuencia que puede tener si no cumple con los estándares legales dispuestos por los diferentes entes venezolanos.

Así mismo, se presenta el ítem 15, en el cual resalta principalmente el hecho de que casi siempre la empresa en estudio ejecuta los lineamientos contables oportunos y de esta forma mantienen sus procedimientos actualizados.

Esto es favorable para el sistema de información contable, la cual está relacionada directamente con la actuación del personal en sus funciones (carga de trabajo, nivel de instrucción, mantenimiento de equipo y rendimiento laboral).

El personal de la empresa tiene una actitud positiva ante las actividades que les corresponden a sus cargos, sin embargo presentan preocupación por los aspectos que no son su responsabilidad directa, sino que se derivan de la organización formal del trabajo.

El hecho es, que existe la posibilidad de cometer un error en los datos del sistema por fallas humanas ya que, al momento de cotejar por ejemplo para el cuadro mensual con las demás unidades generadoras de la información, se encuentran que las

mismas no fueron registradas de manera adecuada, así como también el seguimiento que se tiene que hacer de los documentos para su registro.

En fin, el análisis determina que la empresa sigue los lineamientos administrativos y contables en los procesos financieros de la empresa, aunque puedan ser alterados por causas humanas, estos igualmente cumplen con las directrices dadas y, aunque pueda causar dudas por la intervención constante de la directiva, no afecta el hecho que los empleados si acatan las acciones correspondientes a sus cargos y funciones.

En cuanto al ítem 16, este se presenta en forma neutra al inferir sobre la administración y su relación entre costo y utilidad, ya que se inclina hacia la parte negativa donde a veces o casi nunca proceden a realizarla.

De allí pues, que el sistema de información contable debe estar diseñado para lograr el desarrollo integral de la empresa, por lo que en cierta forma se deben tomar acciones con la finalidad de lograr los objetivos esperados por la organización.

Para ello es importante determinar el punto de equilibrio en que debe encontrarse la empresa, planeando cursos de acción para colocar a la empresa en un punto adecuado, asegurándose que se elijan las más adecuadas y que se analicen aquellas posibles de realizar.

Según los encuestados del ítem 17, a veces se realiza el manejo de las operaciones contables, donde la gerencia autoriza el registro de datos reales de los recursos financieros para su procesamiento.

Resultados estos que permiten reflejar que la empresa, posee los recursos financieros, así como una disponibilidad de flujo de caja que les permite a los proveedores, al momento de realizar el cobro de facturas hacerlas efectivas al momento de la transacción bancaria, no reflejando esto algún inconveniente para ellos. Estando así en orden al especificar que los indicadores financieros son valiosos para resumir las consecuencias económicas, fácilmente mensurables, de acciones que ya se han realizado. Las medidas de actuación financiera indican que la estrategia de la empresa, su puesta en práctica y ejecución, están contribuyendo a la mejora del mínimo aceptable.

Bajo esta perspectiva, Refre-Diesel C.A. tiene como fin vincular los objetivos financieros de las unidades del negocio con la estrategia de la organización, comenzando con los objetivos financieros a largo plazo y luego vincularlos a la secuencia de acciones que deben de los procesos financieros, los clientes, los procesos internos y finalmente con los empleados y los sistemas, para entregar los resultados económicos deseados en el plazo definido. Lo que demuestra, según los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento, que la organización posee una buena estrategia financiera, que le permite dar respuesta la mayor parte del tiempo a sus obligaciones en el área.

En el mismo orden de ideas, se presenta la pregunta 18, la cual trata según los encuestados de que siempre la empresa cuenta con los recursos materiales requeridos en el departamento de contabilidad

Ciertamente la empresa siempre ha contado con los recursos materiales que la organización puede utilizar para el logro de sus objetivos. Entre esos recursos materiales se encuentran los siguientes elementos: Maquinarias, inmuebles, insumos, productos terminados, elementos de oficina e instrumentos y herramientas.

Efectivamente contar con los recursos materiales adecuados es un elemento clave en la gestión de Refre-Diesel, C.A. La administración debe tener en cuenta que se debe encontrar un punto óptimo de recursos materiales, lo que no significa que se deba aumentar la cantidad o la calidad de estos. Al mismo tiempo, se debe tener en cuenta que los recursos materiales deben ser adecuados para los recursos humanos con los que cuenta la organización.

Para el ítem 19, se puede apreciar en sus resultados que casi siempre se utilizan los recursos físicos indispensables para mantener operativo el sistema de información

Los recursos físicos de la empresa viene dado por todos los bienes tangibles, en poder de la empresa, que son susceptibles de ser utilizados para el logro de los objetivos de la misma, como por ejemplo: Las oficinas, galpones, terrenos, maquinaria, carros, camiones, computadoras, escritorios, muebles, impresoras, y teléfonos, entre otros.

