

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

ESCUELA DE CONTABILIDAD



**DISEÑO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL Y SU
CONTRIBUCIÓN EN EL PROCESO CONTABLE DE LA EMPRESA
DE TRANSPORTES BAGUA GRANDE S.R.L**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

CONTADOR PÚBLICO

AUTOR

Víctor Farley Baca Tello

Chiclayo, 19 de octubre de 2017

DISEÑO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL Y SU CONTRIBUCIÓN EN EL PROCESO CONTABLE DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES BAGUA GRANDE S.R.L

POR:

Víctor Farley, Baca Tello

Presentada a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Católica
Santo Toribio de Mogrovejo, para optar el Título de:

CONTADOR PÚBLICO

APROBADO POR:

Mgtr. Maribel Carranza Torres

Presidente de Jurado

CPC. Jorge Garces Angulo

Secretario de Jurado

Mgtr. Flor de María Beltran Portilla

Vocal/Asesor de Jurado

CHICLAYO, 2017

Dedicatoria

Existen muchos sueños, muchas ambiciones por todas las personas. Lo primero que debemos aprender es a ser agradecidos con Dios, que él sabe dónde poner las cosas.

Un día revise cierta frase escrita por Steve Jobs que decía “Tu tiempo es limitado, así que no lo desperdices viviendo la vida de alguien más. No te dejes atrapar por el dogma, que es vivir con los resultados de los pensamientos de otras personas. No dejes que el ruido de las opiniones de otros ahogue tu voz interior. Y lo más importante: ten el coraje de seguir a tu corazón e intuición. De algún modo ellos ya saben lo que realmente quieres ser. Todo lo demás es secundario”

Ser emprendedor resulta complicado cuando no cerramos etapas, en definitiva buscamos libertad.

Esto va dedicado a esas personas con alma de grandeza y exhorto a las personas que tienen sueños de grandeza a culminar todas sus etapas, y que tengan un proyecto hacia dónde ir, la vida de todo emprendedor está llena de retos, nunca se rindan, si el plan falla cambia la estrategia pero no pierdas de vista el horizonte.

Agradecimiento

Agradezco a mi asesora, amiga, y consejera Mgtr. Flor de María Beltrán por todo el apoyo y también a los verdaderos amigos que han estado allí siempre.

Existen personas especiales que nunca me dejaron caer y me enseñaron el significado de familia, respeto y cariño desinteresado.

Agradezco a mis malas decisiones que me enseñaron más de lo que podía haber aprendido si escuchaba a otros.

Ahora los incondicionales mis abuelos, mis padres que a pesar de todo aún mantienen los ojos en mí.

Resumen

El informe que se presenta a continuación abarca la propuesta de un modelo de Sistema de Información Gerencial, el cual pretende además de una posible automatización de procesos, establecer y definir la estructura de la organización, en función a las necesidades futuras y la permanencia en el tiempo de este negocio.

Mediante el desarrollo de la investigación se da a conocer las principales deficiencias estructurales que presentan las empresas de transporte de carga, en su mayoría debido a su poca planificación al implementarlas. Además se presentan una serie de acciones a tomar para corregir dichas deficiencias y una forma de realizar los cambios pertinentes sin afectar el objetivo principal del negocio.

El sistema de información, desde un enfoque sistémico, es todo aquel conjunto de recursos organizados e interrelacionados dinámicamente que permiten el procesamiento de unos de sus recursos, para que sus usuarios puedan tomar decisiones y ejecutar sus funciones para el cumplimiento de los objetivos empresariales; como un punto de partida se propone la hipótesis de que el diseño de un sistema de información contribuya al proceso contable de la empresa, tal es el caso que el sistema de información debe fundamentar las decisiones económicas de la empresa como ente independiente y de cada una de sus áreas, encaminadas a maximizar la riqueza y rentabilidad de la empresa.

Recogida la información de la empresa, podemos concluir que no posee un sistema de información gerencial que se relacione con el proceso contable y que proporcione un conocimiento o información de salida de mayor valor, en términos de utilidad, por lo que presenta muchas deficiencias. Estas tareas o funciones administrativas son rutinarias, repetitivas, involucran pérdida de tiempo y dinero, lo cual afecta el proceso contable y administrativo de la empresa.

Palabras clave: Sistemas Contables, Empresa de Transportes Bagua Grande, Proceso Contable

Abstract

The report presented below covers the proposed model Management Information System, which aims addition to a possible process automation, establish and define the structure of the organization, according to future needs and remain in the time of this business.

The procedure by which the investigation was conducted was based on the life cycle according Senn (1998) to its design stage, because the scope is defined to present the proposal to the Transport Company Bagua Grande S.R.L.

By developing the research disclosed the main structural deficiencies in the freight forwarding companies, mostly due to poor planning to implement them. In addition a series of actions to take to correct these deficiencies and a way to make the appropriate changes without affecting the main objective of business are presented.

The information system, from a systemic approach, is any set of organized and dynamically interrelated resources that enable the processing of some of its resources, so that users can make decisions and perform their functions for the fulfillment of business objectives; as a starting point the assumption that the design of an information system contributes to the accounting process of the company, as is the case that the information system must inform the economic decisions of the company as an independent entity and aims of each their areas, aimed at maximizing wealth and profitability.

Information collection company, we can conclude that does not have an information system that relates to the accounting process and provide knowledge or information output of higher value, in terms of utility, so it has many shortcomings. These tasks or administrative functions are routine, repetitive, involving waste of time and money, which impacts the accounting and administrative processes of the company.

Keywords: Accounting Systems, Transport Company Bagua Grande, Accounting Process

INDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

I. INTRODUCCIÓN	11
II. MARCO TEÓRICO	13
2.1. Antecedentes	13
2.2. Bases teóricas	14
2.2.1. Concepto de sistemas de informacion	14
2.2.1.1. Dimensiones de los sistemas de información	15
2.2.1.5. Ciclo de vida de un sistema de información	17
2.2.1.6. Sistema de información contable	18
2.2.1.7. Factores para la alineación de los sistema de información contable	19
2.2.1.8. Componentes de un sistema contable	22
2.2.1.9. Tipos de sistemas de información contable	22
2.2.1.9.1. Contabilidad financiera	23
2.2.1.9.1.1. Objetivo	23
2.2.1.9.1.2. Características de la información financiera	23
2.2.1.9.2. Contabilidad de gestión o administrativa	24
2.2.1.9.2.4. Diferencias entre contabilidad financiera y administrativa	25
2.2.1.9.3. Contabilidad gerencial	26
2.2.1.9.3.1. Objetivos de la contabilidad gerencial	26
2.2.1.9.3.2. Componentes del proceso gerencial	26
2.2.1.10. Características de los sistemas de información contable	27
2.2.2. Proceso contable	28
2.2.2.1. La contabilidad	29
2.2.2.1.1. Conceptos básicos.	29
2.2.2.1.1.6. Objetivo de los estados financieros	30
2.2.2.1.1.6.1. Estados financieros prospectivos	31
III. METODOLOGÍA	34

3.1.	Diseño de investigación.....	34
3.2.	Área y línea de investigación	34
3.3.	Población, muestra y muestreo	34
3.4.	Operacionalización de variables	34
3.5.	Metodo, tecnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
3.6.	Tecnicas de procesamiento de datos	36
IV.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	37
4.1	Resultados	37
4.1.1	Conocimiento de los procesos operativos y administrativos de la empresa.....	37
4.2.	Discusión	45
V.	PROPUESTA	46
5.1.	Propuesta de diseño de sistema de información gerencial	46
VI.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	66
6.1.	Conclusiones.....	66
6.2.	Recomendaciones.....	67
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	68
VIII.	ANEXOS	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1	Flexibilidad de la información	20
Tabla N°2	Diferencias entre contabilidad financiera y administrativa	25
Tabla N°3	Definiciones de Activo y Pasivo Corriente	32
Tabla N°4	Operacionalización de Variables	34
Tabla N°5	Resumen de Deficiencias en las Áreas Actuales	41
Tabla N°6	Resumen de las Deficiencias en el Flujo de Información	43
Tabla N°7	Cuadro Orgánico de Cargos	48
Tabla N°8	Planilla Mensual de Remuneraciones	55
Tabla N°9	Datos históricos para Estado de Situación	56
Tabla N°10	Estado Prospectivo de Situación Financiera	57
Tabla N°11	Gastos de Administración	58
Tabla N°12	Costo de Ventas	59
Tabla N°13	Cuadro de Ventas Mensuales Prospectivas	60
Tabla N°14	Resumen de Ventas y Gastos Mensuales Prospectivos	64
Tabla N° 15	Cuadro de Gastos Operativos	65
Tabla N°16	Matriz de Consistencia	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1	Dimensiones de los Sistemas de Información	15
Figura N°2	Niveles en organizaciones empresariales	16
Figura N°3	Componentes de un Sistema de Información Contable	22
Figura N°4	Flujo de Operaciones	24
Figura N°5	Flujo del Proceso Contable	28
Figura N°6	Ficha Ruc Empresa de Transporte Bagua Grande S.R.L	37
Figura N°7	Organigrama de la Empresa de Transporte Bagua Grande S.R.L	39
Figura N°8	Diagrama de áreas en la Situación Actual	40
Figura N°9	Diagrama de Flujo de información de la Situación Actual	42
Figura N°10	Organigrama Propuesto	47
Figura N°11	Flujograma de Atención al Cliente Propuesto	50
Figura N°12	Flujo de Procesos en áreas Administrativas Propuesto	51
Figura N°13	Flujograma de Centralización de Información Gerencial	53
Figura N°14	Estado Prospectivo del Estado de Resultados	58

I. INTRODUCCIÓN

Los sistemas de información han existido desde mucho antes de que apareciera la computadora, los sistemas de información eran manuales, los volúmenes de información eran reducidos y por lo tanto las personas podían ejecutar las tareas de manera eficiente, situación que con el paso del tiempo y el aumento de la información a procesar, esto generó que se incorporaran herramientas que facilitaran dicha administración y manejo.

Chiavenato (2006) señala que “Las organizaciones son un sistema de actividades, que están coordinadas y tienen la finalidad de lograr un objetivo en común; así mismo, afirma que existe organización a partir de la interacción de dos o más personas”. (p.415)

Las empresas tendrán que adoptar nuevos enfoques y nuevas maneras de operar para responder a las nuevas exigencias del país. El desafío implica modernizarse y desarrollar capacidades de competencia e integrar todos los aspectos que signifiquen fortalezas, a la estrategia y a los objetivos de la empresa; para ellos se necesita el abordaje de sistemas de información contables y de gestión que se concrete en el manejo de las empresas. Dentro de estos sistemas encontramos el de información contable, que constituye gran parte del sistema de información de las empresas y por ende del proceso de toma de decisiones de los gerentes de hoy.

Las pequeñas y medianas empresas regionales, presentan características muy particulares; generalmente disponen de locales destinados para su actividad específica, cuentan con una organización estructurada de manera simple, con una división funcional no muy bien definida y su gerencia tiene poca tendencia a asumir los nuevos retos relacionados con la innovación de productos o servicios, satisfacción del cliente y el máximo aprovechamiento de la capacidad instalada; todo ello unido a la dirección de una sola personas que generalmente es el propietario.

Los principales requisitos para la existencia de un sistema efectivo son los siguientes:

1. Existan personas capaces de comunicarse
2. Estén dispuestos a realizar tareas conjuntamente
3. Deseen obtener un objetivo en común

El presente trabajo ofrece información para mejorar la administración en la Empresa de Transportes Bagua Grande S.R.L, dando lugar a la siguiente pregunta:

¿El diseño de un Sistema de Información Gerencial contribuirá en la mejora del proceso contable de la Empresa de Transportes Bagua Grande S.R.L?

Dando lugar al objetivo general sobre diseñar un Sistema de Información Gerencial que contribuya con la mejora del proceso contable de la Empresa de Transportes Bagua Grande S.R.L; del mismo modo los objetivos específicos son: Indagar sobre los procesos administrativos en la Organización, Realizar un diagnóstico general de la organización, Establecer la estructura de la Organización, Diseñar el modelo de Sistema de Información.

La hipótesis asumía que si se incorpora un Sistema de Información Gerencial este contribuirá en la mejora del proceso contable de la Empresa de Transportes Bagua Grande S.R.L

La investigación cobra relevancia por las siguientes razones: En la actualidad las empresas presenta diversas dificultades para su crecimiento, la gestión en las áreas operativas y la información que se recopila no es lo que se necesita para poder crear riqueza y contribuir a incrementar su rendimiento, esto se debe al no contar con un sistema de información contable adecuada y no contar con las áreas que toda empresa debe de tener.

La mejor administración de toda organización dentro del mundo globalizado, requiere de un eficiente Sistema de Información Gerencial, y este sistema debe fundamentar las decisiones económicas de la empresa como ente independiente y de cada una de sus áreas encaminadas a generar riqueza, esto permitirá alcanzar los objetivos planteados en forma eficaz y con un correcto empleo de los recursos asignados permitiendo a las instituciones maximizar su rendimiento.

Mediante la propuesta de la Implementación de un Sistema de Información Gerencial se podrá establecer normativas y procedimientos que contribuyan a la mejora del proceso contable y administrativo, los mismos que mejoraran el entorno económico de la misma, perfeccionando su servicio en cuanto a las áreas principales y por ende brindar una mejor atención, reduciendo costos innecesarios, tiempos improductivos, y lo que es importante la satisfacción de los clientes.

El informe concluye que para el diseño del sistema de información propuesto involucra establecer departamentos que cumplan con las funciones establecidas y den soporte a la información financiera para que sea relevante para la toma de decisiones.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Jorge Garcés Angulo (2007), "Desarrollo de procesos de información administrativa y financiera- Caso: B & C Distribuciones S.R.L", USAT, Chiclayo
Concluyó que:

"Quienes dirigen las pequeñas y microempresas, en su mayoría lo hacen de manera empírica debido a razones socioeconómicas y utilizando procedimientos ineficientes que no permiten medir sus riesgos. Así mismo, existe desconocimiento de los beneficios que produce un control interno adecuado, considerando una inversión de esta naturaleza como un gasto innecesario e irrelevante"

COMENTARIO

Las organizaciones en la actualidad también consideran que un sistema de información contable, un sistema de control interno es un gasto innecesario, pero lo que se busca en esta investigación a poner en marcha es proponer un sistema de información que no necesariamente es un software si no un organización sistematizada a medida que la empresa vaya obteniendo información de sus propio sistema.

Soto Ruiz Henry Orlando (2009). " Sistema Automatizado para el control y Seguimiento del Servicio de Post Venta de una empresa comercializadora de Equipos de oficina". USAT. Chiclayo; concluyó que:

"La finalidad de la automatización del sistema de postventa, es proveer a la empresa de una herramienta que permite obtener información rápida y precisa a las gerencias involucradas; brindando datos estadísticos para una mejor toma de decisiones."

"La solución informática propuesta permitirá a la empresa ofrecer servicios de alta calidad, que representarán: incrementos en la productividad, mejoras en los métodos de trabajo y disminución de los costos operativos".

COMENTARIO

Tal resultado muestra que cuando la información es oportuna se dan muchos beneficios, como lo son la toma de decisiones que conllevan a incrementar la productividad y por ende la rentabilidad en la organización, y en los mejores casos reduciendo costos operativos.

Rueda Delgado Gabriel y Arias Bello Martha Liliana (2009). "Los sistemas de información contable en la administración estratégica organizacional". USAT. Chiclayo; hicieron referencia en que:

"Para que las pyme colombianas mejoren sus posibilidades de competir en mercados abiertos se debe potenciar el uso que la información financiera, gerencial y las prácticas

de control interno y externo les brindan a las organizaciones contemporáneas. Ello se facilita en la medida en que la información contable busque resolver necesidades y no sólo sea una obligación legal, jurídica y tributaria. Para enfrentar exitosamente el mercado de hoy, las empresas deben adoptar una serie de competencias organizacionales, que la contabilidad puede contribuir a formar y desarrollar en la medida en que la integración de los mensajes financieros, de gestión y de control así lo pretendan. La integración y, a la vez, la simplificación de esa información son de suma importancia para las pyme expuestas a un mercado global”

COMENTARIO

Se concluye que la información contable influye mucho en las competencias que pueda poseer una organización para enfrentar el mundo globalizado, y eso solo lo permite la contabilidad ya que contribuye a formar la integración de la información.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Concepto de sistemas de información

Un sistema es una serie de elementos articulados de tal manera que constituyen un conjunto integrado, la información está ordenada y articulada, constituyendo un sistema de información. (Barroso de Vega, 2001).

“Es un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan, procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar la toma de decisiones y el control de una organización”. (Laudon, 2008, pag 115).

El uso eficiente de estos sistemas requiere entender los aspectos de organización, administración y tecnología de información que les dan forma. Un sistema de información crea valor para la empresa al constituir una solución de organización y administración a los retos planteados por el entorno.

Según Laudon y Laudon (2008), indican que se puede definir desde el punto de vista técnico como un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar la toma de decisiones y el control en una organización.

En conclusión es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con un fin común; que permite que la información esté disponible para satisfacer las necesidades en una organización, un sistema de información no siempre requiere contar con un soporte de cómputo aunque la disposición del mismo facilita el manejo y la interpretación de la información por los usuarios. Los sistemas de información contienen información acerca de las personas, lugares y cosas importantes dentro de la organización o del entorno en que se desenvuelve.

