

**UNIVERSIDAD AMAZONICA DE PANDO**  
**ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS**  
**PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**“Análisis de la contribución de los sistemas de información contable en la toma de decisiones eficientes de la empresa Import Export de Licores MENA”**

Proyecto de Grado para Optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública

**POSTULANTE:** Univ. Iris Guadalupe Cabrera Holanda

**TUTOR:** Lic. Randolf Alberto Vargas Torrico

Cobija - Pando - Bolivia  
2012

## **DEDICATORIA**

A mis queridos hijos:

**Mayté, Támara, Ariadne y Abdiel**

Quienes con cariño, perseverancia y sacrificio supieron acompañarme, comprendiendo, aceptando y permitiéndome culminar mis estudios profesionales.

## **AGRADECIMIENTOS**

- *A Dios todo poderoso por haberme iluminado para realizar el siguiente trabajo de investigación el cual es de gran ayuda para mi vida profesional.*
- *A mis queridos Padres Leoncio y María a mi amado esposo Abdía, por su constante aliento, apoyo moral y cariño.*
- *A mi Tutor, Lic. Randolf. A. Vargas Torrico, por los consejos y acertadas sugerencias brindadas.*
- *A los Señores Docentes de la Universidad Amazónica de Pando, quienes hicieron posible mi formación académica.*
- *A mis compañeros universitarios, por los años de estudio compartidos.*

## INDICE

<b>CONTENIDO</b>	<b>PAGINA</b>
Resumen	
<b>CAPITULO I</b>	
1. Introducción	1
1.2. Explicación General del Tema	5
1.3. Justificación	7
1.4. Delimitación y Alcance	8
1.5. Identificación del Problema	8
1.6. Objetivos	12
1.7. Preguntas a Responder Mediante la Investigación	12
<b>CAPITULO II</b>	
2. Marco Teórico	13
2.1. Sistemas de Información	13
2.2. Proceso gerencial	16
2.3. Eficiencia	19
2.4. Características de la Información	20
2.5. Estados Financieros	22
2.6. Empresa	25

2.7. Import Export MENA	26
2.8. Fundamentos Legales Sobre el Alcohol y Especies Alcohólicas	28

### **CAPITULO III**

3. Metodología	34
3.1. Diseño de la Investigación	34
3.2. Tipo de Investigación	34
3.3. Unidad de Estudio	35
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	36
3.5. Técnicas y Procedimientos de Análisis de Datos	36
3.6. Valides y Confiabilidad de los Instrumentos	37

### **CAPITULO IV**

4. Desarrollo del Cuerpo del Proyecto de Grado	39
4.1. Discusión de Resultados	69

### **CAPITULO V**

5. Conclusiones y Recomendaciones	70
5.1. Conclusiones	70
5.2. Recomendaciones	72
Referencias Bibliográficas	74

### **ANEXOS**

**RESUMEN**

**O**

**ABSTRACT**

## **RESUMEN**

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

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

La información contable en la empresa no es confiable por que los registros contables por lo que previamente se lo hace manualmente y por separado o sea una persona hace los asientos diarios en base a las facturas y otra persona hace los mayores y lo demás del proceso, al momento de hacer lo inicial existe muchas anotaciones, enmiendas y escritos adicionales que tergiversan la información.

Con frecuencia se dice que las decisiones son algo así como el motor de los negocios y en efecto, de la adecuada selección de alternativas depende en gran parte el éxito de cualquier organización. Las decisiones son el núcleo del éxito y a veces, hay momentos críticos en que pueden presentar dificultad, incertidumbre y exaltación. Esto orienta a tomar decisiones valiosas, que sean eficaces, aplicando un proceso eficiente y persistente de toma de decisiones.

# **CAPITULO I**

# **INTRODUCCIÓN**

## **CAPITULO I**

### **1.- INTRODUCCIÓN**

A lo largo de la historia, la información ha sido un recurso vital, cuya posesión en más de una ocasión significó el éxito o fracaso, la vida o la muerte, la extinción o la supervivencia de tribus, civilizaciones, imperios, naciones, gobiernos, empresas y en general, organizaciones de todo tipo y naturaleza. Conocer el clima y el entorno, medir el tiempo y las estaciones, obtener medicinas y curas, poseer y desarrollar tecnologías e innovaciones, detectar los movimientos del enemigo o forjar alianzas, descubrir fraudes y predecir comportamientos son algunos ejemplos de las más comunes necesidades de información a través del tiempo. De ahí que a perfeccionar los métodos de obtención, transmisión, uso y cuidado de la información se dedicaran no pocos esfuerzos, recursos y tiempo; tarea encomendada y guiada por el más alto nivel jerárquico de las organizaciones con el objetivo de asegurar las mejores decisiones y estrategias. El desarrollo de los sistemas de información que conocemos hoy es el resultado de este proceso.

Actualmente las empresas están inmersas en entornos cada vez más competitivos, en los cuales es fundamental disponer de información valiosa con la que se pueda adoptar estrategias empresariales que lleven a situar el negocio por delante de los competidores.

En este escenario, las empresas están constantemente generando grandes volúmenes de información interna y captando información de su entorno. Entre las mayores dificultades con que se enfrentan las empresas para decidir eficazmente se encuentran: la sobre abundancia de información no relevante; la escasa fiabilidad, incoherencia y desactualización de la misma, y la complejidad del tratamiento de la información de entrada que permita convertirla en conocimiento de salida útil y a tiempo.

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

La empresa Import Export de Licores MENA, viene funcionando en la ciudad de Cobija desde el 20 de Agosto de 2000 como empresa de venta y compra de licores como también dedicado a la distribución, del cual desde entonces se hizo una necesidad la contratación de personal para que hagan parte de la empresa los cuales ha venido creciendo de manera admirable tanto en capital de inversión como en tamaño, para este acometido la empresa hizo la compra de un sistema de inventarios para coadyuvar en la venta e ingreso de mercaderías al almacén de la empresa.

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

El énfasis en los sistemas significa que los variados componentes buscan un objetivo común para apoyar las actividades de la organización. Estas incluyen las operaciones diarias de la empresa, la comunicación de los datos e informes, la administración de las actividades y la toma de decisiones. El proceso de toma de decisiones básicamente consiste en la escogencia de una entre varias alternativas. Pero no se trata de un proceso sencillo porque ocurre bajo una serie de condiciones entre las que se destacan poca información, riesgos incertidumbre, conflicto o peor aún, bajo la certidumbre de las reacciones que provocará la decisión tomada.

En las organizaciones el proceso de toma de decisiones es llevado a cabo por la gerencia, la eficiencia en su gestión, esta relacionada con la pericia en el manejo del proceso gerencial. La base fundamental de una buena gerencia es la medida de la eficiencia y la eficacia que este tenga para lograr las metas de la organización. Es la capacidad que tiene de reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización (hacer las cosas) y la capacidad para determinar los objetivos apropiados (hacer lo que se debe hacer).

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

Entre los sistemas de soporte a la toma de decisiones se destacan por sus grandes prestaciones los almacenes o bodegas de datos (data warehouse) y los mercados de datos (data marts) como se conocen en su versión departamental. Estos sistemas, bien imbricados dentro de la Inteligencia Empresarial, convierten los datos operativos de una organización en conocimiento, son una herramienta competitiva, que permite examinar los datos de modo más estratégico, realizar análisis y detección de tendencias, modelar diversos escenarios, dar seguimiento a medidas críticas, producir reportes, informes y presentaciones, con mayor rapidez y un acceso fácil, flexible e intuitivo a la información que se necesite en cada momento. Además permiten realizar tareas de minería de datos (data mining) y descubrimiento de conocimiento en bases de datos (KDD).

En general la información se reprocesa en gran medida y los resultados en muchos casos resultan incongruentes entre sí, trayendo como consecuencia que se tomen decisiones importantes sobre bases inseguras, elevando el riesgo de las mismas. Se

carece de una herramienta que permita analizar los datos integrados, vislumbrar comportamientos históricos, tendencias actuales y futuras, que facilite la toma de decisiones, permita realizar análisis profundos de los resultados y controlar los indicadores de procesos clave, además de poder brindar este conocimiento a otras áreas de la empresa y mantenerlo disponible todo el tiempo.

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

La estructura de la investigación esta dividida en cinco capítulos:

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

Capítulo II: En esta sesión se desarrollan los aspectos concernientes al marco teórico de la investigación, el cual incluye los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y filosóficas y los fundamentos legales para el expendio de alcohol y especies alcohólicas.

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

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

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

## **1.2.- EXPLICACIÓN GENERAL DEL TEMA**

En los últimos años, el análisis y los diseños administrativos se han enriquecido al involucrar para su comprensión elementos de sistemas y de procesos que permiten mirar el todo y las partes de la organización, la reflexión dentro y fuera de lo general y de la especialización, de la integración interna y de la adaptación externa de la eficiencia y de la eficacia. No existe un único modelo o forma de administrar, debido a que los diferentes ambientes llevan a las empresas a adoptar nuevas estrategias y estas exigen diferentes estructuras organizacionales para poder ser implementadas con eficiencia y eficacia.

Las empresas en el día a día deben incorporar tecnologías vanguardistas en su forma de trabajar lo que le facilitaría competir en el mercado. En la actualidad, los gerentes de esta generación pueden encontrar herramientas que les ayuden a ser mas eficientes en su gestión, entre estas podemos mencionar los sistemas de información computarizada o sistematizada.

Un sistema de información (S.I.) es un sistema incluido en otro sistema más grande, que recibe, almacena, procesa y distribuye información. Los principales elementos del sistema de información son la información y los procesos de información. El sistema de información, es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio.

En un entorno característico de sistemas de información, éste consolida y administra muchas de las funciones de información diarias en relación con las áreas

de oficina, administrativas, financieras y de cualquier otra índole que el ejecutivo requiera.

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

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

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

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

El énfasis en los sistemas significa que los variados componentes buscan un objetivo común para apoyar las actividades de la organización. Estas incluyen las operaciones diarias de la empresa, la comunicación de los datos e informes, la administración de las actividades y la toma de decisiones. La toma de decisiones forma parte de un proceso mediante el cual la persona debe escoger entre dos o más alternativas. Todos y cada uno de nosotros pasamos los días y las horas de nuestra vida teniendo que tomar decisiones. Algunas decisiones tienen una importancia relativa en el desarrollo de nuestra vida, mientras otras son gravitantes en ella. Con frecuencia se dice que las decisiones son algo así como el motor de los negocios y en efecto, de la adecuada selección de alternativas depende en gran parte el éxito de cualquier organización.