Sin embargo, es importante que Refre-Diesel pueda realizar su administración velando por la calidad, cantidad y el tipo de recursos físicos que poseen. Es fundamental tener en cuenta que el costo de oportunidad de los mismos, por ejemplo, tener un amplio stock de productos para la venta puede ser una fortaleza si se espera un pico de demanda, pero si la demanda de dichos productos es estable, habrá que analizar si se podrían haber ahorrado costos, o si el almacenamiento de los mismos genera costos.

Del mismo modo, la compra de una maquinaria de última tecnología puede estar justificada, pero hay ocasiones en que puede ser una decisión equivocada, por ejemplo si los recursos humanos no son los adecuados para la maquinaria, debido a su falta de conocimientos, o bien si se pueden gastar los recursos financieros en otras inversiones más necesarias, por ejemplo, en el equipamiento de los obreros.

De allí pues que el control previo permita realizar las evaluaciones previamente a cuando deban aplicarse y tomar las medidas necesarias para proseguir con la administración de la empresa.

Bologna y Walsh (1997) señalan que el control previo es aquel que consiste en “verificar antes de la celebración de los actos que impliquen compromisos financieros para la ejecución de pagos correspondientes en forma concomitante a ellos, una serie de requisitos legales, reglamentarios o sublegales”. (p. 107).

Todo esto implica que la empresa en estudio, no realiza satisfactoria y oportunamente los controles previos que se deben llevar a cabo para el control interno de sus operaciones financieras. No obstante, el conjunto de las actividades por realizar están fundamentadas en la optimización de tiempos y recursos.

Por ello se debe tener un pensamiento táctico a la hora de planificar actividades que permitirán darle un sentido de éxito y un espíritu productivo, económico y productivo de la empresa Refre-Diesel C.A.

En atención a esto, y para completar dicho análisis se hace necesario estudiar la dimensión basada en el control posterior a través de sus indicadores y los ítems relacionados con cada uno de ellos, según el cuadro 5.

Cuadro 5

Dimensión: Supervisión de Control. Control Posterior

ítem	Alternativas				
	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
20			2	1	
21			3		
22		2	1		
23			1	2	
Total Promedio	0.00	0.50	1.75	0.75	0.00
Total Porcentaje	0.00	16.67	58.33	25.00	0.00

Nota: Datos Recolectados de la empresa Refre-Diesel, C.A. (2015)

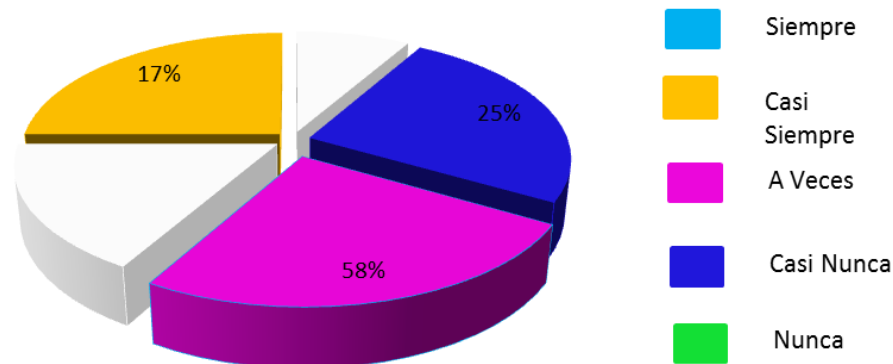


Gráfico 3. Dimensión: Supervisión de Control. Control Posterior

Análisis e Interpretación:

La opinión de los empleados de la empresa Refre-Diesel, C.A. tuvo un 58% en promedio neutro porque según los encuestados en la dimensión basada en la supervisión de control, a veces se realiza el control posterior, por lo que se tomó como muestras los ítems del 20 al 23.

Entonces, cada uno de los indicadores incluidos en esta dimensión fue analizado, por lo cual se evidenció que existen debilidades en este aspecto, lo que representa una fuerte desventaja en el control interno del sistema de información contable de la empresa.

En lo que respecta al ítem 20, se puede apreciar como a veces se procede a realizar de manera oportuna la auditoria interna, por lo que se puede apreciar que la organización en estudio aplica normas internas de seguimiento para corregir y evitar errores en el registro de datos para su contabilidad general, cuando se practica la auditoria interna, es decir, a través del ejercicio de las funciones que se realiza de manera interna y anualmente, en donde se coteja la información financiera con los soportes que la respaldan, además de verificar la legalidad y oportunidad de las transacciones.

En Refre Diesel C.A. la auditoria interna es un activo sub-aprovechado lo que limita a identificar y comunicar dificultades de rutina, aunque podría servir como un valor agregado para la resolución de problemas que se puedan presentar y que no aportan valor al negocio.