2.2.1.1. Dimensiones de los sistemas de información

Según Laudon y Laudon (2008), para comprender totalmente los sistemas de información se deberá entender las dimensiones relativas, los cuales comprenden: organización, administración y tecnología.

Esta comprensión más amplia de los sistemas de información, que abarca el entendimiento de las dimensiones administrativas, técnicas y organizacionales de los sistemas, se denomina conocimiento de los sistemas de información.



Figura Nº 1 - Dimensiones de los sistemas de información

Fuente: Autor Kenneth C. Laudon y Jane P. Laudon (2008). *"Sistema de Información Gerencial"*.

2.2.1.2. Organizaciones

Los elementos clave de una organización son su gerente, estructura, procedimientos operativos, políticas y cultura. La autoridad y responsabilidad en una empresa se organizan como una jerarquía o estructura de pirámide, de autoridad y responsabilidad ascendentes.

La alta dirección toma las decisiones estratégicas más importantes relacionadas con productos y servicios y garantiza el desempeño financiero de la empresa. La gerencia intermedia pone en práctica los programas y planes de la alta dirección y la gerencia de operaciones es responsable de supervisar las actividades cotidianas de la empresa. (Jane P. Laudon, 2008)

Los trabajadores de producción o servicios son quienes en realidad elaboran el producto y proporcionan el servicio.



Figura N° 2. Niveles en Organizaciones Empresariales

Fuente: Autor Kenneth C. Laudon y Jane P. Laudon (2008).
“Sistema de Información Gerencial”.

La mayoría de los procesos de negocios de una organización incluyen reglas formales que se han desarrollado con el paso del tiempo para la realización de las tareas. Estas reglas sirven de guía a los empleados en una diversidad de procedimientos. Los sistemas de información automatizan muchos procesos de negocios.

Cada organización tiene una cultura particular o conjunto fundamental de supuestos, valores y formas de hacer las cosas, que ha sido aceptada por la mayoría de sus integrantes. Partes de la cultura de una organización se pueden encontrar siempre incorporadas en sus sistemas de información.

2.2.1.3. Administración

Kenneth y Jane (2008), indican que el trabajo de la administración es darle sentido a las diversas situaciones que enfrentan las organizaciones, tomar decisiones y formular planes de acción para resolver problemas de organización. Los sistemas de información de negocios reflejan las esperanzas, sueños y realidades de los gerentes del mundo real. Una parte esencial de la responsabilidad de la administración es el trabajo creativo impulsado por el nuevo conocimiento y la nueva información. La tecnología de la información puede desempeñar un rol preponderante: rediseñar y cambiar el rumbo de las organizaciones.

2.2.1.4. Tecnología

La tecnología de Información es una de las muchas herramientas que los gerentes utilizan para enfrentar al cambio. El hardware de cómputo es el equipo físico utilizado para realizar las actividades de entrada, procesamiento y salida de un sistema de información.

El software de cómputo consiste en instrucciones detalladas, programadas por anticipado, que controlan y coordinan los componentes del hardware de cómputo de un sistema de información. La tecnología de administración de datos consiste en el software que controla la organización de los datos en medios de almacenamiento físico.

2.2.1.5. Ciclo de vida de un sistema de información

Según Senn (1998), existen tres estrategias para el desarrollo de sistemas. Cada una de ellas tiene un uso amplio en cada uno de los diversos tipos de empresas que existen, y resultan efectivas si son aplicadas de manera adecuada:

1) El método clásico del Ciclo de vida de Desarrollo del Sistema

El método del ciclo de vida para el desarrollo de sistemas es el conjunto de actividades que analistas, diseñadores y usuarios realizan para desarrollar e implantar un sistema de información; este método consta de 6 fases:

- a. Investigación preliminar: La solicitud para recibir ayuda de un sistema de información puede originarse por varias razones: sin importar cuales sean estas, el proceso siempre se inicia con la petición de una persona.
- b. Determinación de los requerimientos del sistema: El aspecto fundamental del análisis de sistemas es comprender todas las facetas importantes de la parte de la empresa que se encuentra bajo estudio. Los analistas, al trabajar con los empleados y administradores, deben estudiar los procesos de una empresa para dar respuesta a las siguientes preguntas:

¿Qué es lo que se hace?

¿Cómo se hace?

¿Con qué frecuencia se presenta?

¿Qué tan grande es el volumen de transacción o decisiones?

¿Cuál es el grado de eficiencia con el que se efectúan las tareas?

Afirma Seen James (1998) que “Un requerimiento es una características que puede incluirse en un nuevo sistema y puede consistir en una forma de captar o procesar datos, producir información, controlar un actividad de negocio o dar apoyo a la gerencia, por lo tanto, la identificación de los requerimientos significa estudiar el sistema existente y recopilar los datos en relación con este para encontrar cuales son los requerimientos” (p.70)

- c. Diseño del Sistema: El diseño del sistema de información produce los detalles que establecen la forma en la que el sistema cumplirá con los requerimientos identificados durante la fase de análisis. Los especialistas en sistemas se

refieren, con frecuencia, a esta etapa como diseño lógico en contraste con la del desarrollo de un software, a la que denominan diseño físico.

- d. Desarrollo del Software: Los encargados de desarrollar software pueden instalar software comprando a terceros o escribir programas diseñados a la medida del solicitante. La decisión depende del costo de cada alternativa, del tiempo disponible para programar el software y de la disponibilidad de los programadores.
- e. Prueba de Sistemas: Durante la prueba de sistemas, el sistema se emplea de manera experimental para asegurarse de que el software no tenga fallas, es decir, que funcione de acuerdo a las especificaciones y en la forma en que los usuarios esperan que lo haga, se alimentan con conjunto de datos de prueba para su procesamiento y después se examinan los resultados.
- f. Implantación y evaluación: La implantación es el proceso de verificar e instalar nuevo equipo, entrenar a los usuarios, instalar la aplicación y construir todos los archivos de datos necesarios para utilizarla.

2.2.1.6. Sistema de información contable

Un Sistema de Información Contable forma parte del Sistema de Información de las Organizaciones y tiene por finalidad reunir datos de naturaleza contable; procesarlos, utilizando un sistema adecuado de procesamiento; crear y mantener archivos contable, produciendo información contable, bajo distintas formas, para distintos usuarios. (Tasca, 2001).

Según *Hitt, Hoskisson & Ireland (2001)*, citado por Rueda dice que; cada organización es única en la medida que posee diferentes recursos (físicos, humanos, y capital organizacional) y capacidades, lo cual implica la obtención y uso diferenciado de información para sus propios propósitos. La información empresarial (incluyendo la contable) no sólo se genera para el cumplimiento de marcos normativos, sino para provecho de la organización.

El sistema contable distingue lo que es dato de lo que es información, recibe datos referidos al patrimonio de la organización, provenientes de fuentes internas y externas, y actúa sobre estos datos para producir información; los ordena, clasifica, resume y registra las operaciones y hechos económicos y produce información referida a la composición del patrimonio y sus variaciones que permite tomar decisiones y ejercer la función de control. (Pahlen, Et al. 2000)

“El sistema de información contable, configurado como un conjunto de elementos interrelacionados, cuya finalidad es transformar los datos que derivan de transacciones y hechos vinculados a un ente económico cualquiera, en información contable, sea analítica o sintética” (Sánchez *et al.*, 2008)



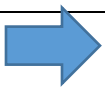


Según *Sánchez et al (2008)* la contabilidad brinda información que debe ser útil para poder tomar decisiones, entonces debe contener elementos y principios que garanticen la calidad de la información y generen en el usuario la suficiente confianza para utilizarlo sin inconvenientes y los principios son:

1. **Equidad:** Los estados financieros deben prepararse de tal modo que reflejen con equidad, los distintos intereses en juego en una empresa dada.
2. **Uniformidad:** Adoptado un criterio, este debe mantenerse en el tiempo y aplicarse de manera uniforme.
3. **Objetividad:** Deben registrarse las operaciones en el momento en que se tenga sustento de que esta ocurrió y cuando exista certeza de su valor.
4. **Materialidad:** La contabilidad debe reconocer y presentar los hechos económicos de acuerdo a su importancia relativa. Un hecho es relevante, si por sí mismo puede hacer cambiar de opinión a una persona sensata.
5. **Exposición:** Los estados financieros deben contener toda la información y discriminación básica y adicional que sea necesaria para una adecuada interpretación de la situación financiera y de los resultados económicos del ente a que se refieren.

2.2.1.7. Factores para la alineación de los sistema de información contable

Porter y Millar (1986), destacan las posibilidades de aprovechar la información para mejorar la competitividad de las empresas, mediante el análisis de la cadena de generación de valor, como consecuencia de un uso más eficiente de la información inherente a cada actividad. En este sentido, el sistema de información contable generará valor en la medida en que se alinee con el direccionamiento estratégico de la organización, mediante el fortalecimiento de los factores que garanticen la causa y el efecto entre información pertinente y la toma de decisiones acertadas, con efectos tanto externos como internos. Y menciona los siguientes factores:

Tabla N° 1
Flexibilidad de la información

Visión Estratégica de la Organización		Alineación de la formación contable
Direccionamiento Estratégico 1.-Planeación Estratégica 2.-Planeación Táctica 3.-Planeación operativa		Temporalidad en el suministro de la información 1.-Información de largo plazo 2.-Información de mediano plazo 3.-Información de corto plazo
Aprendizaje organizacional 1.-Adaptación 2.-Innovación		Análisis retrospectivo y prospectivo 1.-Acumulación de información 2.-Proyección y estimación de resultados
Administración de incertidumbre		Detección de factores clave de gestión
Reacción al cambio		Flexibilidad de la información (tiempo y formal)

Fuente: Rueda-Delgado, Gabriel; Arias-Bello, Martha Liliana (2009). *Los sistemas de información contable en la administración estratégica organizacional*.

A. Información de corto, mediano y largo plazo

La información de largo plazo para la toma de decisiones estará encaminada al monitoreo del cumplimiento de la planeación estratégica. La información contable deberá permitir establecer el nivel de crecimiento de la compañía, mediante la comparación de resultados y los factores críticos para la compañía. La información a mediano plazo definirá la productividad estableciendo una relación de beneficio-costos de los procedimientos, recursos y tiempos desarrollados en la operación; y la información contable permitirá tener un mejoramiento continuo a lo largo de la cadena de valor. En cuanto a la información de corto plazo, esta deberá responder a la toma de decisiones inmediatas como respuesta a situaciones del día a día de las operaciones y en consecuencia la información contable deberá ser ágil y certera, para minimizar los costos y los riesgos de las reacciones inmediatas. (Kotler, 2006)

B. Acumulación de información y proyección y estimación de resultados

La planificación periódica de la organización debe ser una constante en el direccionamiento y monitoreo de las actividades. Las decisiones que son producto del estudio tienen soporte en la información contable desde dos perspectivas; la primera que

va dirigida a determinar resultados de anteriores decisiones y la segunda que se refiere a la proyección de los datos y de las alternativas de decisión, lo cual es posible con la combinación de la experiencia, soportada en la información pasada y las decisiones actuales, para llegar a una aproximación de los efectos futuros. (Delgado y Liliana, 2009)

C. Detección de los factores claves de gestión

Arens, Randal & Beasley(2007) mencionan que, la administración de riesgos debe ser concebida desde dos visiones, la incertidumbre de los logros esperados en la organización y el acierto del sistema de información en los datos y la pertinencia de los resultados arrojados en los estados financieros y de gestión; por tanto, el aseguramiento de la información, como acumulación y evaluación basada en la información contable, determinará el grado de correspondencia entre la información y los criterios y acontecimientos de la organización

Con la constante globalización el entorno interno y externo de las organizaciones se mantienen en constante cambio y los riesgos de igual manera; estos riesgos se agudizan cuando no se hace un adecuado control de estos y para esto los sistemas de información contable juegan un papel importante en la administración, control y monitoreo de los riesgos.

D. Flexibilidad de la información

Delgado y Liliana, (2009) hacen referencia al sistema de información y a la generación de reportes financieros.

Rueda (2010) menciona que la acumulación de conocimiento en la empresa producto de su evolución se puede ver favorecida por la interrelación con otros factores, como:

- La existencia de una estructura organizativa flexible que facilite la comunicación de sus miembros.
- La existencia de una cultura empresarial de coordinación entre los individuos de la organización.

En conclusión los sistemas de información deben ser flexibles y responder en el momento justo a los cambios organizacionales, ya sea por adaptación y/o innovación.

2.2.1.8. Componentes de un sistema contable

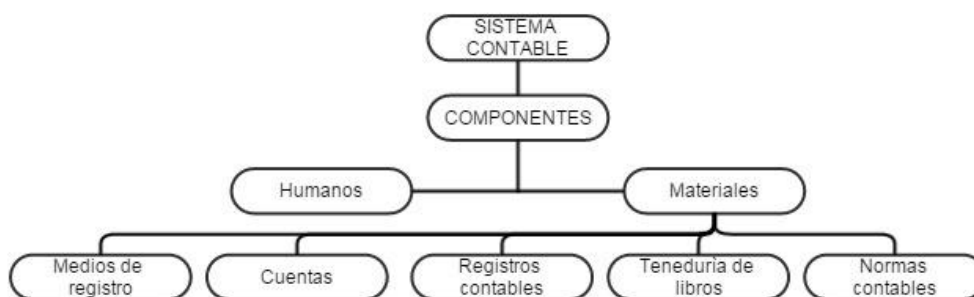


Figura N° 3. Componentes de un sistema de información Contable

Fuente: Pahleen R, Et al (2000) "Teoría Contable Aplicada", pag 55

Componentes:

- Humanos: Presente en todas las etapas del proceso
- Medios de Registro: Representan las formas de procesamiento contables.
- Cuentas: Lenguaje que permite identificar a los elementos comunes que componen el patrimonio y a los resultados que genere la empresa.
- Teneduría de libros: Consiste en la clasificación de datos, en la realización de cálculos y registros y en el almacenamiento de datos de salida a ser empleados para la preparación de informes.
- Registros contables: Soporte donde se registran los datos contables
- Normas contables: Reglas para medir el patrimonio y los resultados, y para determinar la forma y contenido de los informes contables.

2.2.1.9. Tipos de sistemas de información contable

El sistema de información contable representa un instrumento clave para los procesos de administración de cualquier tipo de empresa.

Chaves et al (2009) define la estructura de información contable *en tres subsistemas*:

- *Presupuesto integral* (Contabilidad de Gestión o administrativa)
- *Registro Contable* (Contabilidad Financiera)
- *Información gerencial* (Contabilidad Gerencial)

Las características y el grado de desarrollo del sistema deben responder, en forma clara y objetiva, a los fines y necesidades que el ente se proponga alcanzar.

2.2.1.9.1. Contabilidad financiera

Tiene por objeto la preparación de los estados contables descriptivos de la situación económico-financiera de la entidad y su evolución en el tiempo, basándose fundamentalmente en los datos emanados de las transacciones realizadas con otras unidades económicas. (Sánchez *et al*, 2008)

2.2.1.9.1.1. Objetivo

El objetivo es generar y comunicar información útil para la oportuna toma de decisiones de los diferentes usuarios externos de una organización económica. Los datos más importantes para los usuarios externos es la cuantificación de los resultados generados por la prestación de servicios a los clientes o por la manufactura y venta de productos. (Guajardo, 2002)

2.2.1.9.1.2. Características de la información financiera

El propósito de la contabilidad financiera es preparar información financiera de calidad y para lograr esa calidad **Andrade & Guajardo (2002)**, mencionan que se debe cumplir con una serie de características que le dan valor.

Las características básicas de la información financiera es un tema tratado en la normatividad de diferentes países; las NIIF tratan el tema en el documento “Marco Conceptual para la preparación y presentación de los estados financieros”, en México dentro de la Norma A-4 “Características de la información financiera”, en Estados Unidos se publica en la norma Accounting Concepts número 2.

Señala el Marco Conceptual de la información Financiera las características básicas a las que debe sujetarse el proceso de la elaboración de la información:

A. Confiabilidad

Para que la información financiera y también la de un periodo sean confiables es necesario que el proceso de integración y cuantificación de la información haya sido objetivo, que exista la posibilidad de verificar los pasos seguidos en el proceso de elaboración, de tal forma que los usuarios puedan depositar su información.

B. Relevancia

La información contenida en los estados financieros es relevante en la medida en que influye en la toma de decisiones de las personas que lo utilizan

C. Comprensibilidad

La información financiera debe ser fácilmente comprensible para los usuarios, partiendo de la base de que estos tienen un conocimiento razonable de la economía y del mundo de los negocios.

D. Comparabilidad

La información financiera suministrada a los usuarios les permita hacer comparaciones con otras entidades, con otros periodos y contra ella misma en aspectos específicos.

2.2.1.9.2. Contabilidad de gestión o administrativa

La contabilidad administrativa existe según Hongren et al (2006), para dar apoyo a las decisiones de negocios. Los negocios cambian su forma de operar y sus necesidades de información también cambian y por tanto debe considerarse la modificación de sus sistemas de contabilidad.

Según C.P.C Guillermo Mayor Gamero, la contabilidad de gestión en una empresa, se elabora por áreas o centro de responsabilidad, identificándose las diferentes líneas o centros con una función comercial, administrativa, o de producción.

“La información de la contabilidad administrativa está diseñada para satisfacer las necesidades específicas de la administración de una empresa”. (Warren, 2010).