### **1.3.- JUSTIFICACIÓN**

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

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

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

#### **1.4.- DELIMITACIÓN Y ALCANCE**

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

#### **1.5.- IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

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

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

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

La capacidad de tomar decisiones debe encontrar su máxima expresión en la capacidad de solucionar problemas. Todo el proceso de solución de problemas es un ejercicio de toma de decisiones. El proceso de toma de decisiones basado en una adecuada administración de la información, es uno de los factores que desde siempre han sido claves para toda empresa.

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

Dentro de los instrumentos tecnológicos que se ofrecen, se puede mencionar los programas o software, así como también la infraestructura física necesaria para soportar los programas. Cada software desarrolla funciones específicas dentro de una diversa gama de aplicaciones, y sin duda alguna uno de los programas que ofrece mayor utilidad para la empresa, son los denominados Sistemas de Soporte a la Decisión (DSS, decision support systems).

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

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

Es un gran reto el que una organización pueda tener controladas las variables de planeación, organización, control y dirección de la empresa. Para poder tener un control de las mismas, se requiere tomar decisiones acertadas que puedan llevar a la organización en la dirección deseada. Como se puede evidenciar, el sistema de soporte a la decisión es la base a través de la cual se podrán delinear planes y estrategias para la empresa, ya que proporcionarán al gerente los instrumentos necesarios para dirigir los esfuerzos hacia la eficiencia.

La empresa Import Export de Licores MENA que es la empresa tomada para realizar la presente investigación, nació de la iniciativa entre Ángel Mena Cabrera y Gabriela Herrera de Mena por crear una empresa encargada de comprar, vender, importar y distribuir al mayor todo tipo de licores nacionales e importados, en Agosto de 2000.

En la actualidad por encontrarnos inmersos en el proceso de globalización la empresa Import Export de Licores MENA debe atender a exigencias radicales en sus políticas y una revisión continúa de sus modelos gerenciales actuales. Algunas de las deficiencias en el funcionamiento de este tipo de empresas pudieran estar dadas por la ausencia de una buena cultura del empresario, que puede ser receloso de proporcionar datos sobre la realidad económica de la empresa. Al respecto Peña (1998) afirma que “este sector empresarial se caracteriza por la poca tendencia a asumir nuevos retos de manera armónica, la poca especialización y por ende, la utilización inadecuada de los sistemas de información, entre los que se encuentran el sistema de información contable” (p. 312).

Por otra parte la incertidumbre política también ha desempeñado un rol en el desempeño de las empresas. Unido a desvinculación y la poca participación de las universidades en la solución de problemáticas. De allí que un gran número de empresarios están interesados en establecer vínculos con las instituciones de

educación superior, de tal forma de facilitar el proceso de formación, capacitación y actualización de los recursos humanos.

Un elemento central para las empresas es usar en forma inteligente el potencial de las nuevas tecnologías de comunicación e información, los nuevos productos y herramientas en el área de sistemas, y los avances en el área de las telecomunicaciones e infraestructura tecnológica, para insertar a la empresa en el ámbito de una empresa moderna, preparada para desarrollar procesos de cambios profundos, tendientes a ser eficientes en el proceso de toma de decisiones. Para ello es necesario darle la prioridad que requieren los sistemas de información y las nuevas tecnologías.

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

Ante los beneficios que ofrecen los sistemas de información para la toma de decisiones, la presente investigación abordará el análisis de la eficiencia de los sistemas de información contable para la toma de decisiones en la empresa Import Export de Licores MENA.

De lo antes expuesto, surge la interrogante siguiente:

¿Cuál es la contribución de los sistemas de información contable en la toma de decisiones eficientes de la empresa Import Export de Licores MENA?

## **1.6.- OBJETIVOS**

### **1.6.1.- Objetivo General**

Analizar la contribución de los sistemas de información contable en la toma de decisiones eficiente de la empresa Import Export de Licores MENA.

### **1.6.2.- Objetivos específicos**

- Describir los sistemas de información contable de la empresa Import Export de Licores MENA
- Identificar los factores que debe tomar en cuenta la empresa Import Export de Licores MENA en función de la eficiencia en sus operaciones.
- Establecer las condiciones de un sistema de información contable que permita que la empresa Import Export de Licores MENA tome decisiones acertadas y oportunas.
- Presentar los requerimientos de un sistema de información contable que le garantice a la empresa Import Export de Licores MENA tomar decisiones con base en las premisas de la eficiencia.

## **1.7.- PREGUNTAS A RESPONDER MEDIANTE LA INVESTIGACIÓN**

¿Cómo son los sistemas de información contable utilizados para la toma de decisiones en la empresa Import Export de Licores MENA?

¿Cuáles serían las condiciones de un sistema de información contable que permita a la empresa Import Export de Licores MENA tomar decisiones acertadas y oportunas?

¿Cuáles son los requerimientos a incluir en el sistema de información contable de la empresa Import Export de Licores MENA, en función de garantizar decisiones basadas en la eficiencia?

# **CAPITULO II**

**MARCO**

**TEÓRICO**

## **CAPITULO II**

### **2.- MARCO TEÓRICO**

El basamento teórico permite definir, interpretar y analizar las diferentes proposiciones teóricas sobre los sistemas de información gerencial y la toma de decisiones, que se observan en la empresa Import Export de Licores MENA, así como algunos aspectos que poseen relación directa con el tema. La base teórica va a servir como punto de partida y de base para la investigación.

#### **2.1.- SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

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

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

Los sistemas de información se clasifican en abiertos y cerrados, los primeros son aquellos que interactúan con su medio ambiente, mientras que los segundos no, el medio ambiente esta conformado por todos los objetivos que se encuentran dentro de las fronteras de los sistemas. Hoy en día todos los sistemas actuales son abiertos. Los sistemas deben relacionarse con su medio ambiente con la

finalidad de poder competir en el mundo globalizado de hoy, buscando ser cada día más eficientes, competitivos, rentables y exitosos.

Desde los comienzos de la civilización las personas han necesitado los sistemas de información para comunicarse entre ellos mismos, por medio de mecanismos físicos, procedimientos e instrucciones de procesamiento de información, canales de comunicación y datos almacenados.

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

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

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

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

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

Los sistemas de información gerencial deben proporcionar acceso a la administración a categorías claves de datos relevantes, como son los datos internos creados por la organización, datos globales de la institución, datos externos como información acerca de la competencia, la tasa de cambio del dólar, o la tasa de interés bancario, información que se produce en otros sistemas, como el presupuesto de operación y datos mundiales con el uso de fuentes como Internet.

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

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

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

Su propósito principal es apoyar y mejorar el proceso de toma de decisiones a lo largo de las etapas del mismo. Los sistemas de apoyo a la toma de decisiones se utilizan principalmente para decisiones estratégicas y tácticas en la gestión a nivel superior,

donde las situaciones consideradas como problemáticas se presentan con baja frecuencia, pero sin embargo poseen consecuencias potenciales altas; debido a esto la organización debe enfocarse ha encontrar solución y obtener resultados benéficos a largo plazo.

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

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

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

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

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

## **2.2.- PROCESO GERENCIAL**

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

La gerencia es un cargo que ocupa el director de una empresa, el cual tiene dentro de sus múltiples funciones, representar a la sociedad frente a terceros y

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

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

Para Sisk y Sverdlik (1979) El término gerencia es difícil de definir: significa cosas diferentes para personas diferentes. Algunos lo identifican con funciones realizadas por empresarios, gerentes o supervisores, otros lo refieren a un grupo particular de personas. Para los trabajadores; gerencia es sinónimo del ejercicio de autoridad sobre sus vidas de trabajo (p.638)

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

Al estudiar la gerencia como una disciplina académica, es necesario considerarla como un proceso, cuando ésta es vista como un proceso, puede ser analizada y descrita en término de varias funciones. Al discutir el proceso gerencial es conveniente, y aun necesario, describir y estudiar cada función del proceso separadamente. Como resultado, podría parecer que el proceso gerencial es una

serie de funciones separadas cada una de ellas encajadas ajustadamente en un compartimiento aparte. Esto no es así, aunque el proceso para que pueda ser bien entendido, deberá ser subdividido, y cada parte componente discutida separadamente. En la práctica, un gerente puede (y de hecho lo hace con frecuencia) ejecutar simultáneamente, o al menos en forma continuada, todas o algunas de las funciones del proceso gerencial.

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

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

**Organizar:** Para llevar a la práctica y ejecutar los planes, una vez que estos han sido preparados, es necesario crear una organización. Es función de la gerencia determinar el tipo de organización requerido para llevar adelante la realización de los planes que se hayan elaborado. La clase de organización que se haya establecido, determina, en buena medida, el que los planes sean apropiados. A su vez los objetivos de una empresa y los planes respectivos que permiten su realización, ejercen una influencia directa sobre las características y la estructura de la organización.

**Liderar (dirigir):** Esta tercera función gerencial envuelve los conceptos de motivación, liderazgo, guía, estímulo y actuación. A pesar de que cada uno de estos

términos tiene una connotación diferente, todos ellos indican claramente que esta función gerencial tiene que ver con los factores humanos de una organización. Es como resultado de los esfuerzos de cada miembro de una organización que ésta logra cumplir sus propósitos de dirigir la organización de manera que se alcancen sus objetivos en la forma más óptima posible.

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

### **2.3.- EFICIENCIA**

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

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

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

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

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

La eficiencia requerirá de un trabajo preliminar y a posteriori para alcanzar la misma y tomar medidas sobre la base del análisis efectuado. Eficiencia y eficacia son dos términos que van de la mano, para algunos autores la eficiencia debe subordinarse a la eficacia, pero la gerencia en sus dos ámbitos de control (resultados y gestión) deberán centrarse en mantener una situación ideal que exprese la máxima eficacia (logro del objetivo en términos de impacto) apoyada al mismo tiempo en una máxima eficiencia (asignación y uso óptimo de los recursos de manera que se maximice la utilización de los recursos).

#### **2.4.- CARACTERÍSTICAS DE LA INFORMACIÓN**

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

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

Los requerimientos de información para los gerentes en el proceso de toma de decisiones dependerán del nivel gerencial que la amerite. En el caso de la toma de decisión en la alta gerencia esta se caracteriza por ser: no programada, resumida, ocasional, progresiva, externa, y de amplio alcance; mientras que en un nivel medio la información se caracteriza por ser: especificada con anterioridad, programada, detallada, frecuente, histórica, interna y de enfoque estrecho.