Muchas corporaciones ampliaron, actualmente, su enfoque incluyendo auditorias operativas, consultoría e iniciativas para el mejoramiento de procesos, como medio de añadir valor a esta función.

En este punto el contador debe combinar sus habilidades financieras con los conocimientos operativos, que es lo que le va a permitir implementar los controles internos necesarios para establecer los frenos y equilibrios necesarios para revelar potenciales problemas financieros y operativos antes de que se presenten, en lugar de tener que corregir las áreas problemáticas una vez que se han producido los hechos.

La empresa objeto de estudio debe fijar mayor importancia en realizar la auditoria interna ya que les dará la posibilidad de detectar en forma más eficiente potenciales fraudes, desde una perspectiva operacional y en forma precoz situaciones que se salgan de los limites.

Igualmente la mayor parte de las obligaciones de la auditoria interna exigen al contador de Refre Diesel C.A. llevar a cabo sus obligaciones fiduciarias mucho antes de contar con la oportunidad de aportar cualquier servicio con valor agregado, buscando ampliar sus capacidades con la incorporación de técnicas y el aprovechamiento de recursos humanos que deberán elaborar criterios y establecer recomendaciones basadas en objetivos recopilados en el curso de la realización de sus tareas.

En torno a todo esto se perfila entonces el ítem 21, donde se resalta la capacidad de realizar periódicamente una auditoria externa sobre su estado financiero, lo cual ocurre a veces, ya que un contador externo es quien interviene en dicho procedimiento y el mismo se hace en largos periodos de tiempo, según estimen los dueños de la empresa.

Ciertamente la auditoria externa de cualquier empresa se debe realizar en ciertos periodos de tiempo, por lo que Refre Diesel, C.A. no escapa de esa realidad; por lo

que su examen crítico, sistemático y detallado en el sistema de información es realizado por un Contador Público sin vínculos laborales con la organización, utilizando técnicas determinadas, cuyo objeto es emitir una opinión independiente sobre la forma como opera el sistema, el control interno del mismo y formular sugerencias para su mejoramiento.

Entonces, es cuando se realiza el dictamen u opinión independiente, que tiene trascendencia a los terceros, pues da plena validez a la información generada por el sistema ya que se produce bajo la figura de la Fe Pública, que obliga a los mismos a tener plena credibilidad en la información examinada.

Todo esto responde al hecho de que solo ocasionalmente la Auditoría Externa o Independiente averigua la razonabilidad, integridad y autenticidad de los estados, expedientes y documentos y toda aquella información producida por el sistema de información contable de la organización.

Siguiendo con el análisis que ocupa esta investigación, se presenta los resultados de la pregunta 22; que en opinión de los respondientes sucede casi siempre, en torno a las operaciones financieras realizadas bajo métodos cuantitativos adecuados.

Todo esto sucede porque la contabilidad le provee a Refre-Diesel C.A. la herramienta que proporciona la información cuantitativa y valiosa, expresada en unidades monetarias, según los resultados obtenidos durante un periodo de tiempo.

En forma racional las operaciones financieras proporcionan la estabilidad y capacidad de la empresa para competir y visualizar su comportamiento en el mundo globalizado que se vive en la actualidad.

Es importante que las actividades financieras se realicen con la frecuencia que ocurren, y que en términos económicos, la empresa lleva a cabo todo tipo de transacciones que se puedan expresar en términos monetarios y que se deben registrar en los libros de contabilidad.

Por lo tanto, la información financiera se presenta de forma confiable acerca de las cifras y de acuerdo a los parámetros contables de la organización. Todo esto garantiza la oportunidad de que sea una herramienta fundamental en la toma de

decisiones de manera efectiva y eficaz con un margen de error mínimo, ya que es soportada con información oportuna.

Finalmente se presenta la pregunta No. 23 del cuestionario, donde los respondientes opinan que en el sistema de información contable, casi nunca se realizan las operaciones administrativas garantizando confidencialidad, integridad y disponibilidad de sus datos

Es cuando el contador, cumpliendo sus funciones con mayor autoridad para controlar las operaciones financieras de Refre Diesel C.A., ejerce las responsabilidades que abarcan por lo general cuatro áreas: Contraloría/Control financiero; Tesorería; Impuestos; y Auditoría interna.

En este sentido el contador es el principal ejecutivo financiero responsable tanto de la contabilidad administrativa como de la contabilidad financiera, por lo cual es el responsable de la obtención de capital para inversión y la administración del efectivo. Por ende no debe confundírseles.

Lo que se obtuvo de los resultados es que casi nunca se efectúa ningún control en términos de autoridad de línea, ya que solo se siguen los lineamientos emanados por la gerencia y no depende directamente del contador, lo que genera que no se emiten los reportes ni se interpretan los datos relevantes en un tiempo prudente, lo que expone al contador de la empresa y esta es sometida a constantes riesgos por no tener disponible la integridad de la información emanada.