La contabilidad de gestión, evalúa y controla el desarrollo del plan principal o estratégico, así como las recomendaciones que conlleven a tomar acción sobre medidas correctivas necesarias, en este sentido la efectiva comunicación entre todos los niveles de la gerencia, ya que una parte importante de la comunicación son los reportes de contabilidad, que la gerencia usa en las operaciones de planeamiento y control.

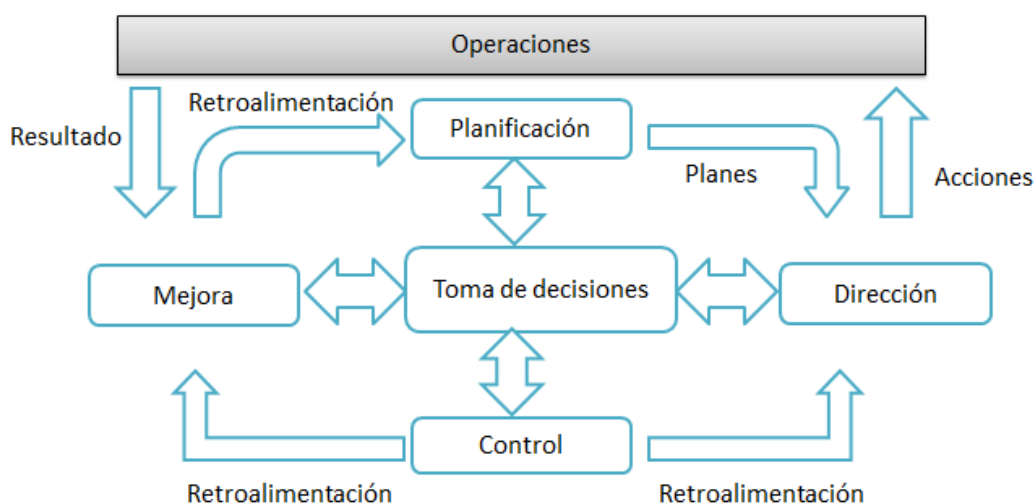


Figura N° 4 Flujo de operaciones

Fuente: Warren. (2010) "Contabilidad Administrativa", pág. 5

2.2.1.9.2.1. Planificación

La planificación es un proceso que puede ser formal, informal, exige reflexión sobre nuestro entorno, sobre lo que ha pasado y pasa ahora a nuestro alrededor; supone una previsión sobre qué es lo que puede pasar en el futuro. (París Roche, 2005)

2.2.1.9.2.2. Control

El control es un proceso que dirige las actividades de los individuos hacia el logro de los objetivos de la organización. El control se considera una variable causal porque los resultados de los esfuerzos del control contribuyen a mejorar el proceso de planificación organizativa y ayuda a los gerentes a adaptarse a los cambios del entorno. (Fernández Sánchez, 2010)

El control es una acción que ajuste el desempeño a estándares preestablecidos y su base es la información que llega a los gerentes. Sin esta información sería imposible llegar a un control.

2.2.1.9.2.3. Dirección

Consiste en conseguir los objetivos de la empresa mediante la aplicación de factores disponibles desarrollando las funciones de planificación, organización y control. (Warren, 2010)

La dirección es un proceso continuo, que consiste en gestionar los diversos recursos productivos de la empresa, con la finalidad de lograr los objetivos marcados con la mayor eficiencia posible.

2.2.1.9.2.4. Diferencias entre contabilidad financiera y administrativa

Tabla N°2

Diferencias entre contabilidad financiera y administrativa

Característica	Contabilidad Financiera	Contabilidad Administrativa
Principales usuarios	Partes externas	Partes Internas
Reglas y regulaciones	Regida por los PCGA	No hay reglas
Nivel de detalle	Relacionada con la compañía en general	Relacionada con diversas partes de la compañía
Oportunidad	Trimestral Anual	Cuando la necesiten los usuarios
Orientación	El pasado	El futuro

Fuente: Jones et al. (2001) "Introducción a la contabilidad administrativa". Pag 7

Según *Jones et al. (2001)* dice que dependiendo del enfoque cada subsistema procesa diferente información, ambas necesarias para el funcionamiento y mejora de las organizaciones, formando parte de los sistemas de información contable.

2.2.1.9.3. Contabilidad gerencial

La contabilidad gerencial hace referencia a una parte del proceso administrativo que se centra en el uso de recursos organizacionales relacionado a los procesos y a las tecnologías administrativas que añaden valor a las organizaciones mediante la consecución efectiva de esos recursos en contextos dinámicos y competitivos. (Flores, 2003)

Lo que se puede mencionar es que la contabilidad gerencial se refiere a aquella parte del proceso gerencial que enfoca el uso de los recursos organizacionales.

2.2.1.9.3.1. Objetivos de la contabilidad gerencial

Laudon K & Laudon J (2008) mencionan dos características:

a) *Proveer Información*

El contador de gerencia selecciona y provee a todos los niveles gerenciales la información para:

- Planear, evaluar y controlar las operaciones
- Asegurar los activos de la organización
- Comunicarse con los accionistas y entidades reguladoras

b) Participar en el Proceso Gerencial

Los contadores de gerencia están involucrados en el proceso de dirigir la organización. Esto incluye toma de decisiones estratégicas, tácticas y operativas para ayudar a coordinar los esfuerzos de toda la organización.

En conclusión la información y el conocimiento constituyen recursos básicos para el éxito y la supervivencia de la organización en un mundo competitivo.

2.2.1.9.3.2. Componentes del proceso gerencial

Según Flores Soria (2003), el proceso gerencial puede dividirse en:

- Establecimiento del direccionamiento organizacional
- Estructura organizacional
- Compromiso organizacional
- Control organizacional

El direccionamiento organizacional, participa en el establecimiento de los objetivos de la empresa para poder formular e implementar estrategias y/o proyectos. El planeamiento de las operaciones, el despliegue de recursos sirven de soporte a las decisiones.

La estructura organizacional, muestra el diseño de los procesos organizacionales y operativos para dar soporte a las estrategias, rediseño de los sistemas, asignación de responsabilidades en relación a los sistemas, procesos y capacidades para dar inicio al despliegue de recursos destinados a los procesos.

El compromiso organizacional, establece una imagen de la organización y de sus valores esenciales buscando la construcción del conocimiento de los factores y capacidades clave para el éxito de la organización.

El control organizacional, se basa en el establecimiento y manejo de los parámetros de control relacionados con la exposición al riesgo; riesgo asociado a las estrategias organizacionales y los procesos operativos. También se apoya en el diseño y operación de los sistemas de información que dan soporte a las operaciones, controles y responsabilidades de la organización.

A manera de comentario la contabilidad gerencial, está en la cima de todo el sistema de información contable y la eficacia en el uso de los recursos se juzga en términos del valor generado en los mercados de productos y/o servicios y en los mercados de capital (accionistas).

2.2.1.10. Características de los sistemas de información contable

2.2.1.10.1. Objetivo de la contabilidad

Según un Análisis Crítico a las NIFF, realizado por *Ivanovich pages, Peña Cortes, Et al. 2013*. Menciona que de los distintos objetivos que se han definido a la contabilidad a través de la historia, se han analizado en diferentes Países Latinoamericanos que objetivos son los más recurrentes:

- Tendencia hacia la fiscalidad; lo que según su estudio muestra a través de la persistencia de la aplicación estricta de la normativa tributaria como el objetivo más importante de la contabilidad.
- El proceso de toma de decisiones
- El control y rendición de cuentas ante terceros.

Se puede concluir que los objetivos de la contabilidad en los cuales son más enfocados recaen sobre la influencia de la fiscalidad u órganos reguladores y también sobre el uso de la contabilidad para los fines que requieren las organizaciones.

2.2.1.10.2. Usuarios de la información

Según *Ivanovich pages, Peña Cortes, Et al;* menciona que los organismos reguladores son los usuarios más relevantes de la información financiera en todos los países, siendo una de estos los bancos e instituciones financieras que llevan su prioridad seguidos de los proveedores y clientes.

2.2.2. Proceso contable

Alcarria Jaime José, 2009; en su libro "Contabilidad Financiera I" ilustra el proceso contable de la siguiente manera:



Figura N° 5 Flujo del Proceso Contable

Fuente: Alcarria Jaime, J (2000) "Contabilidad Financiera I". Pag 11

Según Alcarria Jaime (2000) define el proceso contable de la siguiente manera:

1. Captación de Hechos Contables.- La captación de información se realiza a través de documentación soporte de acontecimientos producidos o actividades realizadas (tickets, facturas, planillas, informes, etc)
2. Análisis de hechos contables.- Consiste en el análisis de los hechos contables y la valoración de lo ocurrido teniendo en cuenta sus repercusiones sobre la unidad económica.
3. Registros de hechos contables.- Consiste en la anotación de los hechos contables en los instrumentos de registros adecuados.
4. Elaboración de información de síntesis.-Consiste en la acumulación de la información registrada y la elaboración de informes resumen útiles para la toma de decisiones.

En conclusión el proceso contable debe establecerse de forma que se tenga la seguridad de que se captan todos los hechos contables, que no existen acontecimientos que puedan escapar a la detección del sistema, puesto que ello producirá una deficiencia en la información tratada y elaborada.

2.2.2.1.La contabilidad

La contabilidad es el proceso de identificar, medir y comunicar información económica para permitir un juicio y decisiones informadas a los usuarios (gerentes, dueños, accionistas, proveedores, trabajadores) de dicha información. (America Accounting Association)

Comentario: La contabilidad informa cual es el estado o situación en la que se encuentra una empresa y permite que las personas que utilizan la información contable puedan sacar conclusiones sobre la empresa que está siendo analizada.

2.2.2.1.1. Conceptos básicos

2.2.2.1.1.1.Activo

Según el Marco Conceptual de la NIFF, se concluye que activo o los activos son el conjunto de bienes, derechos y otros recursos controlados económicamente por la empresa con los que esta desarrolla su actividad económica. Los activos provienen de transacciones o acontecimientos pasados y pueden ser propiedad de la empresa o simplemente ser controlados por la misma. A demás se requiere que tengan la capacidad de producir beneficios futuros.

2.2.2.1.1.2.Pasivo

Un activo es un recurso económico propiedad de una entidad, que se espera rinda beneficios en el futuro. El valor del activo se determina con base en el costo de adquisición

más todas las erogaciones para su traslado, instalación y arranque de operaciones. (Barroso de Vega, 2001)

El pasivo o los pasivos son obligaciones actuales, deudas, en que la empresa incurre en el ejercicio de su actividad. Estas derivan de cualquier transacción o hecho pasado que genere una segura o posible deuda que en un futuro puedan originar la entrega de activos para su cancelación. Habitualmente las deudas provienen de adquisiciones de bienes y servicios, aunque pueden tener otros orígenes.

Representa todos los derechos y obligaciones con terceros (acreedores), estos tienen prioridad sobre los activos del negocio, en caso de disolución.

2.2.2.1.1.3.Patrimonio o capital

Es la aportación de los dueños y/o accionistas, representa la parte de los activos que pertenecen a los dueños del negocio. El patrimonio puede aumentar por la aportación en efectivo o de otros activos por parte de los dueños o disminuir por pérdidas provenientes del negocio o retiro de efectivo y/o activos del negocio. (*Andrade & Guajardo, 2002*)

2.2.2.1.1.4.Operaciones contables

Es toda transacción que repercute en la situación financiera de la empresa y que se pueda medir en términos monetarios. Toda transacción u operación contable se debe registrar a través de un proceso establecido en los libros contables.

2.2.2.1.1.5.Ecuación contable

María Lourdes Farías Toto, hace un breve análisis de lo que significa la ecuación contable:

$$\text{Activo} = \text{Pasivo} + \text{Patrimonio}$$

Esta ecuación, demuestra la estructura total de una empresa, que permite medir los cambios en su Activo, Pasivo y Patrimonio. Teniendo en cuenta que si el Pasivo es mayor que el Activo, estaríamos hablando de una descapitalización y en conclusión de una posible quiebra

2.2.2.1.1.6.Objetivo de los estados financieros

El objetivo consiste en mostrar una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de la entidad. El propósito es suministrar información acerca de la situación financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de la entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar decisiones económicas.(MARIO APAZA, 2011)

MARIO APAZA, (2011), indica que para cumplir con el objetivo de suministrar información; los estados financieros se dividen en 4, donde se muestra información acerca de los siguientes elementos:

1. Activos
2. Pasivos
3. Patrimonio neto
4. Gastos e ingresos
5. Otros cambios en el patrimonio neto
6. Flujos de efectivo

2.2.2.1.1.6.1. Estados financieros prospectivos

Según Maria Apaza (2011), los estados financieros son los documentos que proporcionan informes periódicos a fechas determinadas, sobre el estado o desarrollo de la administración de una compañía, es decir, la información necesaria para la toma de decisiones en una empresa.

Sobre los estados financieros prospectivos dice Viegas y Perez (2012), “Los modelos pueden definirse como representaciones de la realidad que intenta explicar el comportamiento de algunos aspectos de la misma. Debido a que los modelos son representaciones explícitas de la realidad son siempre menos complejos que la realidad misma, pero tienen que ser lo suficientemente completos para acercarse a aquellos aspectos de la realidad que se está investigando”

En conclusión el aspecto esencial del modelo prospectivo, tiene que ver con las características que se deben observar en su confección, ya que, su objetivo es establecer un puente que pretende vincular el pasado con el futuro.

2.2.2.1.1.6.1.1. Estado de situación financiera o situación patrimonial.

Elementos que se encuentran integrados por los activos corrientes y no corrientes, así como sus pasivos corrientes y no corrientes, como categorías separadas dentro del estado de situación financiera. (Mario Apaza, 2011)

Tabla N° 3

Definiciones de Activo y Pasivo Corriente

Activo Corriente	Pasivo Corriente
<p>Espera realizar, vender o consumir en el transcurso del ciclo normal de la operación.</p> <p>Espera realizar dentro de los 12 meses siguientes.</p> <p>Efectivo o similar no restringido</p>	<p>Espera liquidar en el curso normal de la operación</p> <p>Debe liquidar dentro de los doce meses después del cierre.</p> <p>Aquel sobre los que no se tiene un derecho incondicional de diferir el pago más allá de doce meses.</p>

Fuente: Elaboración Propia

2.2.2.1.1.6.1.2. Estado de resultados

El concepto de resultados (a veces denominado resultado neto) es a menudo usado como una medida del rendimiento en la actividad de la entidad, o bien es la base de otras evaluaciones, tales como el rendimiento de las inversiones o las ganancias por acción. Los elementos relacionados directamente con la medida del resultado son los ingresos y los gastos. (IFRS 2009)

Ingresos son los incrementos en los beneficios económicos, producidos a lo largo del periodo contable, en forma de entradas o incrementos de valor de los activos, o bien como decrementos de las obligaciones, que dan como resultado aumentos del patrimonio, y no están relacionados con las aportaciones de los propietarios a este patrimonio. (MARIO APAZA MEZA, 2011)

Gastos son los decrementos en los beneficios económicos, producidos a lo largo del periodo contable, en forma de salidas o disminuciones del valor de los activos, o bien de por la generación o aumento de los pasivos, que dan como resultado decrementos en el patrimonio, y no están relacionados con las distribuciones realizadas a los propietarios de este patrimonio. (MARIA APAZA MEZA, 2011)

2.2.2.1.1.6.1.3. Estado de cambios en el patrimonio neto

Los cambios en patrimonio de la entidad, entre dos estados de situación financiera consecutivos, reflejarán el incremento o disminución sufridos por sus activos netos. Si se prescinde de los cambios producidos por causa de las operaciones con los tenedores de instrumentos financieros de patrimonio neto, actuando en su condición de tales (aportaciones de capital, las recompras por la entidad de sus propios instrumentos de capital y los dividendos) y de los costos de esas transacciones, la variación experimentada por el valor del patrimonio representará el importe total de los ingresos y gastos, incluyendo

pérdidas o ganancias, generados por las actividades de la entidad durante el ejercicio. (Mario Apaza, pag 23)

2.2.2.1.1.6.1.4. Estado de flujo de efectivo

Según Chaves O (1998), (...) La información sobre los flujos de efectivo suministra a los usuarios las bases para la evaluación de la capacidad que la entidad tiene para generar efectivo y otros medios líquidos equivalentes, así como las necesidades de la entidad para la utilización de esos flujos de efectivo.

Mario Apaza Meza (2011), menciona los siguientes elementos que participan en la elaboración del Estado de Flujo de Efectivo:

1. Efectivo.- Depósitos a la vista
2. Equivalentes.- Inversiones a corto plazo de alta liquidez convertibles en efectivo con poco riesgo.
3. Flujo de efectivo.- Las entradas y salidas de efectivo y equivalentes al efectivo.
4. Actividades de explotación.- Las actividades que constituyen la principal fuente de ingresos ordinarios de la empresa.
5. Actividades de inversión.- Son las adquisiciones, enajenación o abandono de activos a largo plazo.
6. Actividades de financiación.- Las actividades que producen cambios en el tamaño y composición de los capitales propios y de los préstamos tomados por parte de la empresa.

III. METODOLOGÍA

3.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación a utilizar en esta investigación es Aplicada, con enfoque cuantitativo y cualitativo.

3.1.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación por su grado de abstracción es descriptiva; porque se utiliza la teoría para describir cada proceso de un sistema de información que contribuya en la mejora del proceso contable, es decir, se procesa la información para tener claro el estado actual de la empresa.