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

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

1. Analizar la cantidad de información que se recibe.
2. Conocer el grado de demanda y la frecuencia de utilización de la información.
3. Identificar las posibles entidades internas y externas para desarrollar los intercambios de información, logrando distinguir los datos o la conformación necesaria en cada caso a partir de la utilización de un modelo común que elimine los efectos indeseables de la redundancia y de la falta de unificación en la información.

4. Elegir la tecnología adecuada que permita realizar una gestión apropiada en cuanto a: tipo de información, agilidad y facilidad de acceso.

## **2.5.- ESTADOS FINANCIEROS**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

acreedores comerciales, clientes, la administración pública y sus organismos y el público en general.

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

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

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

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

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

## 2.6.- EMPRESA

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

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

Toda empresa engloba una amplia gama de personas e intereses ligados entre sí mediante relaciones contractuales que reflejan una promesa de colaboración. Desde esta perspectiva, la figura del empresario aparece como una pieza básica, pues es el elemento conciliador de los distintos intereses. Para que una empresa pueda lograr sus objetivos, es necesario que cuente con una serie de elementos, recursos o insumos que conjugados armónicamente contribuyen a su funcionamiento adecuado, dichos recursos son:

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

**Recursos Técnicos:** Son aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos, Pueden ser: sistemas de producción, de ventas, de finanzas, administrativos, formulas, patentes, marcas.

**Recursos Humanos:** Estos recursos son indispensables para cualquier grupo social; ya que de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos. Los Recursos Humanos poseen las siguientes características: posibilidad de

desarrollo, ideas, imaginación, creatividad, habilidades, sentimientos, experiencias, entre otras. Estas características los diferencian de los demás recursos, según la función que desempeñan y el nivel jerárquico en que se encuentren pueden ser: obreros, oficinistas, supervisores, técnicos, ejecutivos, gerentes.

**Recursos Financieros:** Son los recursos monetarios propios y ajenos con los que cuenta la empresa, indispensables para su buen funcionamiento y desarrollo. Debido a la complejidad de las empresas estas se clasifican desde distintos puntos de vista tomando en consideración la actividad a la que se dedican, se clasifican en: agropecuarias, mineras, industriales, comerciales y de servicios. En el caso de la empresa a estudiar esta pertenece al grupo de empresas comerciales.

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

## **2.7.- IMPORT EXPORT DE LICORES MENA (La Bodega de Mena)**

Nació de la iniciativa entre el Sr. Ángel Mena Cabrera y la Sra. Gabriela Herrera de Mena el 20 de Agosto de 2000, es una sociedad comercial inscrita en el Registro de Fundempresa, Primero de la Cámara de Industria y Comercio bajo el N° 70 .

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

### **Oficina Principal:**

Cobija: Calle Santa Cruz, casa N° 115

Import Export de Licores MENA (La Bodega de Mena) es distribuidor exclusivo de: Pernod Ricard y Ron Abuelo, ya que es una empresa dedicada a la distribución y comercialización de vinos y licores, entre las marcas claves del portafolio están: Whiskies Escoceses Chivas Regal 12 y 18 años, Royal Salute 21 años, Something Special y 15 años, The Glenlivet y 100 Pipers, entre otras, así como los Cognacs Martell. Estas se conjugan para dar lugar a un completo portafolio con marcas del grupo, tales como el whisky irlandés Jameson, el ron Havana Club, la vodka Wyborowa, los aperitivos Ricard, Pernod y Dubonnet, así como el espumantes Café de París, los vinos Etchart y Palacio de la Vega.

Distribución en los mercados domésticos y de exportación de rones añejo, en el portafolio de C.A. Ron Santa Teresa podemos encontrar marcas como: Santa Teresa Superior, Santa Teresa Gran Reserva, Ron Antiguo Solera 1796, Santa Teresa Selecto, Santa Teresa Blanco, Carta Roja Arakú, Rhum Orange, vinos Frontera, Sunrise y la línea de Concha y Toro.

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

La visión de Import Export de Licores MENA es ser la distribuidora de licores y vinos más grande, sólida, eficiente, rentable, dinámica y humana de Cobija.

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

## **2.8.- FUNDAMENTOS LEGALES SOBRE EL ALCOHOL Y ESPECIES ALCOHÓLICAS**

### **LEY DE CONTROL AL EXPENDIO Y CONSUMO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS (del 28/06/2012)**

#### **Expendio y Consumo de Bebidas Alcohólicas**

Artículo 4. (LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO O AUTORIZACIÓN). Toda persona natural o jurídica que comercialice bebidas alcohólicas al público, deberá obtener la Licencia de Funcionamiento o Autorización, según corresponda, otorgada por los Gobiernos Autónomos Municipales.

Artículo 5. (EFECTOS DE LA LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO). La Licencia de Funcionamiento otorgada por los Gobiernos Autónomos Municipales, surtirá efectos únicamente para el establecimiento, su titular, y el inmueble autorizado, no pudiendo extenderse el objeto de la licencia a otra actividad diferente para la cual fue originalmente otorgada.

Artículo 6. (PROHIBICIONES A LA LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO). Se prohíbe la otorgación de licencia de funcionamiento para el expendio y consumo de bebidas alcohólicas, por parte de los Gobiernos Autónomos Municipales, a los establecimientos que se encuentren situados en la distancia y condiciones delimitadas mediante normativa expresa por los Gobiernos Autónomos Municipales, de infraestructuras educativas, deportivas, de salud y otras establecidas por los Gobiernos Autónomos Municipales en reglamentación específica.

Artículo 7. (VIGENCIA DE LA LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO). La Licencia de Funcionamiento, tendrá vigencia de dos años computables a partir de la fecha de

su otorgamiento, pudiendo ser renovada de acuerdo a reglamentación específica de cada Gobierno Autónomo Municipal, no existiendo la renovación tácita.

### **Control de la Publicidad de Bebidas Alcohólicas**

Artículo 8. (RESTRICCIÓN AL CONTENIDO DE LA PUBLICIDAD). El contenido de toda publicidad de bebidas alcohólicas, debe sujetarse a las siguientes restricciones:

1. No incluir a personas menores de 18 años de edad.
2. No incitar o inducir al consumo de bebidas alcohólicas, sugiriendo que su consumo promueva el éxito intelectual, social, deportivo o sexual.
3. No utilizar personajes de dibujos animados.
4. No emitir publicidad de bebidas alcohólicas en el horario de 06:00 a 21:00 horas.

Artículo 9. (ADVERTENCIAS). I. Las bebidas alcohólicas que se fabriquen, importen y se comercialicen en el Estado Plurinacional de Bolivia y la publicidad que se realice sobre las mismas, deberán anunciar las siguientes advertencias:

“EL CONSUMO EXCESIVO DE ALCOHOL ES DAÑINO PARA LA SALUD”

“VENTA PROHIBIDA A MENORES DE 18 AÑOS DE EDAD”.

### **Medidas de Control**

Artículo 12. (CONTROL). Todos los establecimientos que expenden, fabriquen, importen y comercialicen bebidas alcohólicas, serán sujetos al control e inspección

periódica por parte de las Entidades Territoriales Autónomas en coordinación con la Policía Boliviana, en el ámbito de sus competencias.

Artículo 13. (CONTROL DE EXPENDIO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS). Las personas naturales o jurídicas, dedicadas al expendio de bebidas alcohólicas, deberán brindar la cooperación, colaboración y acceso oportuno e inmediato a sus instalaciones, a los controles ejercidos por las Entidades Territoriales Autónomas en coordinación con la Policía Boliviana, no pudiendo limitar de ninguna forma su acceso ni alegar allanamiento o falta de orden judicial para su ingreso; bajo sanción establecida en la presente Ley.

Artículo 14. (CONTROL EN LA FABRICACIÓN E IMPORTACIÓN DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS). I. Las personas naturales o jurídicas, que se dediquen a la actividad de fabricación e importación de bebidas alcohólicas deberán cumplir todos los registros sanitarios.

II. El Ministerio de Salud y Deportes, y el Ministerio de Desarrollo Rural y Tierras, a través del Servicio Nacional de Sanidad Agropecuaria e Inocuidad Alimentaria - SENASAG, en coordinación con las Entidades Territoriales Autónomas, fiscalizarán en cualquier momento el cumplimiento de los estándares y registros sanitarios, en la elaboración e importación de bebidas alcohólicas. En el caso de requerirse la fuerza pública, la Policía Boliviana cooperará con las labores de control.

III. Si se evidenciare el incumplimiento a los estándares de fabricación y/o normas de importación establecidos, se sujetarán a sanciones previstas en la Ley.

Artículo 15. (CONTROL EN LA COMERCIALIZACIÓN DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS). I. Las personas naturales o jurídicas, que se dediquen a la actividad de comercialización de bebidas alcohólicas deberán sujetar su venta, a las prohibiciones establecidas en la presente Ley y normativa vigente.

II. En caso de infracción a la presente Ley, se aplicarán las medidas sancionatorias correspondientes.

### **Medidas de Prohibición**

Artículo 16. (MEDIDAS DE PROHIBICIÓN AL EXPENDIO Y CONSUMO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS). Son medidas de prohibición al expendio y consumo de bebidas alcohólicas todas aquellas que se encuentran reguladas en la presente Ley y otras determinadas por los Gobiernos Autónomos Municipales, con la finalidad de precautelar la salud y seguridad de todas las personas del Estado Plurinacional de Bolivia.

Artículo 17. (PROHIBICIÓN EN EL HORARIO DE EXPENDIO Y CONSUMO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS). I. Se prohíbe el expendio y consumo de bebidas alcohólicas a partir de las 03:00 am. hasta las 09:00 am. en establecimientos de acceso público y clubes privados.

II. En el resto del día el expendio de bebidas alcohólicas deberá sujetarse a las restricciones establecidas por los Gobiernos Autónomos Municipales, mediante reglamentación específica.

Artículo 18. (PROHIBICIONES EN EL EXPENDIO Y COMERCIALIZACIÓN DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS). Las personas naturales o jurídicas, están prohibidas de expender y comercializar bebidas alcohólicas en los siguientes casos:

1. En vía pública, salvo autorización específica para el expendio de bebidas alcohólicas, otorgada por los Gobiernos Autónomos Municipales a personas que tienen como principal y habitual actividad el expendio y comercialización de bebidas alcohólicas.