De esta forma Bologna y Walsh (1997) señalan que “El control posterior comprende: La verificación de la legalidad, exactitud, sinceridad y corrección de la inversión de los fondos. Así como la evaluación de los resultados de la gestión. Para el ejercicio del control posterior se utilizan métodos de auditoría.”. (p. 110).

Todo esto implica que la empresa en estudio, establece controles para los sistemas administrativos, financieros y técnicos, a los fines de asegurar que los datos procesados y la información producida sean consistentes, completos y referidos al periodo tratado.

Por ello la empresa Refre-Diesel C.A. debe identificar los aspectos críticos que requieran establecer mecanismos aplicables en sus fases posteriores. Igualmente en esta

etapa se debe evaluar el cumplimiento de leyes, reglamentos y demás normativas que fundamenten las operaciones financieras de la organización, a través de auditorías internas y externas que resultan de evidencias válidas y convincentes de hechos con responsabilidad administrativa.

Análisis General:

En el desarrollo de este trabajo se ha tratado de demostrar que el objetivo principal de un Sistema de Información Contable no es sólo la presentación de estados contables como puede ser un Estado de Situación Patrimonial o un Estado de Resultados, sino ofrecer información con el fin de ayudar a la Gerencia a analizar la gestión de su empresa y que tenga la posibilidad de tomar las decisiones correctas para el próspero crecimiento de una organización.

También, he realizado una breve descripción de los controles internos y medidas de seguridad que necesariamente debería contener un Sistema de Información Contable que maneja grandes volúmenes de datos. Son muy importantes los controles de validación y de consistencia que se deben realizar al momento de registrar de los comprobantes contables. Esto disminuye en gran medida la posibilidad de error humano y aumenta la confianza sobre la información contenida dentro del sistema contable.

El contador de la empresa Refre-Diesel, C.A.; es quien debe proporcionar todos los lineamientos para que el sistema sea implementado en la organización con éxito. Los programadores darán las limitaciones técnicas y acatarán las instrucciones del área contable. Generalmente, los sistemas contables son diseñados e instalados por un equipo de personas con muchos talentos especializados. Es de suma importancia probar todo el funcionamiento del sistema antes de que el mismo entre en funcionamiento. De ser necesario se puede contar con un sistema paralelo por un lapso de tiempo hasta estar seguro de que el Sistema Contable está en condiciones óptimas para el normal desenvolvimiento de la empresa

A su vez, el sistema Contable debe ser lo suficientemente flexible para poder adaptarse a los constantes cambios que se suceden en la economía actual del país. El

Contador es el responsable del mantenimiento y constante actualización del sistema, para que el mismo no quede obsoleto.

Así mismo, se determinó que el sistema contable automatizado no es único ni esta 100% formalmente diseñado, lo que dificulta su operatividad, lo que produce lentitud en el flujo de información por lo que se infiere que es susceptible a la revisión y al control.

En este sentido, y tomando en cuenta el marco legal y normativo vigente en el país, se puede decir que Refre-Diesel, C.A. cumple, en cierta medida, con las instrucciones reglamentarias. Sin embargo, dadas las debilidades que presenta el sistema de información contable, se puede concluir que la información financiera emitida no está acorde con todos los requerimientos exigidos para ejercer el control interno estipulado.

CONCLUSIONES

La realidad actual obliga a las empresas a adaptarse para ser cada vez más competitivas. Adoptar prácticas sanas de Organización Corporativa por parte de los empresarios es una buena forma de marcar el rumbo hacia un sector privado cada vez más robusto. Una de estas prácticas la constituye la utilización de los Sistemas de Información.

Con el fin de dar cumplimiento y alcance de los objetivos propuestos en esta Investigación, y luego de analizar los distintos puntos observados en el instrumento aplicado para dar respuesta y comprensión al estudio, se procedió a realizar un diagnóstico sobre el proceso contable activado en las PyME del sector de repuestos del Municipio Sucre, específicamente en la empresa Refre Diesel C.A., donde se evidenció que las operaciones financieras se llevan a cabo con desmotivación por parte del personal, ya que se maneja por parámetros cambiantes que establece la alta gerencia de la empresa.

Igualmente, se aprecia que el sistema de información contable no está acorde con los requerimientos exigidos actualmente por el marco jurídico venezolano, lo que complica su uso, seguridad y flexibilidad. Todo esto conlleva a resaltar que este software no ha sido actualizado y la empresa tiene mucho tiempo que no realiza las actualizaciones necesarias para tal fin.

En cuanto a los elementos tecnológicos de control interno aplicado al proceso contable, se concluye que tiene los equipos (hardware) con suficiente capacidad de procesamiento y almacenamiento, además de periféricos que se ajustan a la utilidad de las operaciones administrativas de la empresa como lector óptico, dispositivos externos de almacenamiento, ups, impresoras y escáner entre otros.