3.2. ÁREA Y LINEA DE INVESTIGACION

Área: Ciencias Sociales

Línea: Emprendimientos e innovación empresarial con responsabilidad social

3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

La población para esta investigación está conformada por la Empresa de Transportes Bagua Grande S.R.L, en la ciudad de Bagua Grade – Amazonas. La muestra se considera censal pues se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos.

3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla N°.04 Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
SISTEMAS DE INFORMACION	Sistema que reúne datos de fuentes internas y externas, y produce información referida al patrimonio de una empresa para tomar decisiones.	El sistema contable comprende: la contabilidad de gestión, contabilidad financiera, contabilidad gerencial, Ciclo Contable	Contabilidad Financiera	Confiability
				Relevancia
				Comprensibilidad
				Comparabilidad
			Contabilidad de Gestión	Planificación
				Control
				Dirección
			Contabilidad Gerencial	Dirección Organizacional
				Estructura Organizacional
				Compromiso Organizacional
Control Organizacional				

Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 04. Operacionalización de Variables

Proceso Contable	El proceso contable debe establecerse de forma que se tenga la seguridad de que se captan todos los hechos contables, que no existen acontecimientos que puedan escapar a la detección del sistema, puesto que ello producirá una deficiencia en la información tratada y elaborada.	El proceso contable involucra: Proceso Contable, Informes o Estados Financieros	Proceso Contable	Operaciones Contables
				Registros Contables
			Estados Financieros	Estado de Situación
				Estado de Resultados
				Estado de Cambios en el Patrimonio neto
				Estado de Flujo de Efectivo

Fuente: Elaboración Propia

3.5. METODO, TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Toda investigación exige la identificación de los métodos a emplear en el desarrollo de la misma, sin embargo el método lo constituye el investigador con la teoría. A continuación se detallan los métodos a empleados.

- a) **Deductivo:** este método permite que las verdades particulares contenidas en las verdades universales se vuelvan explícitas, ya que su utilización facilita identificar dentro de situaciones generales explicaciones particulares.
- b) **Análisis y síntesis:** se fundamenta en un proceso de conocimiento que se inicia por la identificación de cada una de las partes, que caracterizan una realidad, de este modo podrá establecer las relaciones causa efecto entre los elementos que componen el objeto de investigación.

3.5.1. Instrumentos

Con la finalidad de obtener datos suficientes, confiables y válidos para el desarrollo de la investigación se utilizarán fuentes primarias y secundarias. En relación con la fuente primaria, se utilizará la técnica de la observación, específicamente la estructurada, brindando la posibilidad de observar cómo se desarrollan las actividades cotidianas, procesos y demás tareas propias del entorno, así como documentos. En complemento con la técnica anterior se utilizará la entrevista estructurada, elaborada en base a los datos que se desean recabar, permitiendo el contacto de forma directa a los empleados de la organización, los cuales aportarán aparte de datos, experiencia en el manejo del negocio, aspecto clave para la optimización de procesos.

Se utilizaron las Técnicas de Observación y Encuesta, con lo siguientes instrumentos: Ficha de Observación, Guía de Entrevista

3.6. TECNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS

Para el tratamiento de los datos, la información fue clasificada y estructurada para su posterior tabulación, previo análisis para desechar los datos irrelevantes, así como la representación gráfica de dichos datos los cuales facilitarán la selección de la solución factible a desarrollar.

Los instrumentos utilizados en la recolección de la información de esta investigación, estuvieron representados por la visita a los puestos de trabajo, el acompañamiento durante varios días, con el objeto de recabar la mayor información posible, de esta forma determinar los requerimientos necesarios para el diseño del sistema de información.

Las entrevistas tiene la finalidad de recabar información pertinente a los siguientes aspectos: Administrativo; Organizativo y Técnicos

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

4.1.1 Conocimiento de los procesos operativos y administrativos de la empresa

La empresa de Transportes Bagua Grande S.R.L fue creada en el año 2001, se encuentra ubicada en el Departamento de Amazonas – Bagua Grande. Inicialmente fue inscrito en la Municipalidad de Uctubamba como Comité de Transportes Bagua Grande S.R.L; ya en el año 2003 se constituye como persona jurídica iniciando sus actividades el año 2004. El gerente fundador, es el Señor Williams Santisteban Tello.

Número de RUC:	20479692981 - EMPRESA DE TRANSPORTES BAGUA GRANDE SRL	
Tipo Contribuyente:	SOC.COM.RESPONS. LTDA	
Nombre Comercial:	ETBAG S.R.L.	
Fecha de Inscripción:	24/12/2003	Fecha de Inicio de Actividades: 01/01/2004
Estado del Contribuyente:	ACTIVO	
Condición del Contribuyente:	HABIDO	
Dirección del Domicilio Fiscal:	AV. CHACHAPOYAS NRO. 1119 AMAZONAS - UTCUBAMBA - BAGUA GRANDE	
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior: SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	MANUAL	
Actividad(es) Económica(s):	Principal - CIIU 60214 - OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA TER. ▼	
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	BOLETA DE VENTA ▼ BOLETA DE VENTA BOLETO DE VIAJE-TRANSPORTE INTERPROVINCIAL MANIFIESTO DE PASAJEROS	
Sistema de Emisión Electrónica:		
Emisor electrónico desde:		
Comprobantes Electrónicos:	-	
Afiliado al PLE desde:	-	
Padrones :	NINGUNO ▼	

Figura N° 6 INFORMACIÓN GENERAL RUC “ETBAG S.R.L”

Fuente: SUNAT

MARCO ORGANIZACIONAL

En el año 2014 la Empresa de Transportes Bagua Grande S.R.L, en adelante ETBAG S.R.L, tiene las siguientes rutas Bagua Grande-Bagua Capital-Jaen-Pedro Ruiz-Chachapoyas, cuenta únicamente con los permisos para las tres provincias, de las cuales Pedro Ruiz y Chachapoyas están aún en trámite.

Genera rentas de tercera categoría por la actividad a la que se dedica y su concordancia con lo estipulado en la Ley del Impuesto a la Renta. (Art. 118° del D.S. 179- 2004- EF TUO de la Ley del Impuesto a la Renta)

La empresa cuenta con 12 unidades vehiculares que forman parte de su activo, y 6 unidades que son alquiladas para poder brindar el servicio de carga ligera. En su mayoría las unidades alquiladas son manejadas por sus propios dueños.

La empresa cuenta con los servicios de transporte de pasajeros y transporte de carga ligera, a las diferentes rutas que tiene a cargo dentro de sus líneas de trabajo.

La Empresa de Transportes Bagua Grande S.R.L presenta deficiencias en su estructura organizativa, al no contar con un manual de procedimientos que defina que hacer y cómo hacerlo, buena parte de las funciones o actividades que realizan se ejecutan de forma empírica y de acuerdo con quien las ejecute, ya que la delimitación de cargos no existe, aspecto que produce conflictos en el manejo de información, relaciones interpersonales y de gestión del negocio.

Aunque se evidencia, la oportunidad de que gran parte del personal está dispuesto hacer las cosas de manera ordenada y estructurada en beneficio del funcionamiento de la organización.

Otro aspecto resaltante es que se cuenta con equipos de computación que pueden facilitar la incorporación de software, que reduzcan el tiempo de respuesta y ejecución de los procesos cotidianos.

De forma en general se observaron los detalles que mostraron la situación actual de la organización y la forma de realizar las actividades diarias, los datos recolectaron se desglosaron en tres aspectos: Organizativos, Administrativos y técnicos.

En resumen, durante la investigación preliminar podemos indagar que:

1. La Empresa de Transportes Bagua Grande S.R.L. requiere la evaluación de su estructura, delimitar cargos, funciones, y definir un manual que estandarice todos sus procedimientos.
2. Ausencia de consistencia en los datos que se utilizan en los comprobantes de pago y el manejo de la información (archivo de encomiendas, listado de pasajeros)
3. Demora en los procesos de carga y despacho motivado al poco control y oportunidad de la información.
4. Dificultad de supervisión motivado al poco número de reportes que se realizan en la empresa.
5. No presentan información estructurada de sus clientes, ni de sus transportistas que faciliten los procesos de facturación y despacho.
6. Poca organización que puede ocasionar la pérdida de clientes.
7. Logística limitada que debilita la organización frente a sus competidores.
8. Presencia de equipos de computación para la integración de herramientas basadas en sistemas de información.

4.1.2 Diagnostico general de la organización

Posterior al levantamiento de la información realizado, se pudo crear una imagen de cómo se realizan las actividades y procesos dentro de la empresa.

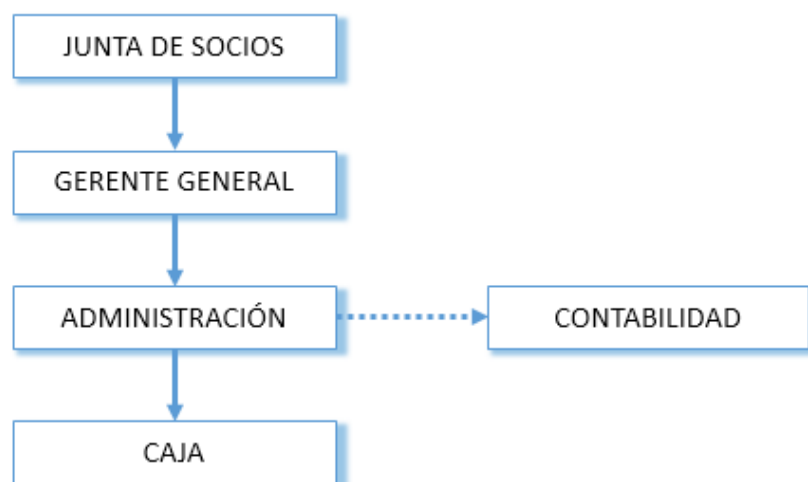


Figura N° 7 Organigrama de la Empresa de Transportes Bagua Grande S.R.L

Fuente: ETBAG SRL

Las funciones que realizan cada área en la Empresa de Transportes Bagua Grande S.R.L. son:

A. GERENTE GENERAL:

1. Representa a la empresa ante cualquier autoridad.
2. Dirigir las operaciones de la empresa en conformidad a las disposiciones legales, reglamentos y resoluciones dispuestas.
3. Firmar órdenes de pago

B. ADMINISTRACIÓN:

1. Realiza el registro, preparación y distribución de documentación
2. Prepara la correspondencia que debe ser constatada por el Gerente General.
3. Planificar, dirigir y controlar las operaciones en la organización
4. Gestionar la adecuada utilización de los recursos financieros de la empresa a nivel de sistema.
5. Negociar con proveedores, términos de compra, descuentos especiales, formas de pago y créditos.
6. Elaborar informes gerenciales, sobre la situación económica y financiera, en forma mensual y a requerimiento de gerencia general.

C. AREA DE CONTABILIDAD:

1. La contabilidad es el área que trabaja de la mano con la Administración, para temas legales, administrativa y tributaria de manera externa.

D. CAJA

1. Registrar el cobro de los servicios prestados.
2. Registrar a cada pasajero y los autos que brindan el servicio.
3. Emitir los comprobantes según los servicios prestados
4. Informar sobre los despachos de la mercadería para que sean almacenadas para su posterior envío.

En general los procesos que realizan diariamente se efectúan de manera manual, salvo algunos que son elaborados con herramientas de ofimática, entre los principales procesos que allí se realizan podemos destacar:

1. Recepción de carga: Este proceso consiste en almacenar y clasificar la carga, en base al destino, para su posterior despacho en el camión asignado para su transporte.
2. Facturación: Es el proceso en el cual se realiza la cobranza en base al servicio que va a prestar la empresa.
3. Emisión de órdenes de carga: En este proceso se realizan las órdenes de carga, la cual contempla la cantidad de mercancía a ser transportada.
4. Reportes: Actualmente la empresa no emite reportes, solo los requeridos por el Contador para procesos administrativos legales.

La Empresa de Transportes Bagua Grande S.R.L muestra áreas totalmente ajenas entre sí ya que ninguna área emite reportes, y en conclusión no cuenta con las áreas adecuadas, como se describe a continuación:

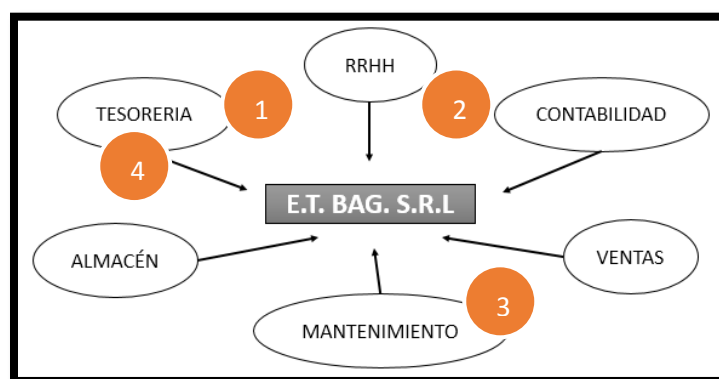


Figura N° 8. Diagrama de áreas en la situación ACTUAL

Fuente: Elaboración Propia

Descripción:

- El área de Tesorería, se encarga única y exclusivamente a las facturaciones y el cobro de los servicios (carga y transportes de pasajeros).
- Recursos Humanos no existe en la Empresa de Transportes Bagua Grande S.R.L lo que significa que se está obviando los gastos por sueldos.
- Almacén, aparte de almacenar los paquetes que los clientes quieren transportar, también almacena repuestos de los automóviles sin ningún kardex donde se especifique el valor de la mercadería y/o el tipo, lo que impide realizar un reporte adecuado.
- El área de contabilidad es ajena a los procesos de la Empresa debido a que es llevado de manera externa solo para temas tributarios y declaraciones a SUNAT.
- El área de Ventas, no existe ya que tesorería se encarga de dicha función para lo cual no hay un informe verídico en cuanto al reporte de ventas.
- El área de Mantenimiento tampoco se encuentra establecido y son servicios que son prestados por terceros, y no se tiene reportes de los gastos por los mantenimientos y tampoco facturas que lo sustenten.

Tabla N° 5

Resumen de Deficiencias en las Áreas

1. Recursos Humanos	No existe en la Empresa
2. Contabilidad	Es externa, y no aporta información para la toma de decisiones.
3. Mantenimiento	No existe el área como tal, y no se tiene registro de los gastos por mantenimiento.
4. Tesorería	No tiene funciones netamente como área.
5. Gerencia General	Es dirigida de manera empírica, y por uno de los socios.
6. Administración	Llevada a cabo por uno de los socios, quien se encarga de dirigir las unidades y en algunos casos realizar las compras de repuestos,

Fuente: Elaboración Propia

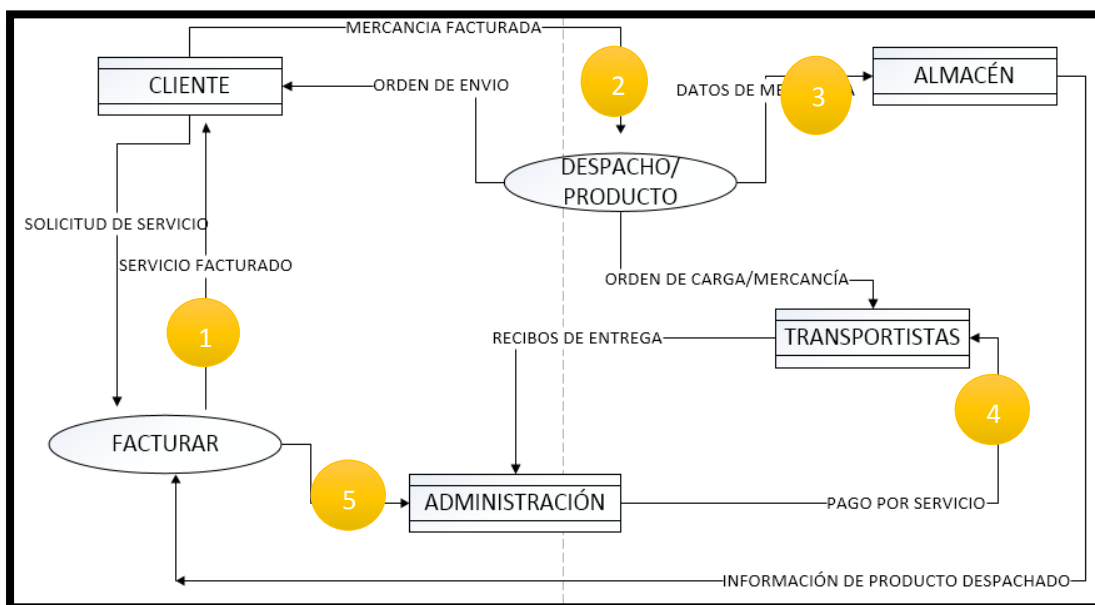


Figura N° 9. Diagrama de flujo de información de la situación ACTUAL

Fuente: Elaboración propia

En el diagrama se aprecia cómo se realiza el proceso al brindar el servicio, el cliente solicita el servicio, por el cual le dan un comprobante (boleta o factura) para que el mismo cliente lleve su mercancía facturada a despacho donde se toma los datos de la mercancía y es almacenado para su envío; luego se emite una orden de carga en el cual se detalla al transportista lo que contiene el empaque y se le paga inmediatamente al transportista, finalmente se recopilan ambos comprobantes para que llegue a la administración y de la conformidad del servicio, pero no existe algún comprobante que de muestra sobre si la mercancía fue recibida con éxito.