2. En espacios públicos de recreación, de paseo y en establecimientos destinados a espectáculos y prácticas deportivas.

3. En establecimientos de Salud y del Sistema Educativo Plurinacional, incluidos los predios Universitarios, tanto públicos como privados.

Artículo 19. (PROHIBICIONES AL CONSUMO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS).

I. Queda prohibido el consumo de bebidas alcohólicas a toda persona, en los siguientes casos:

1. En vía pública.

2. En espacios públicos de recreación, paseo y en eventos deportivos.

3. En espectáculos públicos de concentración masiva, salvo autorización de los Gobiernos Autónomos Municipales.

4. En establecimientos de Salud y del Sistema Educativo Plurinacional, incluidos los predios Universitarios, tanto públicos como privados.

5. Al interior de vehículos automotores del transporte público y/o privado.

II. La Policía Boliviana queda encargada del control de las prohibiciones establecidas en el presente Artículo.

Artículo 20. (PROHIBICIÓN DE EXPENDIO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS A MENORES DE 18 AÑOS DE EDAD). I. Queda prohibida la venta de bebidas alcohólicas a menores de 18 años de edad, sujeto a sanciones previstas en la presente Ley.

II. Los establecimientos de expendio de bebidas alcohólicas, estarán obligados a exigir el documento de identificación original, que permita comprobar la mayoría de edad. En caso de prescindir de esta medida se procederá a la sanción correspondiente del establecimiento de expendio.

Artículo 21. (RESTRICCIÓN AL INGRESO A ESTABLECIMIENTOS DE EXPENDIO DE BEBIDAS ALCOHOLICAS DE PERSONAS EN ESTADO DE EMBRIAGUEZ Y MENORES DE 18 AÑOS DE EDAD). I. Queda prohibido el ingreso de personas en estado de embriaguez a establecimientos de expendio de bebidas alcohólicas.

II. Se prohíbe el ingreso de menores de 18 años de edad, a lugares de expendio de bebidas alcohólicas, sujeto a sanción prevista en la presente Ley.

Artículo 22. (RESTRICCIÓN AL CONSUMO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS EN COMPAÑÍA DE MENORES DE 18 AÑOS DE EDAD). Se prohíbe el consumo de bebidas alcohólicas, en compañía de menores de 18 años de edad, en establecimientos de acceso público, salvo en casos de degustación y/o acompañamiento de alimentos. En ningún caso será admisible alcanzar el estado de embriaguez sujeto a la sanción establecida en la presente Ley.

La presente Ley tiene por objeto regular el expendio y consumo de bebidas alcohólicas, las acciones e instancias de prevención, protección, rehabilitación, control, restricción y prohibición, estableciendo las sanciones ante el incumplimiento de las mismas.

**CAPITULO III**

**METODOLOGÍA**

**DE**

**INVESTIGACIÓN**

## **CAPITULO III**

### **3.- METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

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

#### **3.1.- DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

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

#### **3.2.- TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Tomando en consideración las características de la problemática planteada, referida a los sistemas de información gerencial para la toma de decisiones eficiente en Import Export de Licores MENA (La Bodega de Mena), se considera que la investigación fue fundamentalmente de campo y de tipo analítica. Esto, de acuerdo a las características del problema y los objetivos de la investigación.

Al respecto, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL 1998), considera a la investigación de campo como “el análisis sistemático de problemas con el propósito de describirlos, explicar sus causas y efectos, entender su naturaleza y factores constituyentes a predecir su ocurrencia...” (p.5)

El hecho de que esta investigación se encuentre dentro de la modalidad de campo, no quiere decir que no amerite apoyo documental, ya que la base de la información recogida, es obtenida a través de documentos bibliográficos, hemerográficos y electrónicos.

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

En toda investigación de tipo analítica es necesario el conocimiento previo sobre el cual se realiza el análisis, es por esta razón que en la mayoría de las investigaciones de este tipo se requiere del análisis documental. Además la investigación fue de tipo documental, por cuanto se acudió a una revisión profunda de la bibliografía y de las leyes relacionadas con el expendio de bebidas alcohólicas.

### **3.3.- UNIDAD DE ESTUDIO**

Después que se define el problema de investigación y se establece el campo de estudio, se delimita y caracteriza la unidad de estudio, en este caso la empresa Import Export de Licores MENA (La Bodega de Mena), y específicamente, el personal conformado por: un (1) gerente general y propietario, un (1) gerente de finanzas y co-propietaria, un (1) auxiliar contable, dos (2) atención al cliente,

cuatro (4) distribuidores y ocho (8) asistentes de administración que son ujieres, encargado de almacenes, negociadores con otras empresas que venden el mismo producto, encargado de seguridad y personal de limpieza. Por consiguiente, los sujetos claves estarán representados por los antes descritos.

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

### **3.4.- TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

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

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

### **3.5.- TÉCNICAS DE PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

El procesamiento de datos permitió ordenar, clasificar y editar, a través de la matriz de datos en la cual se sistematizó la información recogida de la realidad. El almacenamiento en un archivo puede considerarse como una manera de formar una matriz de datos. Cada fila de la matriz representa un caso y cada columna

representa una categoría. El número total de las filas es igual al número de casos, y el número total de columnas es igual al número de categorías.

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

Análisis de Contenido; según Krippendorff citado por Hernández (2003), “se entiende por análisis de contenido a una técnica de investigación para hacer inferencias válidas y confiables de datos con respecto a su contexto” (p. 412)

Análisis estadístico de tipo descriptivo e inferencial, este análisis exige la utilización de cuadros y gráficos para presentar algunos resultados en el orden en el cual se plantean los objetivos específicos.

### **3.6.- VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS**

Todo instrumento de recolección de datos debe ser válido y confiable.

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

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

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

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

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

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

**CAPITULO IV**

**DESARROLLO**

**DEL CUERPO**

**DEL PROYECTO**

**DE GRADO**

## **CAPITULO IV**

### **4.- DESARROLLO DEL CUERPO DEL PROYECTO DE GRADO**

Luego de finalizada la investigación, se presentan los resultados del estudio sobre el análisis la contribución de los sistemas de información contable en la toma de decisiones eficiente de Import Export de Licores MENA (La Bodega de Mena), tomando en consideración las interrogantes de la investigación y los objetivos de la misma.

La empresa Import Export de Licores MENA (La Bodega de Mena) el manejo de registros contables es manual y constituye una fase o procedimiento de la contabilidad general. El mantenimiento de los registros conforma un proceso en extremo importante, toda vez que el desarrollo eficiente de las otras actividades contable depende en alto grado, de la exactitud e integridad de los registros de la contabilidad de la empresa además el grado de información que se puede tener de ella para tomar decisiones.

#### **Los procedimientos contables de la empresa son:**

- Caja: Registro de entradas de efectivo, registro de salidas de efectivo en un libro de entradas y salidas.
- Caja Chica: Transferencia de fondos, reembolso de fondos, pago de gastos por el fondo, donde se anotan adicionalmente en papeles pegantes.
- Bancos: Autorización de retiro de fondos, transferencia de fondos, depósito de fondos, que lo hace un funcionario de la empresa o el gerente propietario.
- Cuentas por cobrar: Registro de ventas al crédito, registro de estado de deudores, registro de descuentos en bancos, registro de facturación, que lo hacen los asistentes administrativos al momento de cobrar una deuda.

- Documentos por cobrar: Registro de estado de deudores, registro de facturación, normalmente lo hace el propietario o la co-propietaria.
- Inventarios: Toma de inventarios, valuación según criterio del propietario o del encargado de almacén.
- Activos Fijos: Registro de adquisición de activos fijos, registros de depreciaciones, registro de bajas de activos fijos, registro de altas de activos fijos, procedimientos para adquisición de grandes cuantías de licores, este registro lo hace la co-propietaria conjuntamente con el auxiliar contable de manera manual para después pasar al ordenador.
- Cuentas y documentos por pagar: Circularización y confirmación de saldos con proveedores, circularización y confirmación de saldos con clientes, registro de notas de débito y crédito a proveedores, registro del pasivo y acumulación de ingresos, renovación de préstamos bancarios.
- Impuestos por pagar: Cálculos de impuestos, declaración de impuestos anuales.

Cualquiera de los ejemplos citados anteriormente, permitirá conocer en detalle todas las posibles operaciones que puedan afectar a los estados financieros y por ende la toma de decisión del gerente propietario.

**Objetivo 1.** Describir los sistemas de información contable de Import Export de Licores MENA (La Bodega de Mena)

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

**Cuadro 1**

**Sistema de Información Contable**

<b>N°</b>	<b>Sistemas de información contable de Import Export de Licores MENA (La Bodega de Mena)</b>	<b>Favorable</b>	<b>Desfavorable</b>	<b>Observación</b>
1	Posee la empresa un Sistema de Información Contable.	X		La empresa posee su propio SIC.
2	Existen manuales de procedimientos que registren las actividades que realiza la empresa.		X	La empresa no posee manuales de procedimientos.
3	Cuenta la empresa con el personal suficiente para realizar sus actividades.	X		La empresa cuenta con personal suficiente para desarrollar sus actividades.
4	El personal esta capacitado para manejar el SIC.	X		El personal se encuentra altamente capacitado para utilizar el SIC.
5	El SIC emite reportes digitales.		X	Solo determinados reportes son emitidos digitalmente por el SIC.
6	Pueden imprimirse los reportes que genera el SIC de acuerdo a los requerimientos de la información.		X	Existen fallas al momento de hacer especificaciones de impresión
7	Los reportes generados por el SIC pueden vincularse con Microsoft office.		X	Solo algunos reportes pueden vincularse con Microsoft office.
8	Muestra el SIC de manera objetiva, clara y precisa los estados financieros de la empresa.		X	El SIC no muestra de manera objetiva, clara y precisa los estados financieros de la empresa, para ello es necesario completar la información manualmente.
9	Los usuarios están conformes			Existen muchas fallas a nivel de

	con la información emitida por el SIC.		X	reportes.
10	Se respalda la información diaria.	X		La información contable es respaldada diariamente.
11	El SIC esta basado en las características que definen la empresa.		X	El sistema cumple con algunas características de la empresa.