Sin embargo, al analizar el software utilizado a través del lenguaje de programación Visual Fox Pro y el sistema operativo Windows 7, se evidencia de que son programas que permiten versatilidad en los procesos financieros de Refre-Diesel. No obstante, el diseñador del sistema de información contable, no tuvo la visión para lograr que el procesamiento de la información descargada permitiera el acceso seguro y el reporte esperado en todos sus módulos, lo que debilita el cumplimiento de la normativa legal vigente para tal fin, y pone en riesgo la continuidad operativa de la empresa.

Así mismo, el sistema automatizado de contabilidad no está en capacidad de ser modificado o actualizado con la posibilidad de desarrollarlo según las exigencias de la dinámica contable de la empresa, por lo que no se integran la información financiera y presupuestaria de la organización.

Todo esto genera que el sistema de contabilidad no genera información totalmente susceptible de control y revisión en el ámbito interno y externo. Es decir, los reportes financieros generados por el sistema, no es completamente confiable ni transparente.

De esta forma se determinaron las teorías tecnológicas que permitan la eficiencia en los procesos contables de la organización estudiada, donde se destacan principalmente los constructos sobre tecnología de la información y la comunicación,

servicios tecnológicos, tecnología de punta, sistema de información contable, gerencia tecnológica y respaldo automático de la información.

Todo esto revela que en la empresa Refre-Diesel, C.A. existe un sistema de control interno débil, que no suministra una base de seguridad sólida sobre los datos de entrada y salida del sistema, y los controles de seguridad son insuficientes para proteger la información y garantice que todos los datos procesados sean confiables para el uso de la gerencia, la toma de decisiones y con fines externos.

De tal manera que el control interno combinado con un adecuado sistema de información contable, los procedimientos que tiene implantados y el personal con el que cuenta, estructurados en un todo es lo que permite a la organización lograr los tres objetivos fundamentales de la obtención de información financiera, veraz, confiable y oportuna; la protección de los activos de la empresa y la promoción de eficiencia en la operación del negocio.

La amplitud de los controles internos adoptados por un negocio está limitada por consideraciones de costo; mantener un sistema de control interno tan perfecto que haga que cualquier fraude sea imposible generalmente costaría más de lo que justificaría la amenaza de pérdida por fraude. Especialmente en una PYME, se puede decir que es casi imposible separar por completo la custodia de los activos de la función del registro contable.

El sistema de información contable debe ser controlado con el propósito de ofrecer una seguridad razonable de su óptimo funcionamiento y asegurar el control del proceso de las distintas transacciones. La calidad del proceso de toma de decisiones se basa en la información contable, todo sistema mecanizado debe contar con mecanismos de seguridad que alcancen las entradas, procesos, almacenamientos y salidas. La informática y los sistemas de información que de ella se derivan, en la actualidad está involucrada en la gestión integral de la empresa, por ende las normas y estándares propiamente informáticos deben estar sometidas a los lineamientos generales de la misma. Así pues, los sistemas contables automatizados forman parte de la gestión de la empresa y ayuda a la toma de decisiones.

En definitiva se concluye que el contador público tiene una importante participación en la administración de la empresa como asesor o consultor, tiene la responsabilidad y el compromiso de impulsar el desarrollo empresarial con la implementación de nuevos conceptos; como el de control interno moderno haciendo uso además de las herramientas tecnológicas de vanguardia y el sistema de información contable que en conjunto sería de gran utilidad en el logro de objetivos y metas institucionales esencialmente en las PYMEs que son las más urgidas de una adecuada asesoría operativa, financiera y normativa, categorías que reúne en su estructura conceptual y aplicativa el control interno.

RECOMENDACIONES

Considerando que la mayoría de los datos de cada empresa son únicos, no sólo porque ella es la propietaria de los mismos, sino porque pueden constituir un factor clave en el mantenimiento de una posición competitiva en el mercado, se hace indispensable que las pequeñas y medianas empresas desarrollen un sistema de control interno en concordancia con un adecuado sistema de información contable, ya que la pérdida o alteración de los datos puede afectar la rentabilidad de la organización e incluso poner en riesgo el principio de empresa en marcha.

Probablemente en la actualidad uno de los recursos más importantes con que cuentan las organizaciones, lo constituye la información, por ello es prioritario hacer uso y conocer a cabalidad el aporte que concede la Tecnología de la Información, es tan acelerado su desarrollo que las entidades deben incluir dentro de sus estrategias de crecimiento, un apartado para su desarrollo e implementación, pues indudablemente el contar con ellas concede poder.