En el análisis del estado actual de la ETBAG S.R.L., en el cual se determinó cómo influyen los clientes para el funcionamiento clave de la organización ya que hacia ellos se orienta el objeto principal, que es el de brindar el servicio de transporte de pasajeros y carga ligera en el territorio nacional (Bagua Chica, Pedro Ruiz, Jaén, Chachapoyas, Chiclayo).

El hecho de no poseer un sistema que administre la información pertinente a ellos y complemente el proceso contable, generará en el corto plazo el colapso del funcionamiento de la organización; por el momento ya que el volumen de transacciones es bajo, la frecuencia de utilización del servicio es medio, se puede decir que en la medida que los clientes aumenten, proporcionalmente aumentara el volumen de operaciones y/o transacciones, originando:

1. Lenta respuesta a las peticiones del cliente.
2. Inoperatividad al momento de coordinar el proceso de los registros de pasajeros frecuentes.

3. Dificultad para controlar el volumen de información requerido para procesos legales administrativos.
4. Pérdida de ingresos al no poseer estándares de precios, ya que en algunos casos se aplican descuentos o ciertos beneficios a clientes que no les corresponde, y en ocasiones se cobra por debajo del precio real.
5. Contingencias tributarias al no mantener información histórica o registros históricos.

Tabla N° 6

Cuadro Resumen de las Deficiencias en el Flujo de Información de Figura n° 09

Puntos Críticos	Observación
1	Facturación Incompleta, dificulta el registro en libros por mal llenado.
2	Mercancía sin revisar, lo que ocasiona una pérdida de tiempo al momento de almacenar.
3	Datos de la mercancía son inadecuados
4	El pago al transportista no es registrado.
5	Copia de facturas, son almacenadas en Administración y algunas no se registran.

Fuente: Elaboración Propia

Otro aspecto que destaca es el mal manejo de los datos e información de la empresa, aquí se observó las deficiencias que se producen cuando se solicita información detallada a la administración, ya que no existe una base de datos donde se pueda almacenar las transacciones completas; administrativamente cotejar la información de facturación con la recepción de la mercadería a enviar y/o de los pasajeros y las ventas correspondientes se dificulta, debido a que en muchos casos primero se realiza el cobro y luego se procede a facturar, del mismo modo sucede con la mercancía a enviar.

Situación que se resolvería con un sistema de información que permita verificar si la información tanto del cliente como de la mercancía a enviar esté disponibles oportunamente, para esto se propone crear departamentos que manejen esta información, brindando beneficios como la información que se necesita de manera interna dentro del proceso contable de la empresa, de esta manera tendremos un sistema con información de salida que sirva para registrar los procesos contables más organizados, cumpliendo con las normas establecidas por ley de acuerdo a la unidad económica en la que se encuentra la organización.

Al poseer toda la información oportuna y consistente se pueden elaborar planes administrativos, financieros y de crecimiento en baso a dichos datos, apertura de nuevas rutas, optimización de las mismas, evaluación de costos permitiendo ser más competitivos con las demás empresas del entorno, conocer las limitaciones operativas para poder tomar

acciones sobre ellas, por ello es de suma importancia una buena organización, administrativa, operativa y logística de ser el caso, ya que su producto final es un servicio y hacia ello debe ser orientado el negocio, hacia un modelo de calidad, optimo, con precios ajustados a las exigencias en pro de la permanencia y evolución de la organización en el tiempo.

4.1. DISCUSIÓN

Frecuentemente se han venido dando cambios a nivel macro y micro dentro de las pequeñas y medianas empresas, la empresa debe buscar constantemente la forma de optimizar sus recursos, así mismo la debida sustentación de sus operaciones con el fin de evitar contingencias tributarias.

Desde hace tiempo atrás las pequeñas empresas vienen siendo dirigidas de manera empírica por sus propios dueños, sin manejar procesos operativos, administrativos y por ende ellos solo piensan en lo económico. La informalidad forma parte de estas agrupaciones que son manejadas vulnerando normas y generando que en el mercado no exista un desarrollo sostenible de generación de empleo.

Mintzberg (1984) menciona que la estructura organizacional es una de las diferentes maneras en que puede ser dividido el trabajo dentro de una organización para alcanzar luego la coordinación del mismo orientándolo al logro de los objetivos. Entonces si podemos apreciar el organigrama mencionado por el gerente general podemos mencionar que de acuerdo a la teoría las áreas no son funcionales y no están orientadas por objetivos,

Según Laudon K, Laudon J. (2008), afirma que un sistema de información además de apoyar a la toma de decisiones, la coordinación y el control en una organización, los sistemas de información también pueden ayudar a los gerentes y jefes a analizar problemas, visualizar asunto complejos y crear productos o servicios nuevos.

En conclusión según el diagnóstico general en la empresa un sistema de información gerencial, permitirá a la empresa conocer su situación actual, y sobre todo mejorará el proceso contable que es imprescindible en una organización; otro punto más beneficioso para la empresa que es una propuesta a futuro, es que teniendo un flujo adecuado de la información entre las áreas, implementar tecnología no sería muy difícil su aplicación, puesto que la tecnología se debe amoldar a los procesos de la empresa, siempre y cuando esta tenga sus procesos establecidos.

V. PROPUESTA

5.1. Propuesta de diseño de sistema de información gerencial

Teniendo en cuenta la definición y las ventajas que proporciona un sistema de información gerencial, la propuesta es que la empresa debe alinear sus procesos de acuerdo al mercado y servicio que brinda, buscando mejorar sus procesos y sobre todo buscar que la información que se recopile brinde la base exacta para la toma de decisiones; si bien es cierto la ETBAG S.R.L está inmersa en la informalidad y la poca intervención de las autoridades, las empresas no pueden desarrollarse más debido a este motivo, porque si tenemos en cuenta la informalidad tiene un tope, hasta que decides crecer como empresa.

Toda la información que procesa la Empresa de Transportes Bagua Grande S.R.L muestra ciertas inconsistencias en cuanto a la veracidad y el reflejo real de las transacciones y/o operaciones que la empresa realiza, sobre todo para tomar decisiones.

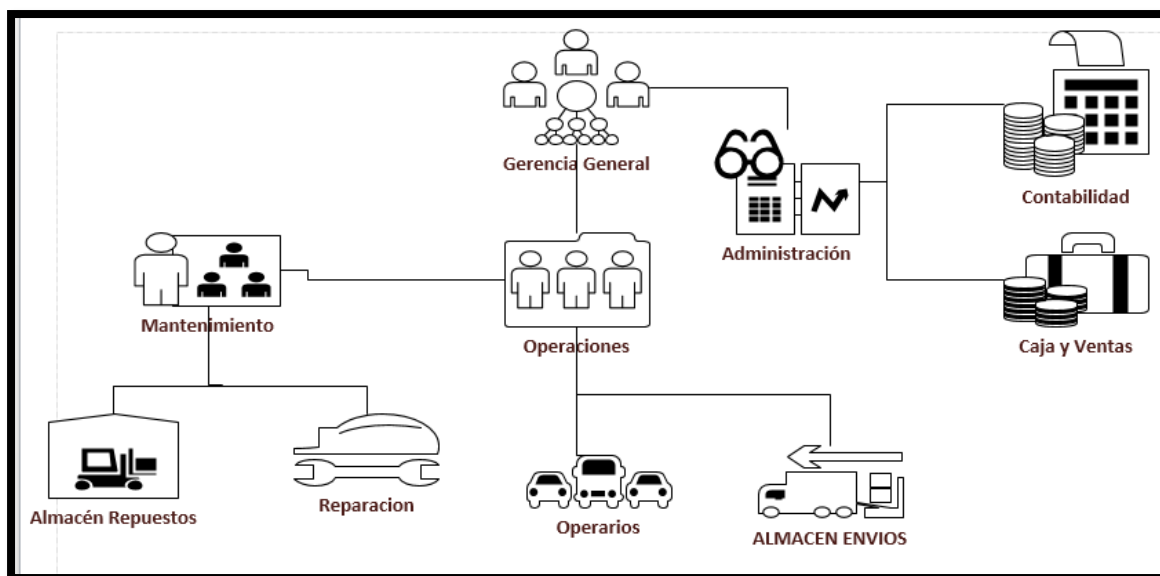
Según la información obtenida de los resultados, se plantea una solución; para el logro del Diseño de un Sistema de Información gerencial y su contribución con la mejora del proceso contable; se realizó un proceso de análisis de la estructura y funcionamiento de la misma.

Aquí se propone la incorporación y transformación de aspectos organizativos, logísticos y estructurales que serían de gran apoyo a la implementación del sistema de información gerencial; los aspectos a considerar fueron:

1. Adaptación de nuevas áreas - organigrama
2. Diseñar un Manual de Organización y Funciones – Procedimientos por areas
3. Estados financieros prospectivos

1) Adaptación de nuevas Áreas

Figura N° 10 ORGANIGRAMA PROPUESTO



Fuente: Elaboración Propia

2) Diseño del manual de funciones

2.1) Manual de Funciones

A. FUNCIONES GENERALES DE LA EMPRESA

Brindar servicio de transporte de pasajeros y carga ligera conforme a las necesidades de mercado, orientándose siempre a la mejora continua de las operaciones y el desarrollo del personal.

B. LINEAS DE AUTORIDAD, RESPONSABILIDAD Y COORDINACIÓN

Las líneas de autoridad que predominan en la organización son directas y verticales, esto es, un nivel subalterno rinde su actuación y decisión a la autoridad inmediata superior, tanto en deberes como en responsabilidades, sin menoscabar su iniciativa y creatividad en la labor que realiza.

La responsabilidad general y fundamental en la organización, reside en el compromiso de brindar un óptimo y excelente servicio de calidad a nuestros clientes tanto internos como externos y comunidad social, con contenido ético, metodología de trabajo y creatividad, para formar líderes capaces, afrontar, asumir retos y responsabilidades.

La coordinación, se realiza considerando la afinidad de funciones y responsabilidades así como el logro de objetivos y metas de cada unidad orgánica, estimulando esfuerzos conjuntos y el trabajo en equipo.

Tabla N° 7

CUADRO ORGÁNICO DE CARGOS

NOMINACIÓN DEL CARGO	PERSONAS NECESARIAS
GERENCIA GENERAL	1
ADMINISTRACIÓN	1
CONTABILIDAD	2
CAJA Y VENTAS	2
OPERACIONES	3
MANTENIMIENTO	4

Fuente: Elaboración Propia

2.2) PROCEDIMIENTOS POR ÁREAS

1.1. CONTABILIDAD

1.Recepciona los Compromisos (órdenes de compra)

2.Revisa Documentos fuentes

- Requerimientos con firma de las áreas correspondientes
- Comprobantes de pago
- Contratos
- Conformidad de servicios y otros

1.2. CAJA Y VENTAS

1. Elabora la programación de gastos.

2. Anota cada pago con su respectivo documento de respaldo.

3. Registra las ventas del día y realiza un reporte a contabilidad.

1.3. OPERACIONES

1. Revisa, verifica la documentación sustentatoria del gasto de las rendiciones de cuenta de operarios y gastos de envíos.

2. Revisa los horarios de salida de cada vehículo para realizar un reporte a contabilidad.

- 1.4. ALMACÉN DE ENVÍOS
 1. Clasifica las encomiendas por zonas donde serán enviadas rotulando cada paquete.
 2. Carga los camiones previa revisión de la hoja de encomiendas y su peso.
 3. El transportista llena una hoja de conformidad que se remite a operaciones.

- 1.5. TRANSPORTISTA/OPERARIO
 1. El encargado llena el manifiesto de pasajeros identificándolos con su DNI.
 2. Indicar que transporte está operativo para brindar el servicio.

- 1.6. MANTENIMIENTO
 1. Emitir un reporte de los consumos en el almacén de repuestos
 2. Realizar el inventario cada fin de mes
 3. Confirmar la orden de compra.

- 1.7. ALMACÉN DE REPUESTOS
 1. Realizar la cotización de un repuesto necesario
 2. Emitir la orden de compra a Mantenimiento
 3. Registrar las órdenes de entrada y salida de cada insumo.

- 1.8. REPARACIÓN
 1. Dar mantenimiento preventivo a las unidades vehiculares
 2. Realizar un reporte de cada incidencia identificando cada vehículo.

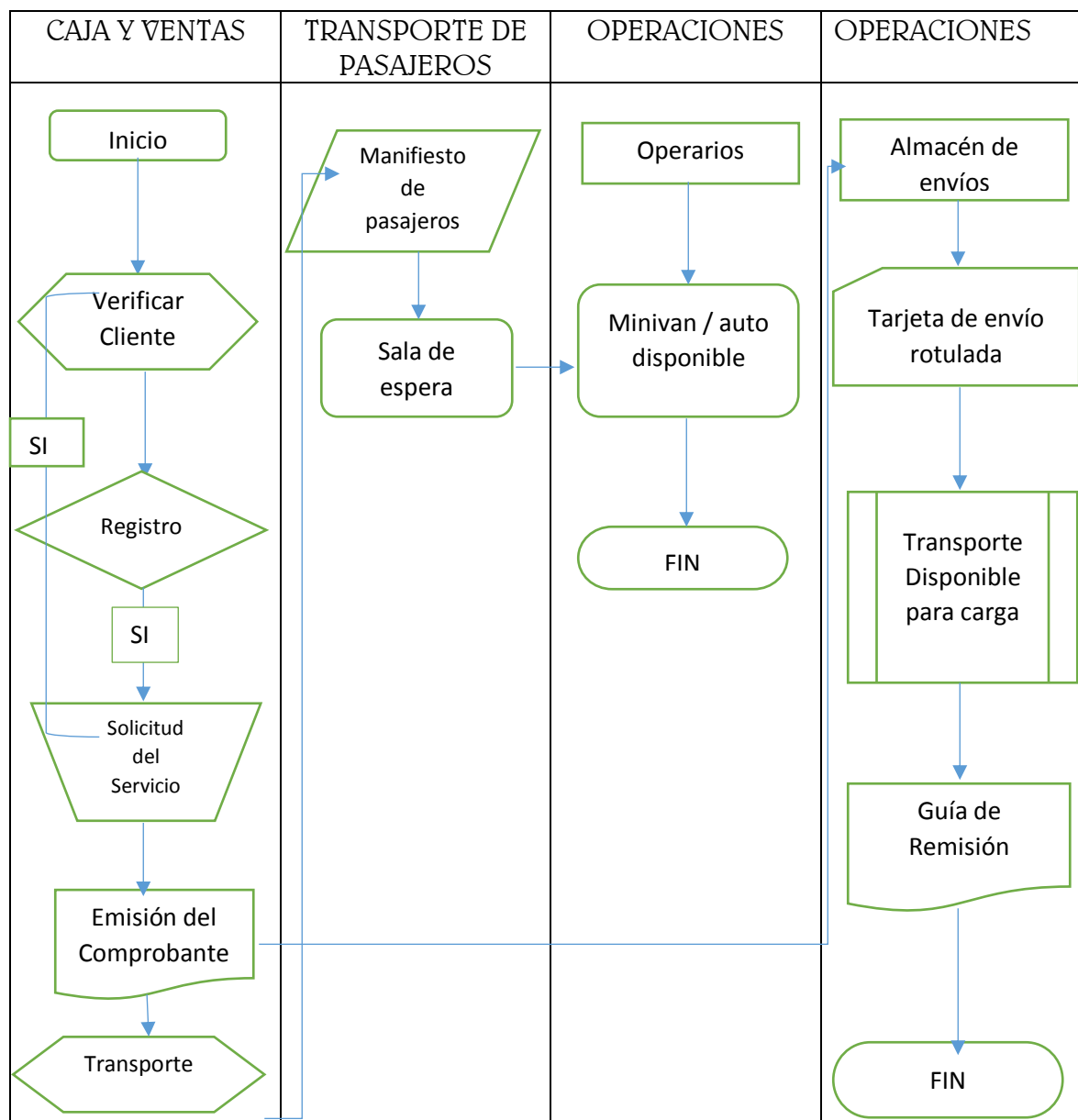


Figura N° 11 Diagrama de Atención al Cliente

Fuente: Elaboración Propia

Representación del Sistema de Información dentro de la Organización, este diagrama corresponde a la prestación del servicio en general, tanto como de transporte de pasajeros y transporte de carga ligera.

En el proceso de transportes de pasajeros, en este sistema se registra al cliente en una hoja enumerada, y posteriormente se emite el comprobante, luego pasa a la zona de abordaje para ser transportado por las unidades que están a cargo del Área de Operaciones para finalizar el servicio; en el Área de Operaciones se registran gastos para rendir respectivo de los viáticos de los transportistas que realizan el viaje.