**Fuente:** Elaborado por la autora con base en la guía de observación participante, septiembre 2012.

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

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

Al indagar sobre el sistema de información contable de Import Export de Licores MENA (La Bodega de Mena) se determino que presenta las siguientes características:

- Posee su propio SIC.
- No posee manuales de procedimientos.
- Cuenta con personal suficiente para realizar sus actividades.

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

La guía de entrevista aplicada al personal clave de la empresa Import Export de Licores MENA (La Bodega de Mena) sirvió para cumplir los objetivos específicos 2, 3 y 4 establecidos en la investigación, a continuación se presenta de forma detallada las respuestas de cada una de las interrogantes que se plantearon en el instrumento de investigación:

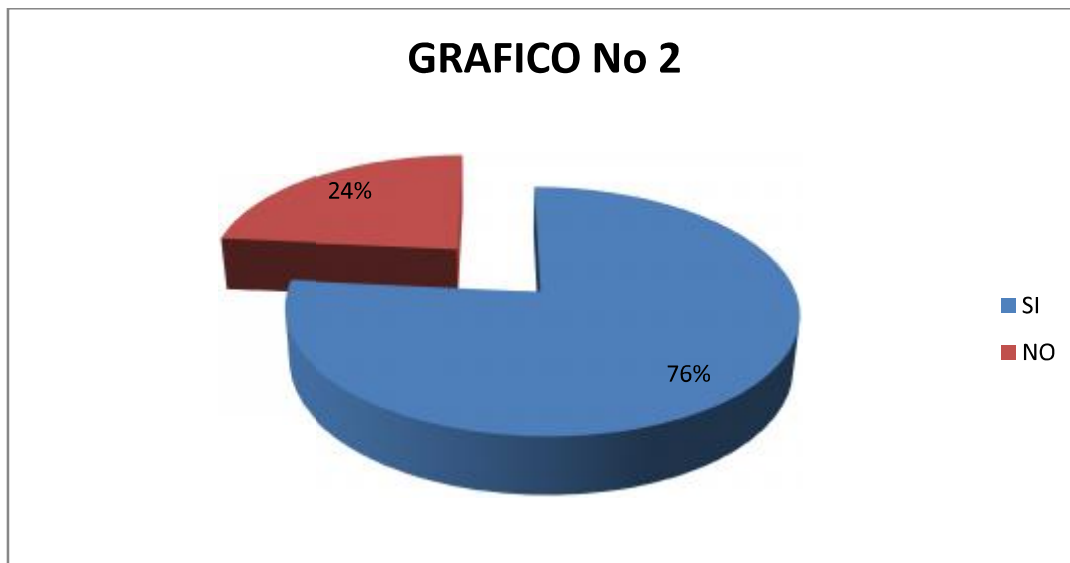
**Objetivo 2.** Determinar los factores asociados al sistema de información contable que debe tomar en cuenta Import Export de Licores MENA (La Bodega de Mena) en función de la eficiencia en sus operaciones.

### **Cuadro 2**

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

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	13	76
NO	4	24
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaborado por la autora, septiembre 2012.



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

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2012

Como se observa 76% de los entrevistados respondió que el sistema de información contable de Import Export de Licores MENA (La Bodega de Mena) constituye una herramienta para la toma de decisiones, mientras que el restante 24% se inclinó por la opción que el sistema de información contable no constituye una herramienta para la toma de decisiones; la mayoría de los entrevistados hicieron la acotación que el SIC es muy básico, la información debe completarse manualmente lo que implica mayor tiempo invertido, pues el mismo puede ser empleado en el análisis de la información y no en el procesamiento de la misma.

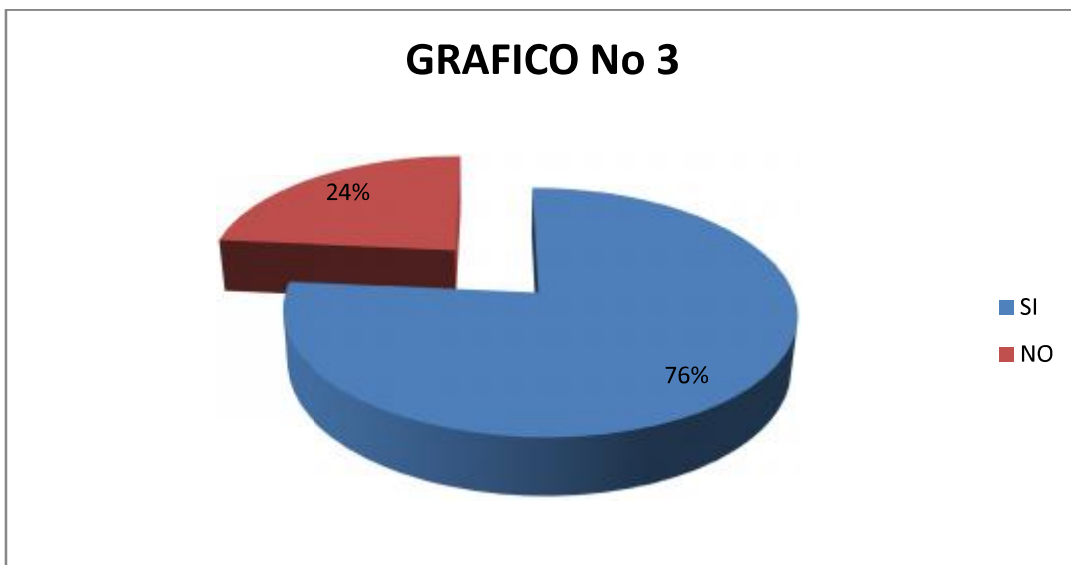
**Hoy en día los SIC son una herramienta imprescindible para la toma de decisiones, es por ello que la empresa necesita actualizar el sistema que utiliza o invertir en un nuevo software.**

**Cuadro 3**

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

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	13	76
NO	4	24
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaborado por la autora, septiembre 2012.



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

**Fuente:** Elaborado por la autora, septiembre 2012

Tal como puede evidenciarse 76% de las personas entrevistadas opina que mediante el sistema de información contable de la empresa puede observarse la situación financiera de la misma, 24% restante opina que no se puede observar la situación financiera de la empresa a través del sistema de información contable. Es importante tomar en consideración que la mayoría de los entrevistados afirmaron que gran número de los reportes se rehacen manualmente debido a que la información no esta actualizada y ésto a su vez porque la contabilidad se encuentra por partes.

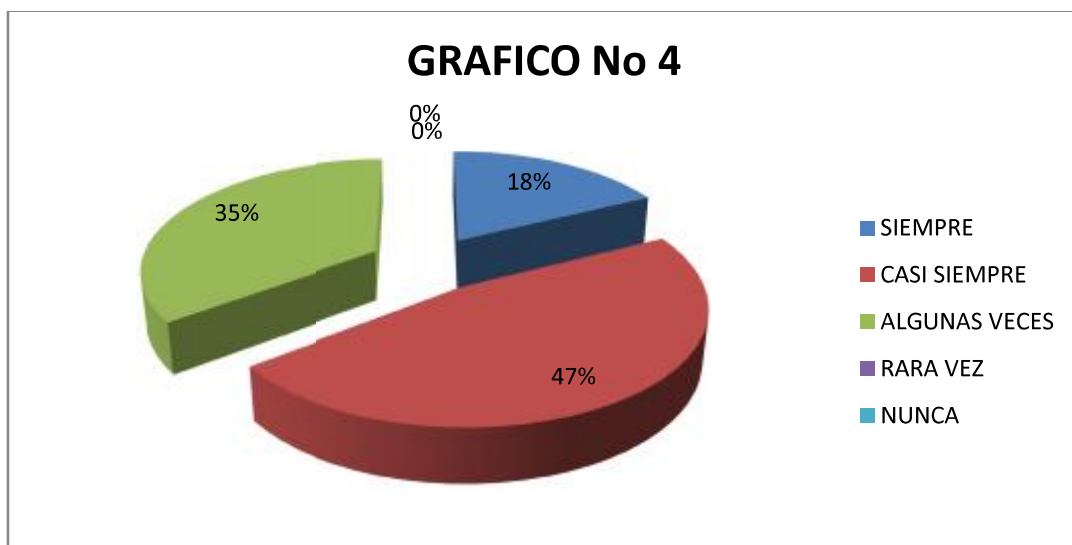
Los gerentes de la empresa necesitan tener información financiera actualizada para tomar las decisiones correspondientes sobre sus futuras operaciones; ya que en el complejo mundo de los negocios, hoy en día caracterizado por el proceso de globalización en las empresas, la información financiera cumple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

**Cuadro 4**

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

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	3	18
CASI SIEMPRE	8	47
ALGUNAS VECES	6	35
RARA VEZ	0	0
NUNCA	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaborado por la autora, septiembre 2012.



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

**Fuente:** Elaborado por la autora, septiembre 2012.

Como se detalla 47% de los entrevistados considera que el catálogo de cuentas casi siempre se adapta a las operaciones que generalmente realizan las empresas de licores, aunque las cuentas son muy generales; 35% opina que algunas veces se adapta el catálogo de cuentas a las operaciones de las empresas de licores y 18% esta de acuerdo con que siempre se ha adaptado el catálogo de cuentas con las operaciones realizadas por las empresas licoreras.

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

#### **Cuadro 5**

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

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	16	94
NO	1	6
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaborado por la autora, septiembre 2012.



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

**Fuente:** Elaborado por la autora, septiembre 2012

Como se evidencia 94% de los entrevistados están de acuerdo con los tipos de cuentas que se registran contablemente en las transacciones comerciales de la empresa; mientras que el restante 6% no esta de acuerdo con los tipos de cuentas utilizados por la empresa para registrar contablemente las transacciones comerciales de la misma. A pesar que la mayoría de las personas entrevistas respondieron estar de acuerdo con los tipos de cuentas utilizadas por la empresa hicieron la observación que las no son específicas, son muy generales lo que hace que existan diferencias de criterios en algunos registros.

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

**Cuadro 6**

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

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	17	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaborado por la autora, septiembre 2012.



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

**Fuente:** Elaborado por la autora, septiembre 2012

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

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

**Cuadro 7**

**Objetivos del sistema de información contable**

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	17	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaborado por la autora, septiembre 2012.