En el estudio practicado se pudo verificar algunas deficiencias no en todas las áreas de la organización, pero es adecuado el sugerir algunas ideas encaminadas al mejoramiento de las operaciones:

En principio es necesario que la empresa al enfrentarse a la toma de decisiones sepa identificar la naturaleza del problema, al tratarse de uno estructurado puede apoyarse con los manuales de normas y procedimientos para que sus trabajadores puedan decidir asuntos rutinarios y dejen tiempo libre al líder para que se encargue de problemas no estructurados que requieren su completa atención.

De igual manera se considera ineludible que las pequeñas y medianas empresas, y particularmente Refre-Diesel, C.A. implementen un sistema de control interno conducente a la comprobación de la entrada de datos al sistema automatizado para obtener resultados consistentes y confiables.

Es recomendable un alto nivel de controles programados, ya que los errores no detectados pueden ocasionar serias consecuencias y de largo alcance. Los pasos de control programado deben incluirse como parte de las instrucciones internas del sistema.

Así mismo, se exhorta a Refre-Diesel, C.A. a promover la capacitación de sus trabajadores que utilizan el sistema contable automatizado e impulsar la culturización del control dentro de su empresa previo acuerdo con la organización o profesionales que desarrollen el software del sistema contable.

Finalmente sería conveniente desarrollar un manual de usuario para el sistema de información contable que identifique y agrupe los criterios establecidos por la administración; describa todas las transacciones para su adecuada clasificación. Además todas las operaciones deben realizarse de acuerdo con autorizaciones en cuanto a los criterios fijados por la administración, someterse a aprobación oportuna y procesar las transacciones autorizadas oportunamente.

REFERENCIAS

- Arulmozhivarman, G. (2014). *Planificación de la Continuidad en la Edad de IT – Un sector Ferroviario, estudio de caso*. Trabajo de Grado para optar al título de Doctor en Ciencias de la Computación y la Tecnología. Universidad Reykjavik. Reikiavik. Islandia. Disponible [<http://www.en.ru.is>] Consultada: [08-03-15].
- Balestrini, M. (2006) *Como se elabora un proyecto de investigación*. Editorial BL Consultores y Asociados. Caracas. Venezuela.
- Bologna J. y Walsh A. (1997). *Del Contador Manual de Información. Tecnología*. Editorial John Wiley & Sons. Volumen 1. Inglaterra.
- Castañeda J. y Méndez C. (2004). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill. México.
- Código de Comercio (1955).). Gaceta Oficial N° 475 Extraordinario, de fecha 21 de diciembre de 1955. Caracas, Venezuela.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009). Gaceta Oficial N° 5.908 Extraordinario, de fecha 19 de febrero de 2009. Caracas, Venezuela.
- Declaración de Principios de Contabilidad (DPC) de aceptación General en Venezuela. (2002). Tomo I 5ta Edición. Caracas. Venezuela.
- Dugarte (2012) *Estándares de control interno en la ejecución de obras civiles en la administración pública municipal*. Trabajo de Grado para optar al título de Magister en Ciencias Contables. Universidad de los Andes. Mérida. Venezuela.

Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (2005). ***Declaración de Principios de Contabilidad (DPC) de Aceptación General en Venezuela***. Fondo Editorial del Contador Público de Venezuela. Caracas. Venezuela.

Finney, H. (1982) ***Curso de Contabilidad. Introducción***. Tomo I. 3ers Edición. México.

González, J. (2010). ***Las TIC como herramientas generadoras de ventajas competitivas***. Editorial GID-FETE. Sevilla. España.

Hurtado, J. (2007). Metodología de la Investigación Holística. SYPAL. Caracas. Venezuela

Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (2011). Gaceta Oficial No. 39.795 Extraordinario, de fecha 11 de noviembre de 2.011 Caracas, Venezuela.

Ley Orgánica de Telecomunicaciones (2011). Gaceta Oficial No. 39.610 Extraordinario, de fecha 07 de febrero de 2.011 Caracas, Venezuela.

Ley para la Promoción y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria (2001). Gaceta Oficial N° 5.552 Extraordinario, de fecha 12 de Noviembre de 2.001. Caracas, Venezuela.

Maggio, M. (2012). ***Nuevas tecnologías: Impacto en las empresas***. Agencia de Investigación, Innovación y Sociedad de la Información. Madrid. España.

Martelo, J. (2010). ***Contabilidad Computarizada***. Editorial Mc Graw Hill. México.

Martínez, O. (2006). ***Estadísticas Descriptivas***. Csmpps. UPEL - El Mácaro. Venezuela

Morles, V. (1999). ***Guía para la elaboración y presentación de trabajos de investigación***. Universidad Central de Venezuela. Caracas. Venezuela.

Muñoz, A. (2003). *Fundamentos de Contabilidad*. Editorial Ramón Areces. Madrid. España.