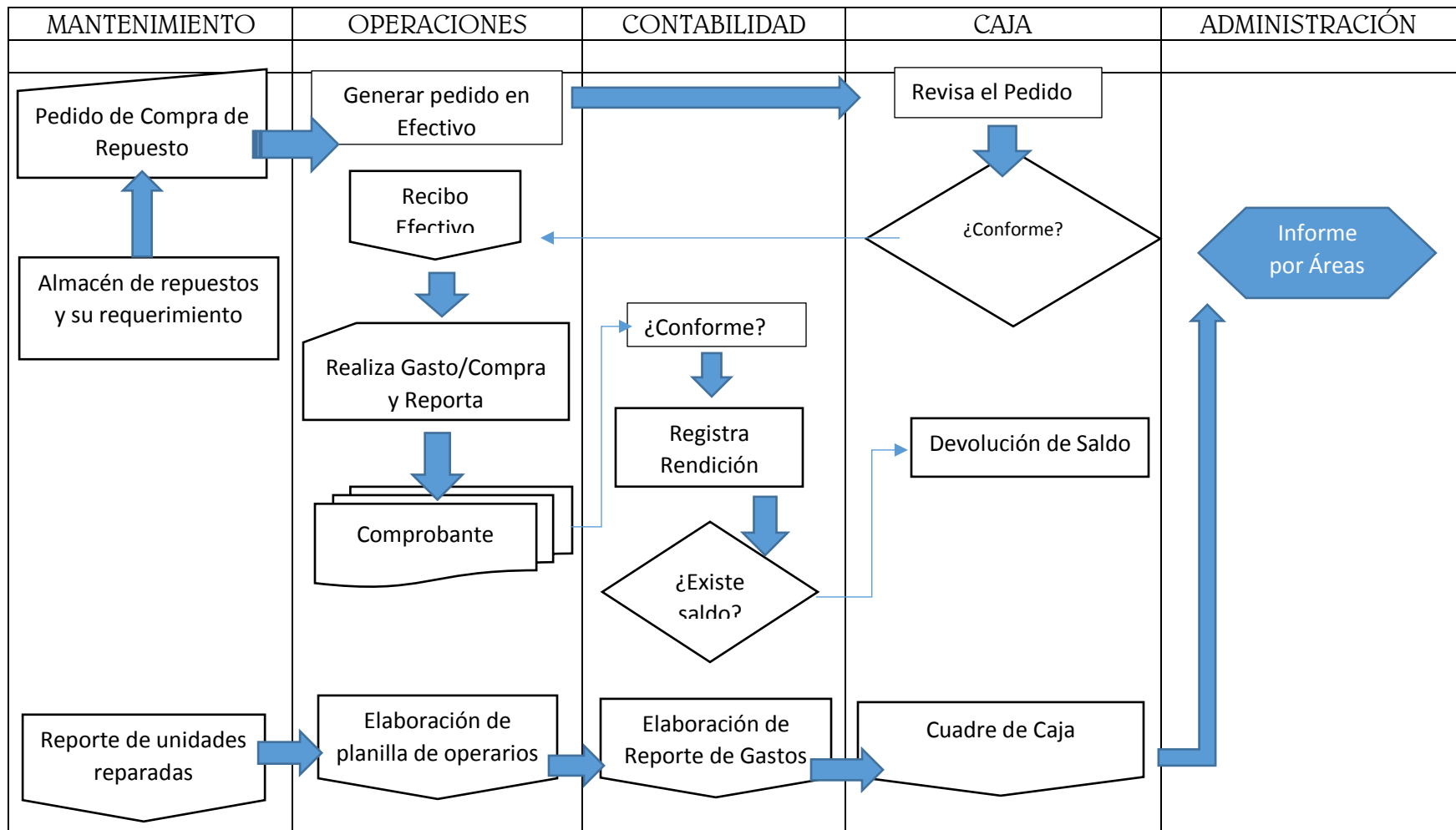


Figura N° 12 FLUJOGRAMA DE PROCESOS EN LAS AREAS ADMINISTRATIVAS

Fuente: Elaboración Propia

Como se puede apreciar en la Figura N°12 muestra las funciones y la manera organizada en cada área de la Empresa, mostrando las medidas correctivas siguientes:

Área de Mantenimiento

En el área de mantenimiento se generan las ordenes de pedido de repuestos que se requieren al área de Operaciones, el cual aprueba el pedido para ser desembolsado el efectivo en caja, este recibe el efectivo y compra lo requerido, dejando así rastro de la documentación y de los gastos que se realizar en dichas áreas, de la misma manera ese gasto tiene que ser rendido mediante los comprobantes al área de contabilidad para registrar dicha rendición y si existe saldo, este es devuelto a caja.

En conclusión tendremos un control exacto de los gastos en el área de Mantenimiento, así se podrá generar un reporte de las unidades reparadas y los gastos por unidad, y como dentro del proceso el área de mantenimiento está dentro de operaciones se generan a la vez las horas trabajadas de los operarios.

Área de Contabilidad

En esta área luego de efectuarse y registrarse la rendición, esta tiene un informe adecuado de los gastos en el área de mantenimiento y operaciones, dejando así un control interno que no podrá ser vulnerado entrando en conflicto con ambas áreas, para finalmente tener un exacto cuadro de Caja concluyendo con una Informe por Áreas a la Administración y así sirva de base para tomar decisiones.

Este proceso forma parte básica de las operaciones diarias que se realizan en la Empresa de Transportes Bagua Grande S.R.L, para poder obtener lo que se muestra en la Figura N°13.

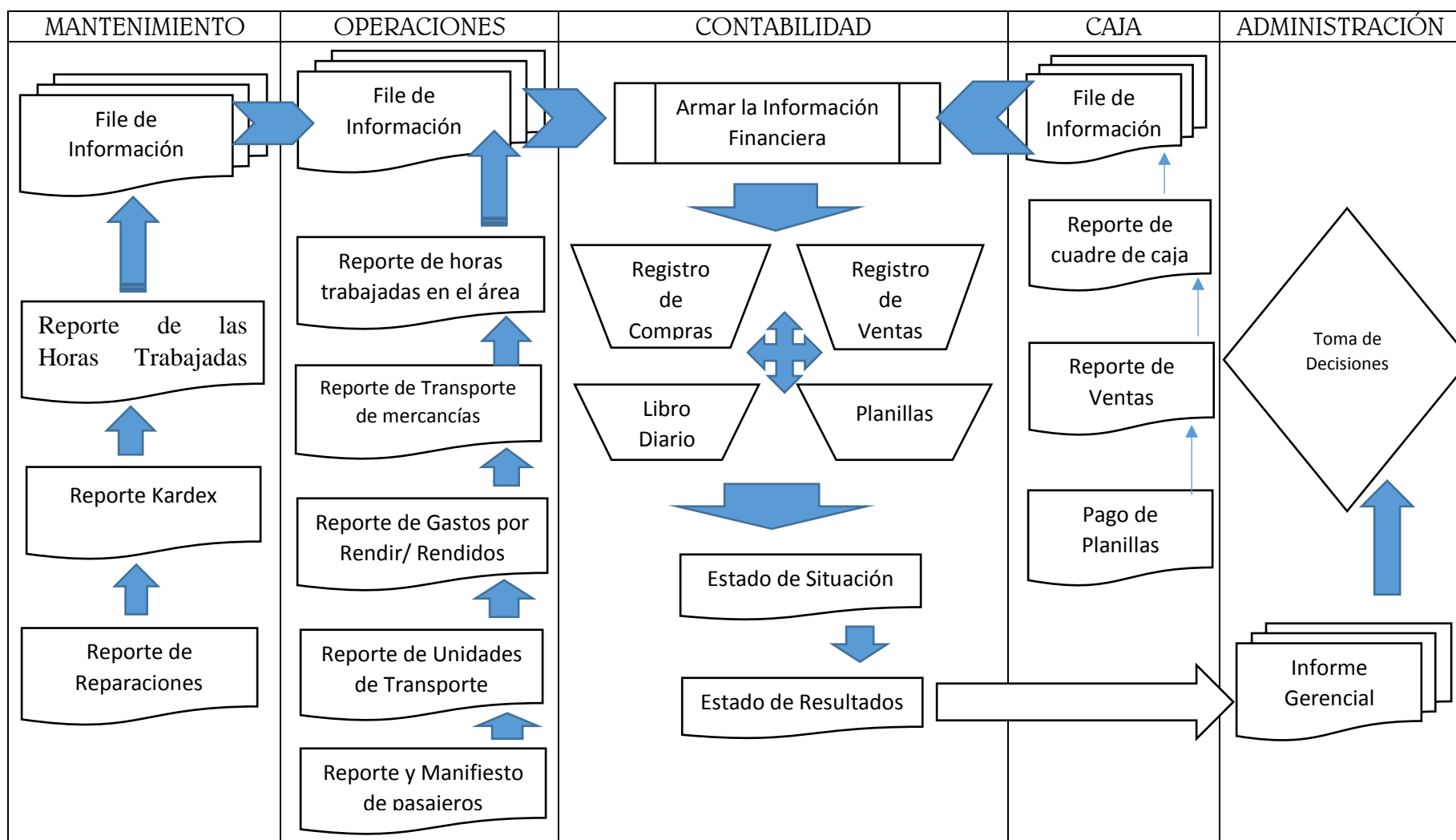


Figura N° 13 FLUJOGRAMA DE LA CENTRALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

Fuente: Elaboración Propia

La descripción de la Figura n°13 es la centralización de la Información Gerencial, y lo que va a mejorar:

AREA DE MANTENIMIENTO

En el área de mantenimiento se tendrá un Reporte de Reparaciones, un Reporte del Inventario(kardex), reporte de horas trabajadas, y todo esto se forma un File que se presenta a Operaciones, mostrando así el control de lo que sucede en esta área que ayuda a ser más específicos y ver puntos críticos.

AREA DE OPERACIONES

Es el área encargado de tener un reporte y manifiesto de pasajeros, con lo que se controla los ingresos verdaderos, un reporte de las unidades trabajadas, y algo muy importante que se va a mejorar es la rendición de los gastos ocurridos y tener un control de los mismos.

En cuanto a la mercancía desordenada que se tenía, esto se soluciona teniendo un reporte adecuado de los transportes de mercancías, y que se adjunta con el file que el área de mantenimiento presenta para ir al Área de Contabilidad.

AREA DE CAJA

Aquí se va a tener evidencia ordenada de los pagos de planillas, de los reportes de ventas que serán cruzados con los reportes de Operaciones, generándose un control en este punto, los cuadros de Caja y se arma el File para ser enviados a Contabilidad.

AREA DE CONTABILIDAD

Con los reportes efectuados por Áreas se arma la Información Financiera, teniendo un Registro de Compras, Registro de Ventas, Libro Diario, Planillas, desprendiéndose así los Estados Financieros (Estado de Situación, Estado de Resultados), esto es muy importante porque se van a generar rastros de las operaciones de la Empresa de Transportes Bagua Grande S.R.L, y se tendrá información Gerencial de alta importancia para tomar decisiones, en la actualidad no se tiene estados financieros hechos por lo que se ha recopilado datos históricos y teniendo en cuenta los flujogramas propuestos se obtendrían Estados Financieros Prospectivos que mostrarían la realidad futura de la Empresa.

Esto servirá también de apoyo para futuras transacciones con las entidades financieras, y aparte de que se tiene un área de contabilidad dentro que es activa, se puede tener la información actualizada evitando así contingencias del tipo tributarias.

TABLA N° 7.
PLANILLA MENSUAL DE REMUNERACIONES

PLANILLA MENSUAL DE REMUNERACIONES

COD.	AFP	NOMBRES	APELLIDOS	CARGO	SUELDO	ASIG. FAM.	DSCTOS TRABAJADOR					SALDO PAG. SOLES	APORT. EMPLEADOR		
							FONDO	SEG.	COMISIÓN	TOT. AFP	TOT. DSCTS		ESSALUD	CTS	GRATIFICACIONES
1111	PRIMA	Juan Antoño	Santisteban Ampuero	Administrador	1,800.00	85.00	188.50	25.07	19.42	232.99	232.99	1,652.01	169.65	157.08	314.17
1112	PRIMA	Enrique	Santisteban Tello	Gerente	2,000.00	85.00	208.50	27.73	21.48	257.71	257.71	1,827.29	187.65	173.75	347.50
1113	PRIMA	Walter	Vazques Roman	Contabilidad	1,600.00	0.00	160.00	21.28	16.48	197.76	197.76	1,402.24	144.00	133.33	266.67
1114	PRIMA	Silvia	Pinedo Vasquez	Caja	950.00	0.00	95.00	12.64	9.79	117.42	117.42	832.58	85.50	79.17	158.33
1115	HABITAT	Elvis	Rivera Alvarado	Operaciones	950.00	85.00	103.50	13.77	6.11	123.37	123.37	911.63	93.15	86.25	172.50
1116	HABITAT	Juan	Torres Cajusol	Mantenimiento	950.00	0.00	95.00	12.64	5.61	113.24	113.24	836.76	85.50	79.17	158.33
1117	PRIMA	Omar	Alvarado Herrera	Alcamen de Respuestos	950.00	0.00	95.00	12.64	9.79	117.42	117.42	832.58	85.50	79.17	158.33
1118	PROFUTURO	Jose	Rodriguez Vallejos	Chofer	1,200.00	85.00	128.50	17.09	15.93	161.52	161.52	1,123.48	115.65	107.08	214.17
1119	HABITAT	Hilwer	Roncal Vallejos	Chofer	1,200.00	85.00	128.50	17.09	7.58	153.17	153.17	1,131.83	115.65	107.08	214.17
1120	HORIZONTE	Jose	Ayala Guzman	Chofer	1,200.00	85.00	128.50	17.09	14.78	160.37	160.37	1,124.63	115.65	107.08	214.17
1121	PROFUTURO	Luis	Gaviria Unzueta	Chofer	1,200.00	85.00	128.50	17.09	15.93	161.52	161.52	1,123.48	115.65	107.08	214.17
1122	PROFUTURO	Julio	Huertas Gonzales	Chofer	1,200.00	85.00	128.50	17.09	15.93	161.52	161.52	1,123.48	115.65	107.08	214.17
1123	HORIZONTE	Avelino	Alva Herrera	Chofer	1,200.00	85.00	128.50	17.09	14.78	160.37	160.37	1,124.63	115.65	107.08	214.17
1124	PROFUTURO	Jorge	Cumpa Temoche	Chofer	1,200.00	85.00	128.50	17.09	15.93	161.52	161.52	1,123.48	115.65	107.08	214.17
1125	HABITAT	Gonzalo	Torres Tocto	Chofer	1,200.00	85.00	128.50	17.09	7.58	153.17	153.17	1,131.83	115.65	107.08	214.17
1126	PROFUTURO	Felipo	Poma Garcez	Chofer	1,200.00	85.00	128.50	17.09	15.93	161.52	161.52	1,123.48	115.65	107.08	214.17
1127	PROFUTURO	Dante	Mejia Sanchez	Chofer	1,200.00	85.00	128.50	17.09	15.93	161.52	161.52	1,123.48	115.65	107.08	214.17
1128	HABITAT	Luis	Carhuapoma Paiva	Chofer	1,200.00	85.00	128.50	17.09	7.58	153.17	153.17	1,131.83	115.65	107.08	214.17
1129	HABITAT	Robinson	Rodriguez Aguilar	Chofer	1,200.00	85.00	128.50	17.09	7.58	153.17	153.17	1,131.83	115.65	107.08	214.17
1130	HABITAT	Antonio	Saavedra Lluncor	Chofer	1,200.00	85.00	128.50	17.09	7.58	153.17	153.17	1,131.83	115.65	107.08	214.17
					24,800.00	1,360.00				3,215.65	3,215.65	22,944.35	2,354.40	2,180.00	4,360.00

FUENTE: Elaboración Propia

3) Estados Financieros Prospectivos

TABLA N° 9

Datos históricos para elaboración de Estado de Situación Financiera Prospectivo

ACTIVO				PASIVO					
EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO				S/.	5,000.00	Préstamos	S/.	60,000.00	
Caja Piura		5,000.00				Coop. Santo Cristo de Bagazán < 1año		15,000.00	
INVENTARIOS				S/.	11,900.00	Coop. Santo Cristo de Bagazán > 1año		45,000.00	
Kit de Frenos Yaris						Remuneracion por Pagar	S/.	38,287.77	
Pastillas	10 und stock	340.00	3,400.00			Sueldos		27,591.37	
Zapatás	15 und Stock	220.00	3,300.00			Essalud		2,831.40	
Neumáticos	10 und stock	120.00	1,200.00			CTS		2,621.67	
Aceite 5w-30	25 und stock	120.00	3,000.00			Gratificaciones		5,243.33	
Filtro de Aceite	25 und stock	40.00	1,000.00			Otras deudas	S/.	3,200.00	
ALQUILER (LOCALES)				S/.	3,300.00	Multa Sunat		3,200.00	
Bagua Grande		1,500.00				PATRIMONIO NETO		S/.	250,512.23
Jaen		1,800.00				Capital		250,512.23	
PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO				S/.	553,000.00				
Auto Toyota Yaris 2014	8 und	41,000.00	328,000.00						
Auto Toyota Yaris 2015	5 und	45,000.00	225,000.00						
DEPRECIACION				S/.	221,200.00				
Auto Toyota Yaris 2014	8 und	16,400.00	131,200.00						
Auto Toyota Yaris 2017	5 und	18,000.00	90,000.00						

Fuente: Elaboración Propia

Tabla N°10
Estado Prospectivo de Situación Financiera

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA "EMPRESA DE TRANSPORTES BAGUA GRANDE S.R.L" al 31 de Diciembre 2016			
ACTIVO		PASIVO	
Activo Corriente		Pasivo Corriente	
Efectivo y equivalente efectivo	5,000.00	Cuentas por pagar comerciales	-
Cuentas comerciales por cobrar		Préstamos	15,000.00
Otras cuentas por cobrar		Remuneraciones	38,287.77
Alquileres	3,300.00	Cargas Fiscales	
Inventarios	11,900.00	IGV	-
Otros activos corrientes		Impuesto a las ganancias	-
		Otros	
Total Activo Corriente	20,200.00	Dividendos por pagar	
		Otras deudas	3,200.00
Activo no Corriente		Total Pasivo Corriente	56,487.77
Inversiones			
Propiedad, Planta y Equipo	553,000.00	Pasivo no corriente	
Depreciación	221,200.00	Préstamos	45,000.00
	331,800.00	Total Pasivo no Corriente	45,000.00
		Total Pasivo	101,487.77
Activos Intangibles			
		PATRIMONIO NETO	
Total Activo no Corriente	331,800.00	Capital	250,512.23
		Reservas	
		Resultados acumulados	
		Total Patrimonio Neto	250,512.23
Total Activo	352,000.00	Total Pasivo y Patrimonio	352,000.00

<i>ESTADO DE RESULTADOS PROSPECTIVOS "EMPRESA DE TRANSPORTES BAGUA GRANDE S.R.L" al 31 de Diciembre del 2016</i>	
Ingresos de Actividades Ordinarias	1,118,880.00
Costo de ventas	776,570.20
Utilidad Bruta	342,309.80
Otros ingresos	
Gastos de Administración	158,553.07
Gastos de Ventas	
Otros Gastos	
Costos Financieros	
Total	158,553.07
Utilidad Operativa	183,756.72
Impuesto a la Renta	49,614.32
Ganancia del Periodo	134,142.41

Figura N°14 Estado Prospectivo del Estado de Resultado
Fuente: Elaboración Propia

Resumen de Gastos

Tabla N°11

Gastos Administrativo

Gasto de Administración	Mensual	Anual
Administrador	2,292.91	27,514.97
Gerente	2,536.19	30,434.33
Contabilidad	1,946.24	23,354.88
Caja	1,155.58	13,866.96
Operaciones	1,263.53	15,162.34
Mantenimiento	1,159.76	13,917.12
Almacén de Repuestos	1,155.58	13,866.96
	<u>11,509.80</u>	<u>138,117.55</u>

Fuente: Elaboración Propia

Los gastos Administrativos son necesarios para la supervisión de las actividades que se realizan dentro de la organización, siendo así que cada área involucrada tiene responsabilidades y originan información sustancial que sirve de base para la toma de decisiones.