**Gráfico 7.** Objetivos del sistema de información.

**Fuente:** Elaborado por la autora, septiembre 2012

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

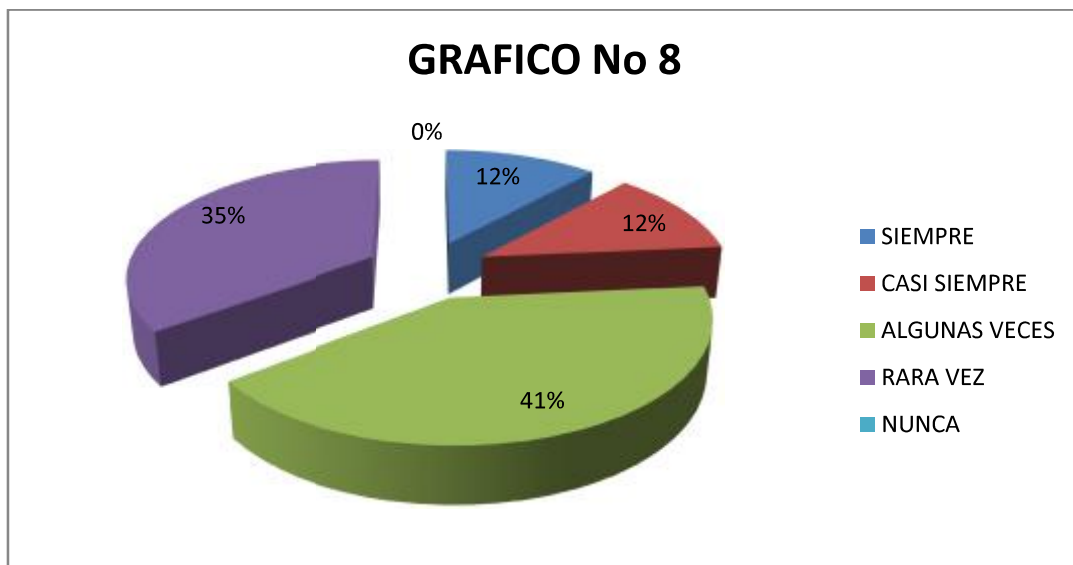
Los sistemas de información contable se fundamentan en el establecimiento de los indicadores de gestión, números que permitan medir cómo avanza la compañía hacia las metas establecidas. No tiene sentido establecer un sistema de información en empresas que no manejan objetivos claramente definidos y difundidos.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

**Cuadro 8**

**Sistema de información contable versus objetivos propuestos**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	2	12
CASI SIEMPRE	2	12
ALGUNAS VECES	7	41
RARA VEZ	6	35
NUNCA	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2012.



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

**Fuente:** Elaborado por la autora, septiembre 2012

Tal como se observa 41% de los entrevistados considera que el sistema de información contable cumple algunas veces con los objetivos propuestos del mismo, 35% opina que rara vez los objetivos propuestos por el sistema de

información contable son cumplidos, 12% se inclina por la opción que el sistema de información contable casi siempre cumple sus objetivos propuestos mientras que el restante 12% considera que siempre se han cumplido los objetivos propuestos por el sistema de información contable.

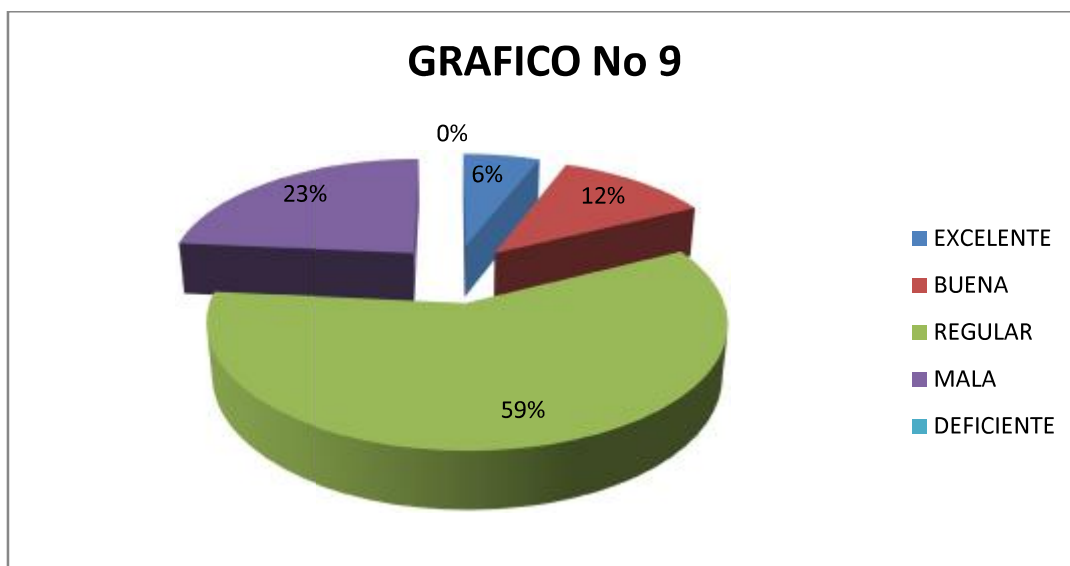
Todos los elementos del sistema de información contable deben estar elaborados para cumplir con los objetivos propuestos del mismo, debido a que su función principal es generar información relevante para la empresa.

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

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

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
EXCELENTE	1	6
BUENA	2	12
REGULAR	10	59
MALA	4	23
DEFICIENTE	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaborado por la autora, septiembre 2012.



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

**Fuente:** Elaborado por la autora, septiembre 2012

Como se evidencia, 59% de los entrevistados recalcó que es regular la eficiencia del sistema contable para la toma de decisiones oportunas y acertadas, 23% opina que el sistema contable genera información mala para la toma de decisiones oportunas y acertadas, 12% consideran que la información generada por el sistema contable es buena, mientras que sólo 6% se inclinan por la opción que considera excelente la información generada por el sistema contable para la toma de decisiones.

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

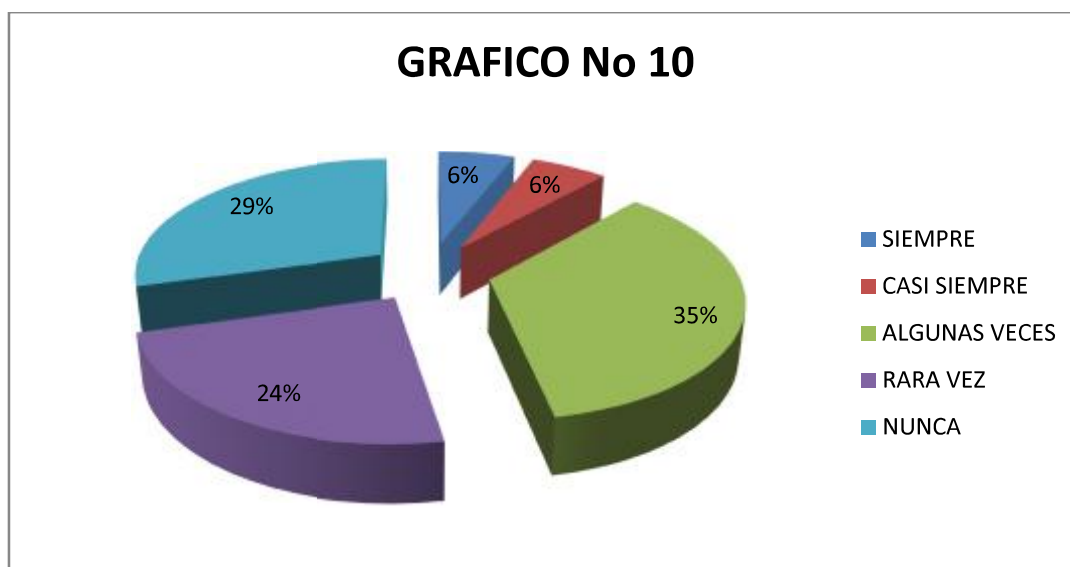
decisiones. Es por ello que se busca que el sistema contable sea eficiencia en todos los aspectos.

**Cuadro 10**

**Evaluación del sistema de información contable**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	1	6
CASI SIEMPRE	1	6
ALGUNAS VECES	6	35
RARA VEZ	4	24
NUNCA	5	29
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaborado por la autora, septiembre 2012.



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

**Fuente:** Elaborado por la autora, septiembre 2012

Tal como puede observarse, 35% de las personas entrevistadas considera que algunas veces se evalúa el sistema de información contable de la empresa, 29%

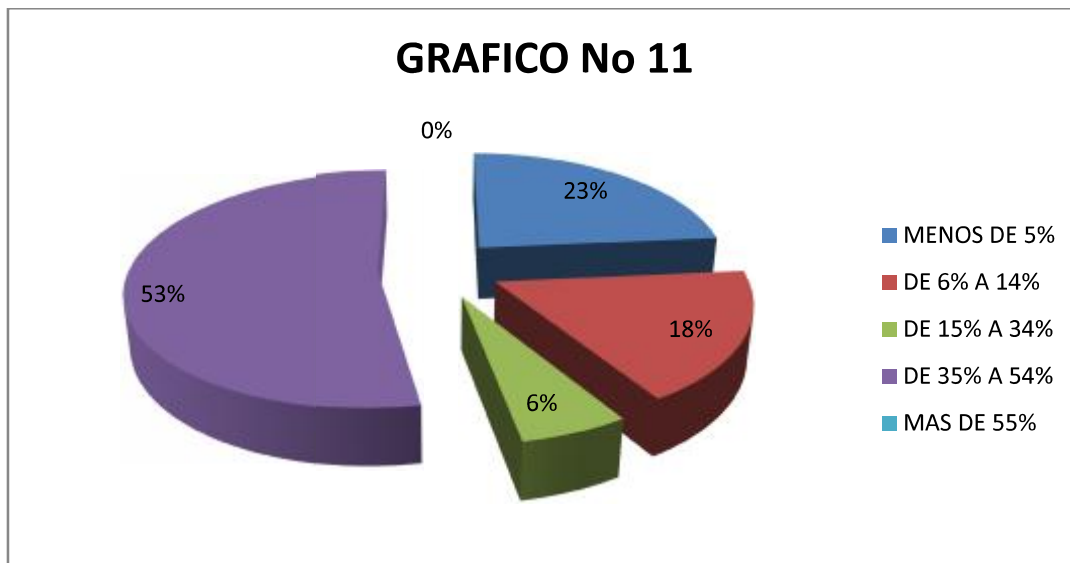
señala que nunca se le han hecho evaluaciones al sistema de información contable, 24% se inclina por la opción que rara vez se han realizado evaluaciones al sistema de información, 6% opina que las evaluaciones al sistema de información se realizan casi siempre, mientras que 6% restante considera que siempre se le han realizado evaluaciones al sistema de información.