NIIF Para pequeñas y medianas empresas (2009). Fundación del Comité de Normas Internacionales de Contabilidad. Londres. Inglaterra

Perdomo, M. (2006). *Técnicas y Procedimientos de Auditoría*. Ediciones Contables, Administrativas -ECA- Segunda edición. Guatemala.

Prado, J.; Pérez, M. y Galloso, M. (2003). *La galaxia digital. Lenguaje y cultura sin fronteras en la era de la información*. Grupo Editorial Universitario. Granada. España.

Prieto (2011) *Los sistemas de información en el manejo del control interno clave para la toma de decisiones en empresas comercializadoras de neumáticos en la ciudad de Valencia*. Trabajo de Grado para optar al título de Magister en Ciencias Contables. Universidad de Carabobo. Valencia. Venezuela.

Ramírez, D. (1997). *Contabilidad Administrativa*. Editorial Mc Graw Hill. Mexico

Redondo, A. (1993). *Curso Práctico de Contabilidad General*. Décima Edición. Editorial Centro Contable Venezolano. Caracas. Venezuela.

Reglamento de la Ley para la Promoción y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria. (2008). Decreto 6.215, de fecha 15 de Julio de 2.008. Caracas, Venezuela.

Sabino, C. (1996). *El proceso de investigación*. Editorial Lumen-Humanitas. Caracas. Venezuela.

Sieber, S. (2007). *Efecto de la adopción de innovaciones en la organización de la empresa y las prácticas del trabajo*. Editorial Trillas. México.

Silva, J. (1990) *Fundamentos de la Contabilidad I*. Ediciones CO-BO. Mexico.

Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (2009).
Manual de Trabajo de Grado. UNELLEZ. Santa Bárbara. Venezuela.

Vélez, A. (2014) ***Auditoría Informática para la Gestión Tecnológica de las PyMES ubicadas en la Zona Industrial SOCO de La Victoria, Estado Aragua***; estudio que fue presentado como requisito para optar al grado de Magister en Gerencia de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Universidad Experimental de las Fuerzas Armadas. Maracay. Venezuela.

Whittington, R. y Kurt P. (2005). ***Principios de Auditoría***. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. México.

ANEXO A

INSTRUMENTO DE RECULACIÓN DE DATOS

ANEXOS

ANEXO A

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN CIENCIAS CONTABLES
CAMPUS LA MORITA



PRESENTACIÓN

El instrumento que a continuación se presenta tiene como propósito recabar información necesaria para indagar y compartir su opinión sobre las **EL CONTROL INTERNO Y LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONTABLE EN EMPRESAS DEL SECTOR REPUESTOS CASO: REFRE-DIESEL, C.A.** El mismo consiste en un cuestionario estructurado, conformado por veintitrés (23) ítems con respuestas dicotómicas cuyas alternativas son: Siempre, Casi Siempre, A Veces, Casi Nunca y Nunca; el cual permitirá al investigador a realizar el análisis cuantitativo para su estudio.

La información obtenida será tratada con absoluta confiabilidad y tendrá únicamente carácter investigativo, por lo tanto, será trabajada solo con la finalidad de analizar e interpretar los datos obtenidos, permitiendo realizar sus conclusiones y posteriormente proponer las recomendaciones pertinentes.

El Autor

INSTRUCCIONES

- 1.- Ejecute una lectura universal del contenido que se le muestra a continuación.
- 2.- Lea detenidamente cada uno de los ítems que se le muestran antes de manifestar su respuesta.
- 3.- Marque con una equis (X) la opción que considere correcta.
- 4.- La leyenda de las opciones de consulta es la siguiente:
 - Siempre
 - Casi Siempre
 - A Veces
 - Casi Nunca
 - Nunca
- 5.- Si no comprende el contenido de la pregunta enunciada, no seleccione ninguna opción.
- 6.- Evite tachones y borrones que pudiesen deformar la información proporcionada.
- 7.- En caso de dudas de algunos de los ítems, pregunte al encuestador.
- 8.- Sea justo y veraz a la hora de indicar en el cuestionario.