Tabla N°12

Costo de Ventas Anual

Costo de Ventas	Anual
Depreciación de Vehiculos	221,200.00
Planilla de Choferes	243,947.48
Mantenimientos y varios	<u>366,470.00</u>
	831,617.48

Fuente: Elaboración Propia

El monto proyectado es anual, aquí se han tomado en cuenta los gastos incurridos para brindar el servicio

Tabla N°13

Cuadro Prospectivo de Ventas Mensuales

VENTAS		MES 1							
Unidades	Ruta	Pasajeros	Viajes por Auto	Tota Precio					
				I	Promedio	Diario	Mensual		
Transporte de Pasajeros	8 Jaen	4	8	256	8	2048	61440		
Transporte de Pasajeros	2 Pedro Ruiz	4	4	32	10	320	9600		
Transporte de Pasajeros	3 Chachapoyas	4	4	48	20	960	28800		
TOTAL	13					TOTAL	99840		

VENTAS		MES 2							
Unidades	Ruta	Pasajeros	Viajes por Auto	Tota Precio					
				I	Promedio	Diario	Mensual		
Transporte de Pasajeros	8 Jaen	4	8	256	8	2048	61440		
Transporte de Pasajeros	2 Pedro Ruiz	4	4	32	10	320	9600		
Transporte de Pasajeros	3 Chachapoyas	4	4	48	15	720	21600		
TOTAL	13					TOTAL	92640		

VENTAS		MES 3							
Unidades	Ruta	Pasajeros	Viajes por Auto	Tota Precio					
				I	Promedio	Diario	Mensual		
Transporte de Pasajeros	8 Jaen	4	8	256	8	2048	61440		
Transporte de Pasajeros	2 Pedro Ruiz	4	4	32	10	320	9600		
Transporte de Pasajeros	3 Chachapoyas	4	4	48	15	720	21600		
TOTAL	13					TOTAL	92640		

Tabla N°13
Cuadro Prospectivo de
Ventas Mensuales

VENTAS

MES 4

Unidades	Ruta	Pasajeros	Viajes por Auto	Tota		Precio		
				1	Promedio	Diario	Mensual	
Transporte de Pasajeros	8 Jaen	4	8	256	8	2048	61440	
Transporte de Pasajeros	2 Pedro Ruiz	4	4	32	10	320	9600	
Transporte de Pasajeros	3 Chachapoyas	4	4	48	15	720	21600	
TOTAL	13					TOTAL	92640	

VENTAS MES 5

Unidades	Ruta	Pasajeros	Viajes por Auto	Tota		Precio		
				1	Promedio	Diario	Mensual	
Transporte de Pasajeros	8 Jaen	4	8	256	8	2048	61440	
Transporte de Pasajeros	2 Pedro Ruiz	4	4	32	10	320	9600	
Transporte de Pasajeros	3 Chachapoyas	4	4	48	15	720	21600	
TOTAL	13					TOTAL	92640	

VENTAS

MES 6

Unidades	Ruta	Pasajeros	Viajes por Auto	Tota		Precio		
				1	Promedio	Diario	Mensual	
Transporte de Pasajeros	8 Jaen	4	8	256	8	2048	61440	
Transporte de Pasajeros	2 Pedro Ruiz	4	4	32	10	320	9600	
Transporte de Pasajeros	3 Chachapoyas	4	4	48	15	720	21600	
TOTAL	13					TOTAL	92640	

Tabla N°13
Cuadro Prospectivo de
Ventas Mensuales

VENTAS

MES 7

Unidades	Ruta	Pasajeros	Viajes por Auto	Tota Precio			
				1	Promedio	Diario	Mensual
Transporte de Pasajeros	8 Jaen	4	8	256	8	2048	61440
Transporte de Pasajeros	2 Pedro Ruiz	4	4	32	10	320	9600
Transporte de Pasajeros	3 Chachapoyas	4	4	48	15	720	21600
TOTAL	13					TOTAL	92640

VENTAS

MES 8

Unidades	Ruta	Pasajeros	Viajes por Auto	Tota Precio			
				1	Promedio	Diario	Mensual
Transporte de Pasajeros	8 BAGUA-JAEN	4	8	256	8	2048	61440
Transporte de Pasajeros	2 BAGUA-PEDRO R BAGUA -	4	4	32	10	320	9600
Transporte de Pasajeros	3 CHACHAPOYAS	4	4	48	15	720	21600
TOTAL	13					TOTAL	92640

VENTAS

MES 9

Unidades	Ruta	Pasajeros	Viajes por Auto	Tota Precio			
				1	Promedio	Diario	Mensual
Transporte de Pasajeros	8 Jaen	4	8	256	8	2048	61440
Transporte de Pasajeros	2 Pedro Ruiz	4	4	32	10	320	9600
Transporte de Pasajeros	3 Chachapoyas	4	4	48	15	720	21600
TOTAL	13					TOTAL	92640

Tabla N°13
Cuadro Prospectivo de
Ventas Mensuales

VENTAS

MES 10

Unidades	Ruta	Pasajeros	Viajes por Auto	Tota Precio			Diario	Mensual
				I	Promedio			
Transporte de Pasajeros	8 Jaen	4	8	256	8	2048	61440	
Transporte de Pasajeros	2 Pedro Ruiz	4	4	32	10	320	9600	
Transporte de Pasajeros	3 Chachapoyas	4	4	48	15	720	21600	
TOTAL	13					TOTAL	92640	

VENTAS

MES 11

Unidades	Ruta	Pasajeros	Viajes por Auto	Tota Precio			Diario	Mensual
				I	Promedio			
Transporte de Pasajeros	8 Jaen	4	8	256	8	2048	61440	
Transporte de Pasajeros	2 Pedro Ruiz	4	4	32	10	320	9600	
Transporte de Pasajeros	3 Chachapoyas	4	4	48	15	720	21600	
TOTAL	13					TOTAL	92640	

VENTAS

MES 12

Unidades	Ruta	Pasajeros	Viajes por Auto	Tota Precio			Diario	Mensual
				I	Promedio			
Transporte de Pasajeros	8 Jaen	4	8	256	8	2048	61440	
Transporte de Pasajeros	2 Pedro Ruiz	4	4	32	10	320	9600	
Transporte de Pasajeros	3 Chachapoyas	4	4	48	15	720	21600	
TOTAL	13					TOTAL	92640	

Tabla N°14

Cuadro de Ventas y Gastos Mensuales Prospectivos

Servicios	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12	TOTAL
Transporte de pasajeros	99,840.00	92,640.00	92,640.00	92,640.00	92,640.00	92,640.00	92,640.00	92,640.00	92,640.00	92,640.00	92,640.00	92,640.00	1,118,880.00
Depreciación	-18,433.33	-18,433.33	-18,433.33	-18,433.33	-18,433.33	-18,433.33	-18,433.33	-18,433.33	-18,433.33	-18,433.33	-18,433.33	-18,433.33	-221,200.00
	81,406.67	74,206.67	74,206.67	74,206.67	74,206.67	74,206.67	74,206.67	74,206.67	74,206.67	74,206.67	74,206.67	74,206.67	897,680.00
Gastos													
Mantenimiento	3,120.00						3,120.00					3,120.00	9,360.00
Aceites y Lubricantes	650.00		650.00		650.00		650.00		650.00		650.00	650.00	4,550.00
Combustible	27,300.00	27,300.00	27,300.00	27,300.00	27,300.00	27,300.00	27,300.00	27,300.00	27,300.00	27,300.00	27,300.00	27,300.00	327,600.00
Neumaticos	7,280.00					7,280.00						7,280.00	21,840.00
Zapatillas accesorios	780.00												780.00
Pastillas	780.00						780.00					780.00	2,340.00
planilla choferes	20,328.96	20,328.96	20,328.96	20,328.96	20,328.96	20,328.96	20,328.96	20,328.96	20,328.96	20,328.96	20,328.96	20,328.96	243,947.48
Gasto administrativo	11,509.80	11,509.80	11,509.80	11,509.80	11,509.80	11,509.80	11,509.80	11,509.80	11,509.80	11,509.80	11,509.80	11,509.80	138,117.55
Total	71,748.75	59,138.75	59,788.75	59,138.75	59,788.75	66,418.75	63,688.75	59,138.75	59,788.75	59,138.75	59,788.75	70,968.75	748,535.04
Utilidad Operativa	9,657.91	15,067.91	417.91	15,067.91	14,417.91	7,787.91	10,517.91	15,067.91	14,417.91	15,067.91	14,417.91	3,237.91	149,144.96

Tabla N°15
Cuadro de Gastos Operativos

Mantenimiento	S/240.00 soles por cada auto (13 Auto cada 6 meses)
Aceites y Lubricantes	S/50.00 soles por cada Auto(13 Autos cada 2 meses)
Combustible	S/.70.00 soles diarios por Auto (por 30 Días)
Neumáticos	S/560 soles por Auto(13 autos cada 6 meses)
Zapatas y Accesorios	S/60.00 soles por Auto (13 autos cada año)
Pastillas (Accesorios de Autos)	S/60.00 soles por Auto (13 autos cada 7 meses)
Planillas	S/38,288.00 todos los meses

Fuente: Elaboración Propia

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Luego de haber realizado esta investigación que tuvo por finalidad, diseñar un sistema de información gerencial que contribuya a la mejora del proceso contable de la Empresa de Transportes Bagua Grande S.R.L. se concluye que:

1. La Empresa de Transportes Bagua Grande S.R.L por la actividad económica que realiza debe tener las áreas de Mantenimiento, y Operaciones, que puedan en su conjunto brindar información más detallada y exacta para la Gerencia y Administración, Por otro lado la Empresa tiene que llevar sus libros y registros contables de acuerdo a las normas establecidas, y presentar sus declaraciones mensuales pertinentes como un punto de partida, dentro de su proceso contable. Así mismo, para las decisiones de inversión, decisión de financiamiento los informes contables (Estados Financieros) serán creados a partir de la correcta aplicación del sistema de información, esto implica tener los reportes y registros de las operaciones, tan exactos que generaran información valiosa para las diferentes decisiones que la Gerencia tome.
2. La empresa no cuenta con algún sistema de información que contribuya o involucre, los registros en su proceso contable, en consecuencia no existe información que la gerencia pueda obtener para la toma de decisiones.
3. La Empresa de Transportes Bagua Grande S.R.L, en sus procesos actuales y en comparación con la propuesta que se ha desarrollado en esta investigación, cumpliría con el objetivo de servir de base para la mejora del proceso contable de la misma.
4. Se concluye que para el diseño del sistema de información propuesto involucra crear áreas funcionales en la empresa, o establecer departamentos que cumplan con las funciones establecidas, tal es así que el Departamento de Operaciones debe contribuir a generar información relevante para tomar decisiones de ampliar la flota y/o mejorar dichos activos, para brindar un mejor servicio. De la misma manera el Departamento de Mantenimiento, generará información sobre todos los gastos y/o desembolsos que sirvan poner en operatividad las unidades, de esta manera se tendrá conocimiento de cuanto representa los gastos por reparaciones a la empresa; estas operaciones serán registradas y canalizadas a través de administración y mejorar el proceso contable a su vez.

6.2.Recomendaciones

1. La Empresa de Transportes Bagua Grande S.R.L como estrategia debería implementar un plan operativo para que tengan una visión y objetivos claros. Para esto se recomienda implementar o involucrar las áreas funcionales de la empresa, y analizar los recursos que posee para establecer dicho plan.
2. Los informes y reportes presentados a la gerencia general deben contener información veraz y previamente verificada por contabilidad y administración, para evitar posibles contingencias a la hora de tomar decisiones.
3. Es beneficioso para la empresa que la información que se desea analizar cumpla y esté alineada al proceso contable, porque los estados financieros cumplen ese rol importante de informar la situación actual de cualquier organización.
4. Se recomienda la implementación de un software que facilitara el flujo de la información de una manera más rápida, y de la misma manera un contador que sea interno que conozca la empresa y brindar una asesoría con valor agregado a la organización, porque el llevado externo no aporta valor a la empresa.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade, N., Guajardo, G. (2008). Contabilidad Financiera. México. Quinta Edición. McGRAW.HILL.
- Alcarria, J. (2009). Introducción a la Contabilidad Financiera, Brasil, Universitat Jaume.
- Apaza, M. (2011). Estados financieros. Perú: Instituto Pacífico S.A.C
- Apaza, M. (2012). Finanzas para contadores aplicadas al nuevo PCGE y a las NIIF. Lima: Instituto Pacífico.
- Barroso de Vega, A., Tasca, E. (2001). Sistema de información contable. Buenos Aires. Argentina: Ediciones Macchi
- Chaves, O., Chyrikins, H., Dealecsandris, R., Acuña, R., Viegas, J. (1998). Teoría contable. Buenos Aires. Argentina: Ediciones Macchi,
- Chu, Manuel. (2004). Fundamentos de Finanzas: un enfoque peruano. Tercera Edición. Lima: Instituto Pacífico
- Chiavenato, A. (2006). Introducción a la teoría general de la administración, Séptima edición. México: Mc Graw Hill.
- De La Hoz, B., Ferrer, M., y De La Hoz, A. (2008). Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma de decisiones financieras en hoteles de categoría media ubicados en Maracaibo. Recuperado de <http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315->
- Eslava, J. (2010). Las claves del análisis económico-financiero de la empresa. Segunda edición. Madrid: ESIC.
- Flores, J. (2003). Contabilidad Gerencial, teoría y práctica. Lima: CECOF.
- Fernández, E. (2010). Administración de Empresa, un enfoque interdisciplinar. España: Paranif.
- Fariás, M. (2014). Manual de Contabilidad Básica. México: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo
- Gitman, L. (2000). Principios de Administración Financiera, México: Addison Wesley Longman.
- Gómez, M. (oct.-dic./2007). Comprendiendo las relaciones entre los sistemas contables, los modelos contables y los sistemas de información contables empresariales. Revista (32), p.18.

- Guajardo, G. (2002). Contabilidad Financiera. México. Tercera Edición: McGRAW.HILL.
- Hornegren, C., Sundem, G., Elliott, J. (2000). Introducción a la contabilidad financiera. Séptima Edición. México: Pearson Educación.
- Jones, K., Werner, M., Terrell, K., Terrel, R. (2001). Introducción a la Contabilidad Administrativa. Colombia: Pearson Educación.
- Kotler, P. (2006). Dirección de Marketing, décima edición. Mexico: Pearson educación.
- Laudon, K., Laudon, J. (2008). Sistemas de información gerencial. Décima edición. México: Pearson Educación,
- Pahleen, R., Campo, A., Cho, Y., Furman, N., Pucich, M., Sosisky, L., Zaimakis, J. (2000). Teoría Contable Aplicada. Buenos Aires. Argentina: Ediciones Macchi.
- Patiño, J., Vasquez, R. (Octubre de 2013). Las características de los subsistemas contables en México y Colombia ante la convergencia de las NIIF. (14). P.35.
- Puente, A. (2006). Finanzas Corporativas para el Perú. Lima, Perú: Instituto Pacífico S.A.C.
- Pérez, W., Stumpo, G. (2002). Las pequeñas y medianas empresas en América Latina. México: CEPAL.
- París, F. (2005). La planificación estratégica en las organizaciones deportivas. Recuperado de <http://books.google.es/books?id=qYKvdeXgbjgC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Rueda, G., Arias, M. (2009, Julio, 20). Los sistemas de información contable en la administración estratégica organizacional. Cuadernos de Contabilidad. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-14722009000200003&lang=pt#fig1
- Sánchez, J. (2002, Agosto, 15). Análisis de Rentabilidad de la empresa. Recuperado de <http://www.5campus.com/leccion/anarenta>.
- Senn, J. (1998). Análisis y Diseño de sistemas de Información Segunda edición, Mexico: Mc Graw Hill.
- Sinisterra, G., Polanco, L., Henao, H. (2001). Contabilidad, sistema de información para las organizaciones. Cuarta edición. Colombia: McGrawHill.