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

**Cuadro 11**  
**Porcentaje de errores en los registros contables**

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
MENOS DE 5%	4	23
DE 6% A 14%	3	18
DE 15% A 34%	1	6
DE 35% A 54%	9	53
MAS DE 55%	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaborado por la autora, septiembre 2012.



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

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2012

Como se puede observar el 53% de las personas entrevistadas consideran que el margen de error que presentan los registros contables oscila entre el 35% y 54%, seguido 23% que se inclina por un menos del 5% de errores en los registros contables, en tercer lugar se tiene que 18% opina que los errores en los registros contables se presentan entre 6% y 14%, y por último 6% son de la opinión que el margen de error en los registros contables se presenta entre un 15% y 34%.

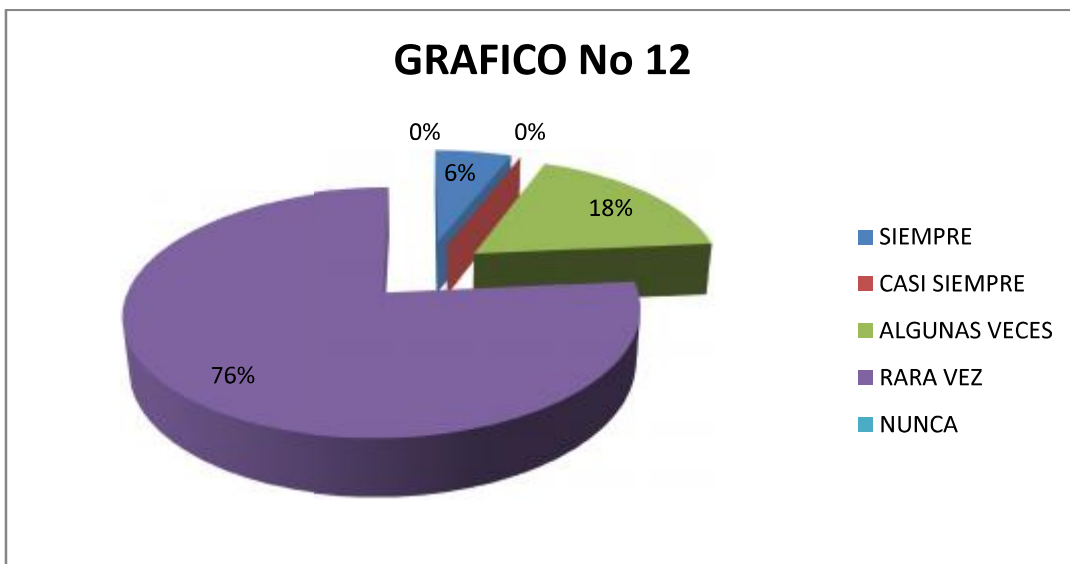
Los errores contables son todas aquellas distorsiones en los registros realizados. Los errores pueden ser: de concepto si existen algunas diferencias en las palabras o términos del mismo sin que ello afecte en los cargos y abonos, ni en el nombre de los cuentas; error de importes es la alteración en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

**Cuadro 12**

**Mejoras realizadas al sistema de información contable**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	1	6
CASI SIEMPRE	0	0
ALGUNAS VECES	3	18
RARA VEZ	13	76
NUNCA	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaborado por la autora, septiembre 2012.



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

**Fuente:** Elaborado por la autora, septiembre 2012

Tal como se detalla 76% de los entrevistados recalcan que rara vez se realizan mejoras al sistema de información contable de la empresa, alegando que sólo se realizan mejoras cuando la situación lo amerita y/o la gerencia lo solicita, 18% opinaron que algunas veces se hacen mejoras al sistema de información

contable y únicamente 6% considera que siempre se realizan mejoras al sistema de información contable de la empresa.

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

**Objetivo 3.** Establecer las condiciones de un sistema de información contable que permita que Import Export de Licores MENA (La Bodega de Mena) tome decisiones acertadas y oportunas

**Cuadro 13**  
**Proceso de planificación de compras**

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	16	94
NO	1	6
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaborado por la autora, septiembre 2012.



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

**Fuente:** Elaborado por la autora, septiembre 2012

Como se evidencia 94% de las personas entrevistadas aseguró conocer el proceso de planificación de compras de la empresa, mientras 6% restante opina no conocer el proceso de planificación de compras que realiza la empresa.

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

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

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

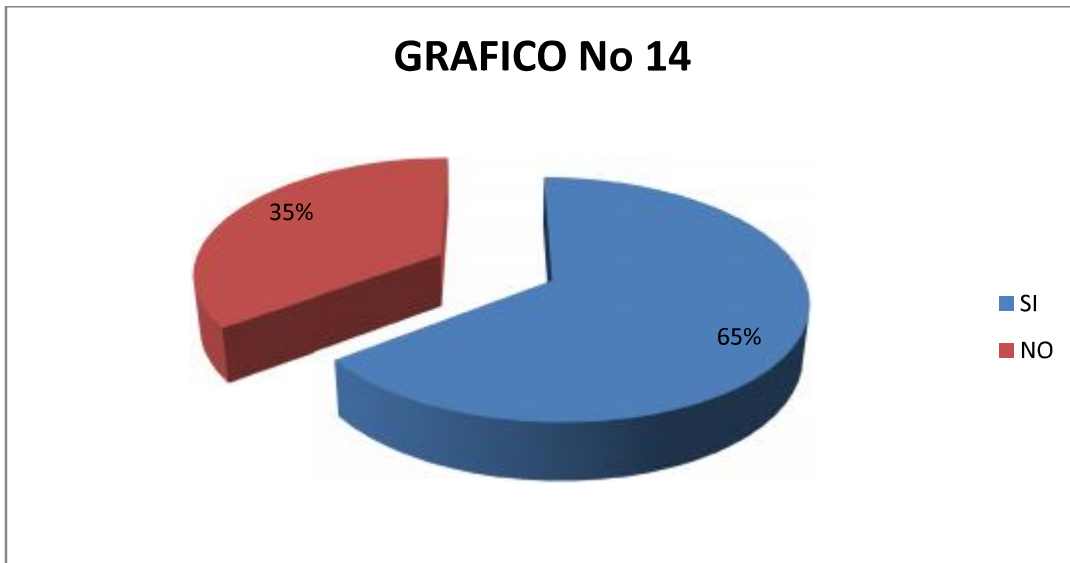
Una adecuada planificación se traducirá en numerosos beneficios para nuestra organización, optimizando cada vez más los métodos de compra y mejorando los resultados en términos de la eficacia, eficiencia y transparencia. La planificación de compras apoya al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización, ya que permite liberar recursos para enfocarse en las compras que resulten estratégicas para la organización, ya sea en términos de su importancia para el desarrollo de las labores propias de la organización o de su relevancia para la implementación de un proyecto estratégico para la empresa. El proceso de planificación de compras debe cumplir mínimo con tres pasos como lo son:

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

**Cuadro 14**  
**Rotación del inventario**

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	11	65
NO	6	35
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaborado por la autora, septiembre 2012.



**Gráfico 14.** Rotación del inventario.

**Fuente:** Elaborado por la autora, septiembre 2012

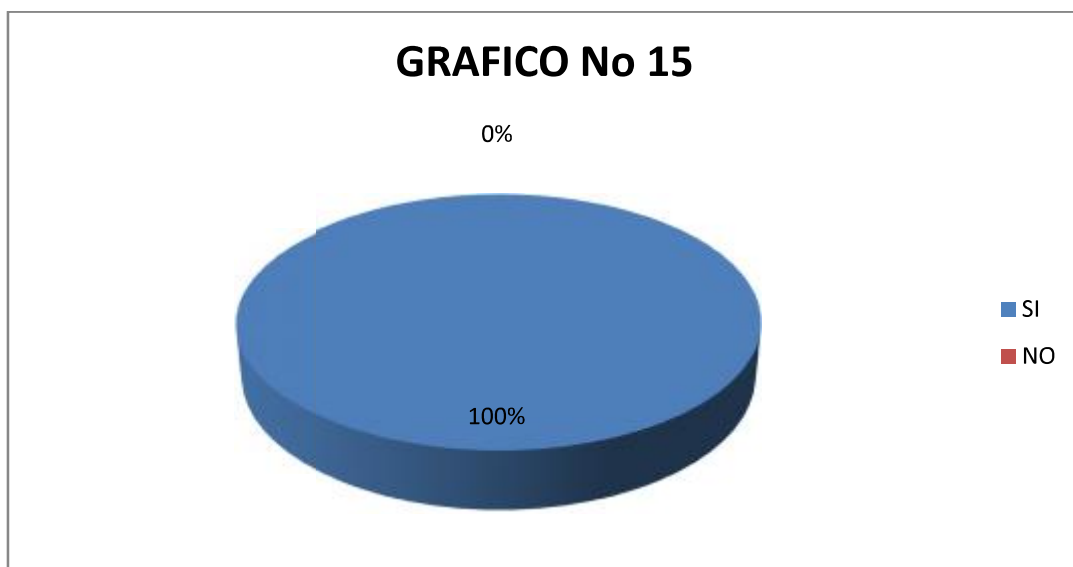
Tal como puede observarse 65% de los entrevistados opina que la rotación del inventario es tomada en consideración en el proceso de planificación de compras de la empresa, 35% considera que en el proceso de planificación de compras de la empresa la rotación del inventario no es tomada en consideración, algunas veces depende de la sucursal y del producto a comprar.

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

**Cuadro 15**  
**Proceso contable de ventas**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	17	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaborado por la autora, septiembre 2012.