Gracias por su contribución

El Autor

ESCALA DE LICKERT

ÍTEMES O ENUNCIADOS		OPCIONES				
		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
Considera usted que dentro de la empresa Refre-Diesel C.A. :						
01	Los registros contables son realizados oportunamente					
02	La gestión de compras es cumplida de acuerdo a las normas					
03	El módulo de venta es controlado a través del inventario					
04	Los pagos son registrados de manera automática					
05	Realizan los ajustes por inflación					
06	Los ingresos son controlados de forma precisa					
07	Los egresos son procesados de manera confiable					
08	Los saldos coinciden con la conciliación arrojada por el sistema					
09	Los impuestos son procesados a nivel contable					
10	Se realiza el control de despacho a través del módulo del almacén					
11	El recurso humano tiene claro las funciones de acuerdo a su cargo					
12	Los procedimientos contables y sus cambios son actualizados en el sistema					
13	Se realizan acciones contables conformes a las normativas vigentes					
14	Cuenta con una dirección eficaz					
15	Ejecutan los lineamientos contables oportunos para tener actualizados sus procedimientos					
16	Llevan una administración donde se presenta una relación entre costo y utilidad					
17	En el manejo de las operaciones contables, la gerencia autoriza el registro de datos reales de los recursos financieros para su procesamiento					
18	Cuenta con los recursos materiales requeridos en el departamento de contabilidad					
19	Se utilizan los recursos físicos indispensables para mantener operativo el sistema de información					
20	Se procede a realizar de manera oportuna la auditoria interna					
21	Realiza periódicamente una auditoria externa sobre su estado financiero					
22	Las operaciones financieras se realizan bajo métodos cuantitativos adecuados					
23	El sistema de información contable realiza las operaciones administrativas garantizando confidencialidad, integridad y disponibilidad de sus datos					

ANEXO B

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN CIENCIAS CONTABLES
CAMPUS LA MORITA



FORMATO DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Instrucciones:

Marque con una (X) en la casilla que considere correcta según la escala presentada y de acuerdo a los criterios e ítems señalados en el presente instrumento.

4: Excelente				3: Buena				2: Regular				1: Deficiente					
CALIFICACIÓN SEGÚN LOS CRITERIOS																	
Ítems	Calidad				Pertinencia				Redacción				Congruencia				Observaciones
	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	
01																	
02																	
03																	
04																	
05																	
06																	
07																	
08																	
09																	
10																	
11																	
12																	
13																	
14																	
15																	
16																	
17																	
18																	
19																	
20																	
21																	
22																	
23																	

Evaluated por:	Apellidos y Nombres	Cédula	Fecha	Firma
	<i>Gilberto José H.</i>	<i>10352084</i>	<i>16-4-65</i>	<i>[Firma]</i>
	Profesión			Teléfono
	<i>Abogado</i>			
Comentarios:				



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN CIENCIAS CONTABLES
CAMPUS LA MORITA



FORMATO DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Instrucciones:

Marque con una (X) en la casilla que considere correcta según la escala presentada y de acuerdo a los criterios e ítems señalados en el presente instrumento.

4: Excelente				3: Buena				2: Regular				1: Deficiente					
Ítems	Calidad				Pertinencia				Redacción				Congruencia				Observaciones
	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	
	01																
02																	
03																	
04																	
05																	
06																	
07																	
08																	
09																	
10																	
11																	
12																	
13																	
14																	
15																	
16																	
17																	
18																	
19																	
20																	
21																	
22																	
23																	
Evaluado por:		Apellidos y Nombres				Cédula				Fecha				Firma			
		Profesión								Teléfono							
Comentarios:																	

ANEXO C
CARTAS DE VALIDACIÓN



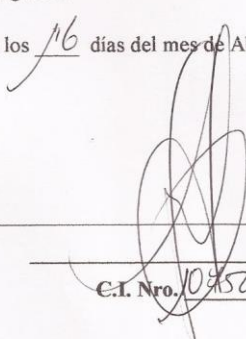
UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN CIENCIAS CONTABLES
CAMPUS LA MORITA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quien suscribe, Felipe Cabeza, titular de la cédula de identidad Nro. 10452084, mediante la presente hago constar que las técnicas e instrumentos de la recolección de datos que se utilizaron en el trabajo de grado titulado **"EL CONTROL INTERNO Y LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONTABLE EN EMPRESAS DEL SECTOR REPUESTOS CASO: REFRE-DIESEL, C.A."**, cuyo autor es el **Lcdo. Orlando Granadillo**, titular de la cédula de identidad Nro. **V-13.732.970**, quien aspira al título de Magister Scientiarum en: Ciencias Contables, reunió las condiciones y requisitos suficientes necesarios para ser considerado válido y confiable, y por lo tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

En Maracay, a los 16 días del mes de Abril de 2015.


C.I. Nro. 10452084



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN CIENCIAS CONTABLES
CAMPUS LA MORITA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quien suscribe, Tomás Guzmán, titular de la cédula de identidad Nro. 4500.788, mediante la presente hago constar que las técnicas e instrumentos de la recolección de datos que se utilizaron en el trabajo de grado titulado **"EL CONTROL INTERNO Y LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONTABLE EN EMPRESAS DEL SECTOR REPUESTOS CASO: REFRE-DIESEL, C.A."**, cuyo autor es el **Lcdo. Orlando Granadillo**, titular de la cédula de identidad Nro. **V-13.732.970**, quien aspira al título de Magister Scientiarum en: Ciencias Contables, reunió las condiciones y requisitos suficientes necesarios para ser considerado válido y confiable, y por lo tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

En Maracay, a los 14 días del mes de Abril de 2015.

C.I. Nro. 4500.788