- Van Horne, C., Wachowicz, J. (2002). Fundamentos de Administración Financiera. México: Pearson Educación.
- Warren, C., Reeve, J., Duchac, J. (2009). Contabilidad Administrativa. Décima edición. Querétaro, México: Cengage Learning.
- Warren, C., Reeve, J., Fess, P. (2000). Contabilidad Financiera. International. México: Thomson Editores.
- IFRS. (2013). Recuperado de http://www.ifrs.org/IFRS-for-SMEs/Documents/Spanish%20IFRS%20for%20SMEs%20Modules/Updated%20Spanish%20IFRS%20for%20SMES%202014/5_Estado%20del%20Resultado%20Integral%20y%20Estado%20de%20Resultados_2013.pdf

VIII. ANEXOS

Tabla Nº15
MATRIZ DE CONSISTENCIA

<p>Problema</p> <p>¿El diseño de un Sistema de Información contribuirá en la mejora del proceso contable de la Empresa de Transportes Bagua Grande S.R.L?</p>	<p>Sistemas de Información Gerencial</p> <ul style="list-style-type: none"> -Concepto. -Dimensiones de los sistemas de información. -Ciclo de vida de un sistema de información. -Componentes de un sistema Contable. -Tipos de sistemas de información contable. <p>Proceso Contable</p> <ul style="list-style-type: none"> -Conceptos básicos. -Objetivo de los Estados Financieros. 	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Diseñar un Sistema de Información que contribuya en la mejora del proceso contable de la Empresa de Transportes Bagua Grande S.R.L</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Indagar sobre los procesos administrativos de la Empresa 2. Realizar un diagnóstico general de la organización, 3. Establecer la estructura de la organización 4. Diseñar el modelo de sistema de información. 	<p>HIPOTESIS</p> <p>Si se incorpora un Sistema de Información Gerencial contribuirá en la mejora del proceso contable de la Empresa de Transportes Bagua Grande S.R.L</p>	<p>CLASIFICACION DE VARIABLES</p> <p>Variable Independiente Sistema de Información Gerencial</p> <p>Variable Dependiente Proceso Contable</p>
--	---	---	--	--

Tabla N°14
 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Estudio y diseño de la investigación	Métodos	Técnicas e instrumentos	Población y Muestra
<p>Se planteó una investigación <i>Aplicada - Descriptiva</i></p>	<p>El método de investigación será <i>empírico</i></p>	<p>TECNCA</p> <p>Observación Encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS</p> <p>Ficha de Observación Guía de entrevista</p>	<p>El tamaño de la muestra es censal ya que abarca toda la Empresa de Transportes Bagua Grande S.R.L</p>

ANEXO 2. Encuesta Estructurada

Aspectos Organizativos

1. ¿Existe un organigrama en la organización?
2. Conoce usted la estructura del Organigrama?
3. Existe un manual de procedimiento en la Organización?
4. Conoce usted la descripción del cargo que desempeña?
5. Desempeña usted, actividades pertinentes a otros cargos?
6. Conoce las funciones específicas del cargo que usted desempeña?

Aspectos Administrativos

1. ¿Los procesos administrativos los realiza en su mayoría de forma manual o automatizada?
2. ¿La información necesaria para sus procesos administrativos es de fácil acceso?
3. ¿Le gustaría utilizar herramientas tecnológicas que optimicen el desempeño de sus procesos?
4. ¿Considera usted necesario llevar un control de las operaciones diarias?
5. ¿Con qué frecuencia realiza los reportes de sus operaciones?
6. ¿El manejo de la información actual del inventario facilite los procesos de control?
7. ¿Le gustaría tener información que permita mejorar el control de la facturación y el proceso contable de forma detallada?

Aspectos Técnicos

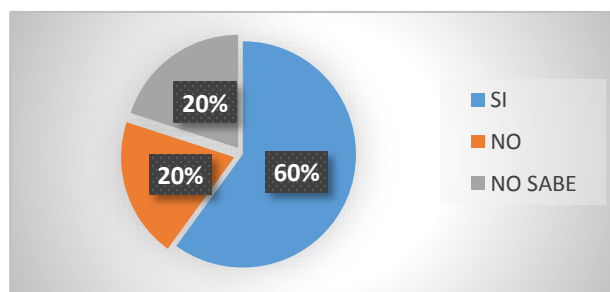
1. ¿Existe algún software en su organización que le permita la administración y gestión de sus procesos cotidianos?
2. ¿Utiliza el computador como herramienta de apoyo a sus procesos cotidianos?
3. ¿Cree usted que implementar tecnologías de información dentro de sus procesos diarios, brindará beneficios a la organización?
4. Selecciona en que actividad utiliza con mayor frecuencia el computador como herramienta:
 - a. Administrativas
 - b. Ofimática
 - c. Acceso a internet
 - d. No lo usa

Cuestionario

1. Aspectos Organizativos

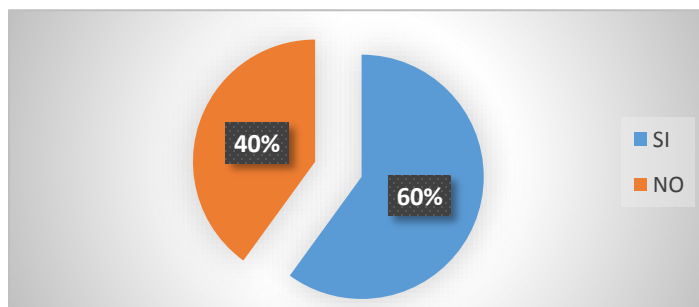
a. ¿Existe un organigrama en la organización?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	60%
NO	1	20%
NO SABE	1	20%
Totales	5	100%



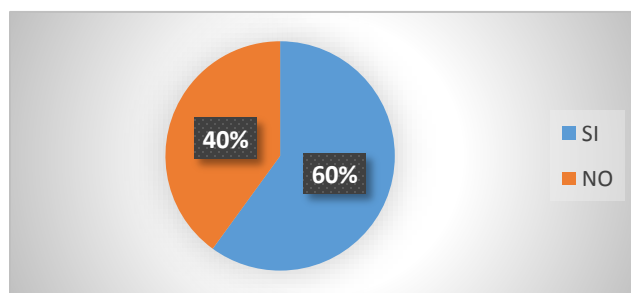
b. ¿Conoce usted la estructura del Organigrama?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	60%
NO	2	40%
Total	5	100%



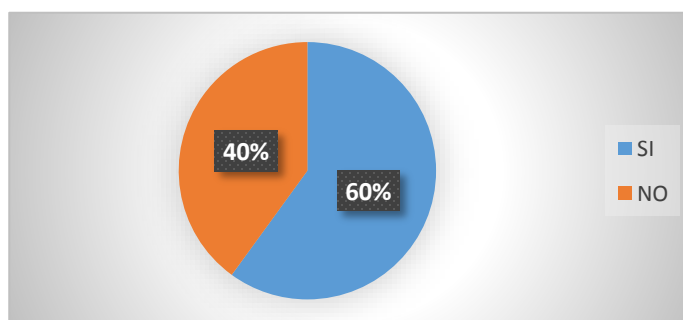
c. ¿Existe un manual de procedimiento en la Organización?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	60%
NO	2	40%
Total	5	100%



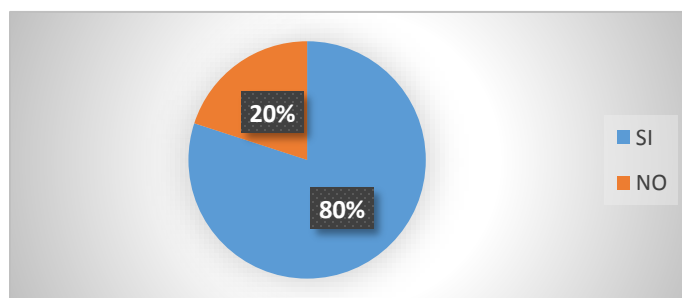
d. ¿Conoce usted la descripción del cargo que desempeña?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	60%
NO	2	40%
Total	5	100%



e. ¿Desempeña usted, actividades pertinentes a otros cargos?

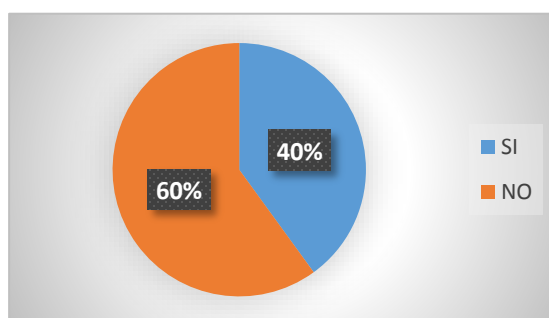
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	80%



NO	1	20%
Total	5	100%

f. ¿Conoce las funciones específicas del cargo que usted desempeña?

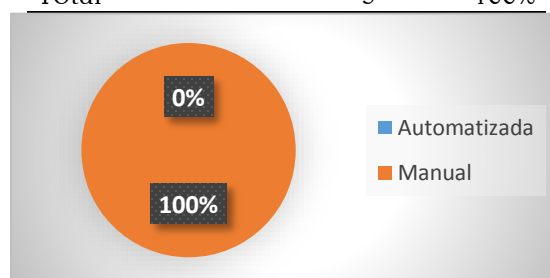
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	40%
NO	3	60%
Total	5	100%



2. Aspectos Administrativos

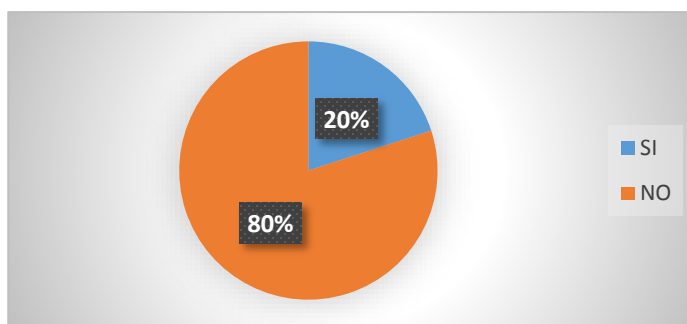
a. ¿Los procesos administrativos los realiza en su mayoría de forma manual o automatizada?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Automatizada	0	0%
Manual	5	100%
Total	5	100%



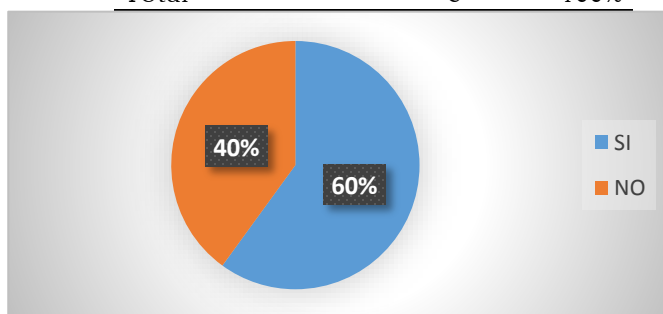
- b. ¿La información necesaria para sus procesos administrativos es de fácil acceso?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	20%
NO	4	80%
Total	5	100%



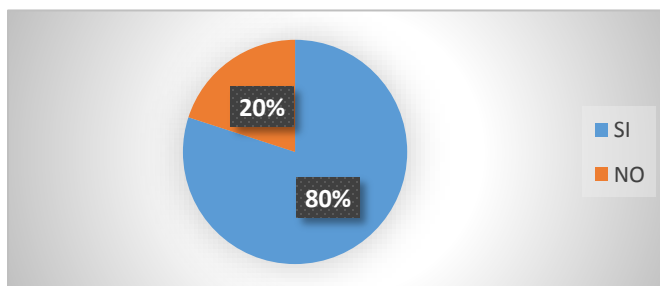
- c. ¿Le gustaría utilizar herramientas tecnológicas que optimicen el desempeño de sus procesos?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	60%
NO	2	40%
Total	5	100%



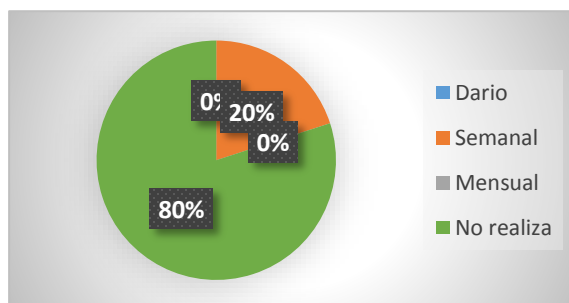
d. ¿Considera usted necesario llevar un control de las operaciones diarias?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	80%
NO	1	20%
Total	5	100%



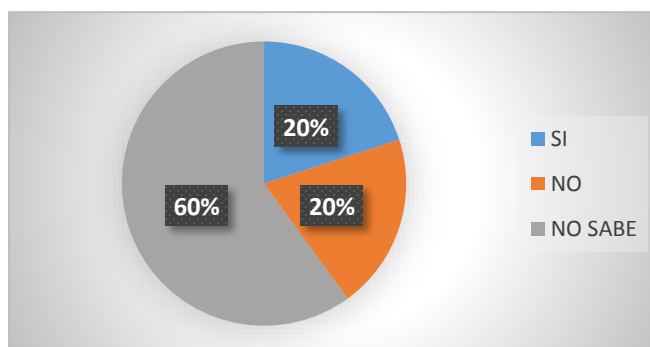
e. ¿Con qué frecuencia realiza los reportes de sus operaciones?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Dario	0	0%
Semanal	1	20%
Mensual	0	0%
No realiza	4	80%
Total	5	100%



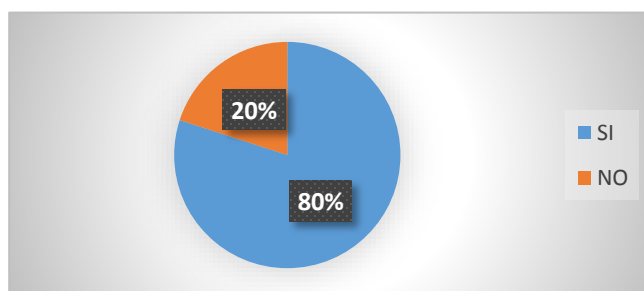
- f. ¿El manejo de la información actual del inventario facilite los procesos de control?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	20%
NO	1	20%
NO SABE	3	60%
Total	5	100%



- g. ¿Le gustaría tener información que permita mejorar el control de la facturación y el proceso contable de forma detallada?

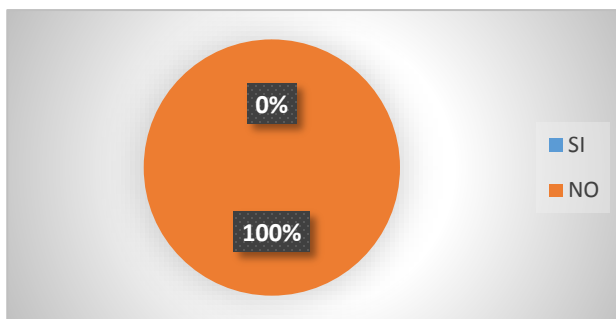
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	80%
NO	1	20%
Total	5	100%



3. Aspectos Técnicos

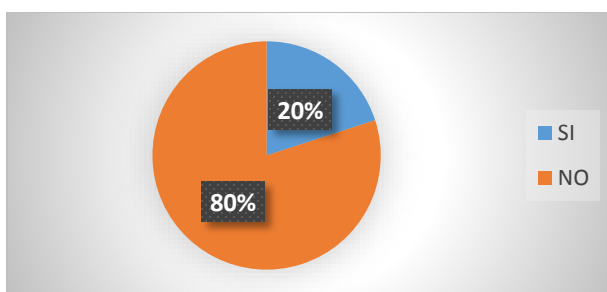
- a. ¿Existe algún software en su organización que le permita la administración y gestión de sus procesos cotidianos?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	5	100%
Total	5	100%



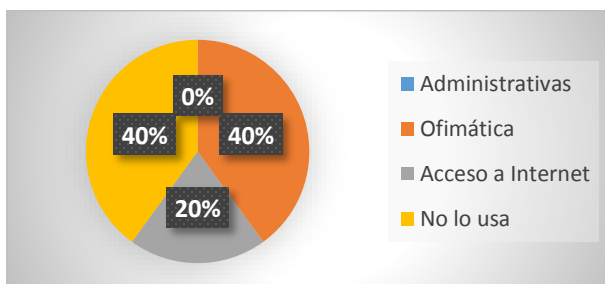
- b. ¿Utiliza el computador como herramienta de apoyo a sus procesos cotidianos?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	20%
NO	4	80%
Total	5	100%



- c. Selecciona en que actividad utiliza con mayor frecuencia el computador como herramienta

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Administrativas	0	0%
Ofimática	2	40%
Acceso a Internet	1	20%
No lo usa	2	40%
Total	5	100%



- d. ¿Cree usted que implementar tecnologías de información dentro de sus procesos diarios, brindará beneficios a la organización?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	80%
NO	1	20%
Total	5	100%