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

**Fuente:** Elaborado por la autora, septiembre 2012

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

El proceso contable de ventas se realiza mediante el proceso de facturación, El proceso de facturación de la empresa debe ser eficiente, pues de lo contrario la empresa no reaccionaría convenientemente ante los clientes. Una empresa que desee ser eficiente y mantenerse en el mercado debe tener procesos identificados, estandarizados y controlados. Para ello, debe haber procedimientos claros y

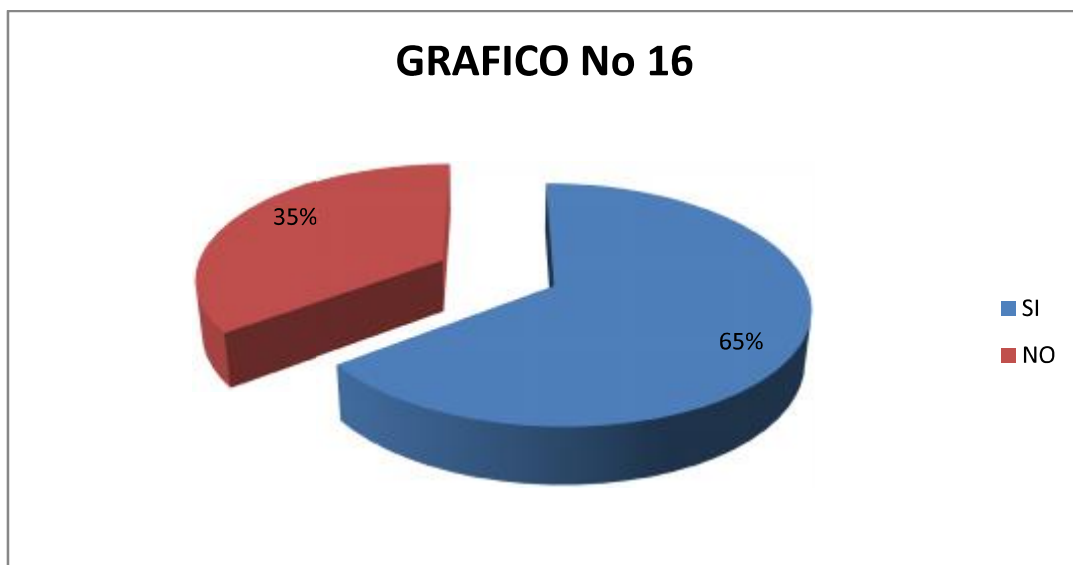
conocidos, es decir, se deben analizar los procesos buscando soluciones o innovaciones para los mismos con el único fin de mantenerlos bajo control.

**Cuadro 16**

**Rechazos por no cumplimiento en el pedido**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	65
NO	6	35
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaborado por la autora, septiembre 2012.



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

**Fuente:** Elaborado por la autora, septiembre 2012

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

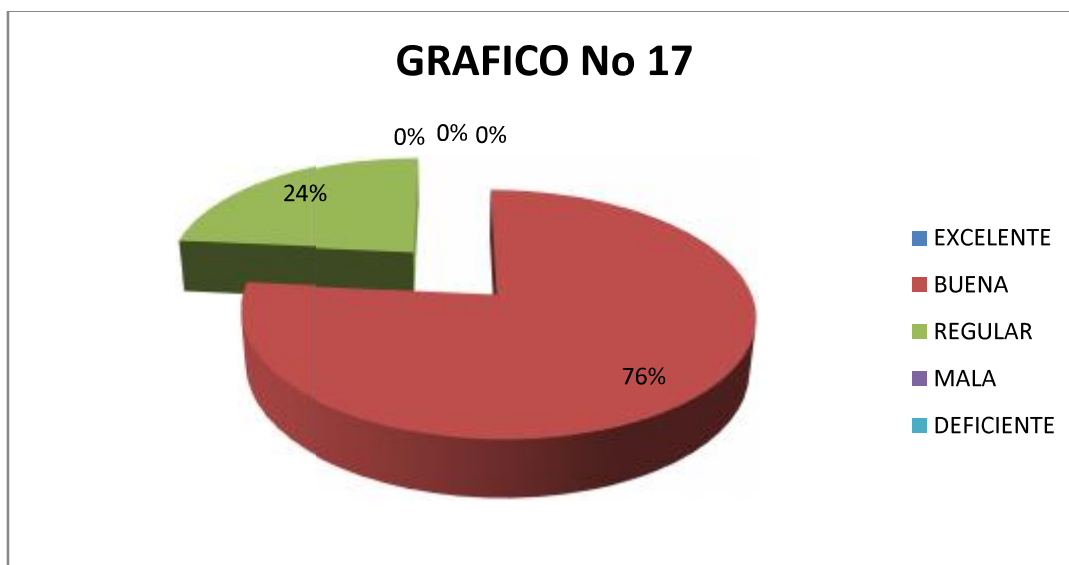
La gestión de las empresas anteriormente se medía en forma lineal, limitándose solo al estudio de variables económicas y financieras de acuerdo a los estados financieros. Actualmente los gerentes han tomado conciencia de que es necesario relacionar las metas con los recursos utilizados para obtenerlas.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

**Cuadro 17**

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

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	0	0
BUENA	13	76
REGULAR	4	24
MALA	0	0
DEFICIENTE	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaborado por la autora, septiembre 2012.



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

**Fuente:** Elaborado por la autora, septiembre 2012

Tal como se detalla 76% de las personas entrevistadas recalca que el proceso contable de ventas en cuanto a toma de pedidos es bueno, 24% opina que es regular el proceso contable de ventas en cuanto a toma de pedidos.

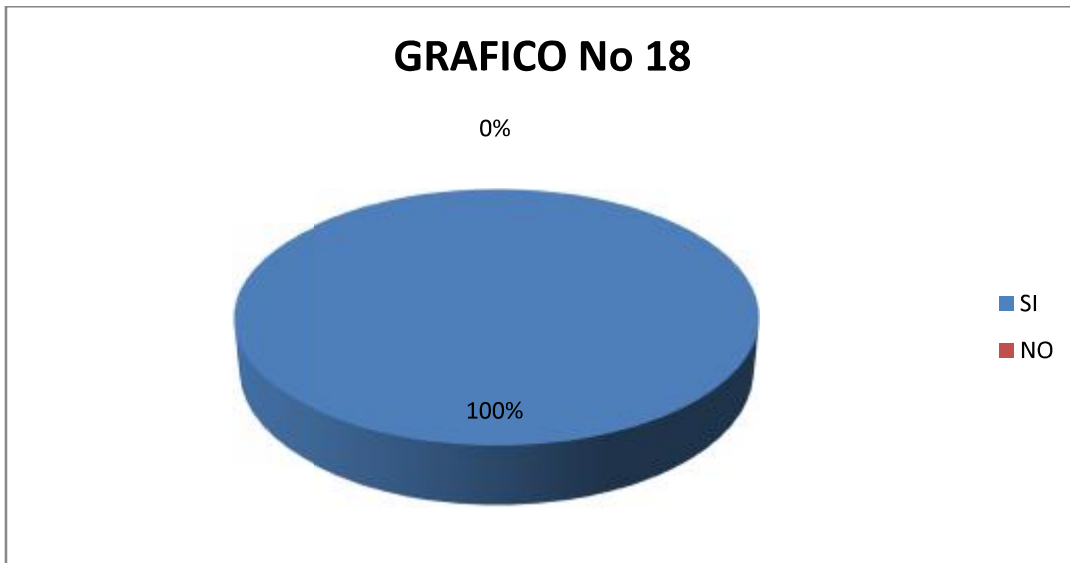
El control de gestión amerita el análisis de una mayor diversidad de variables, a través del monitoreo de indicadores claves de eficacia, eficiencia, efectividad y productividad en relación a factores como los costos, ingresos, procesos, calidad, satisfacción de clientes en relación al servicio que se les brinda, fidelización de la cartera de clientes y recursos humanos de la organización.

#### **Cuadro 18**

##### **Participación en el mercado**

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	17	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaborado por la autora, septiembre 2012.



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

**Fuente:** Elaborado por la autora, septiembre 2012

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

En un proceso de mejora continua los indicadores son lo encargados de proporcionar un resultado cuantificable que luego de fijado permite determinar las metas a alcanzar. El hecho de medir algo provoca un impacto positivo en toda la empresa, debido a que establece la necesidad de planificar y establecer objetivos a ser evaluados; el estudio de la participación en el mercado permite determinar la porción del mismo que posee la empresa en relación con su competencia.

**Cuadro 19**  
**Margen de utilidad**

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	6	35
NO	11	65
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaborado por la autora, septiembre 2012.

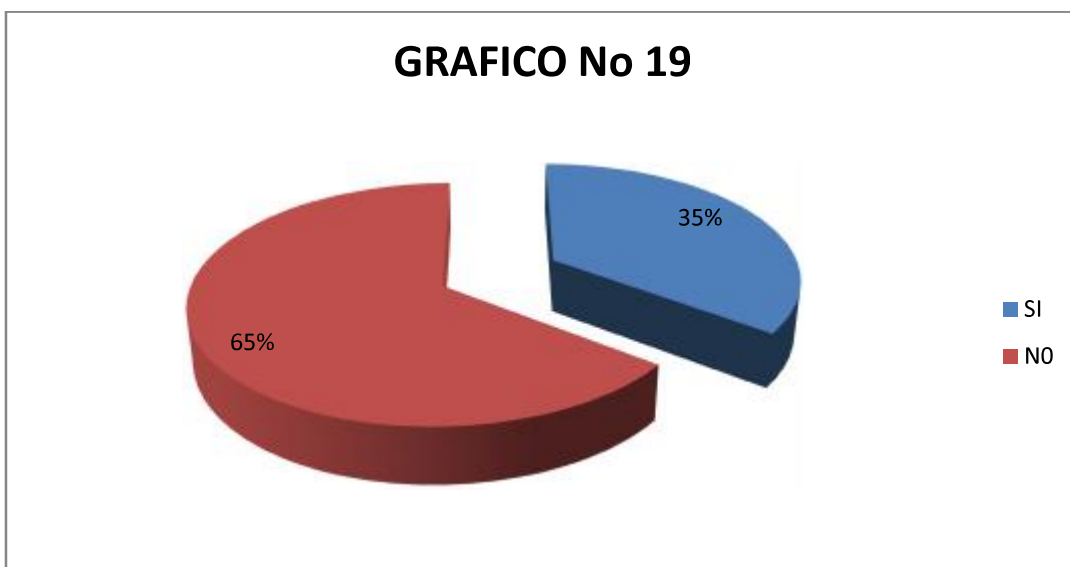


Gráfico 19. Margen de utilidad.

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2012

Tal como se evidencia 65% de las personas entrevistadas opinó que la empresa no evalúa su margen de utilidad con la finalidad de ofrecer promociones y así elevar las ventas, mientras 35% restante respondió que la empresa no evalúa el margen de utilidad con el fin de ofrecer promociones y de esta forma aumentar las ventas.

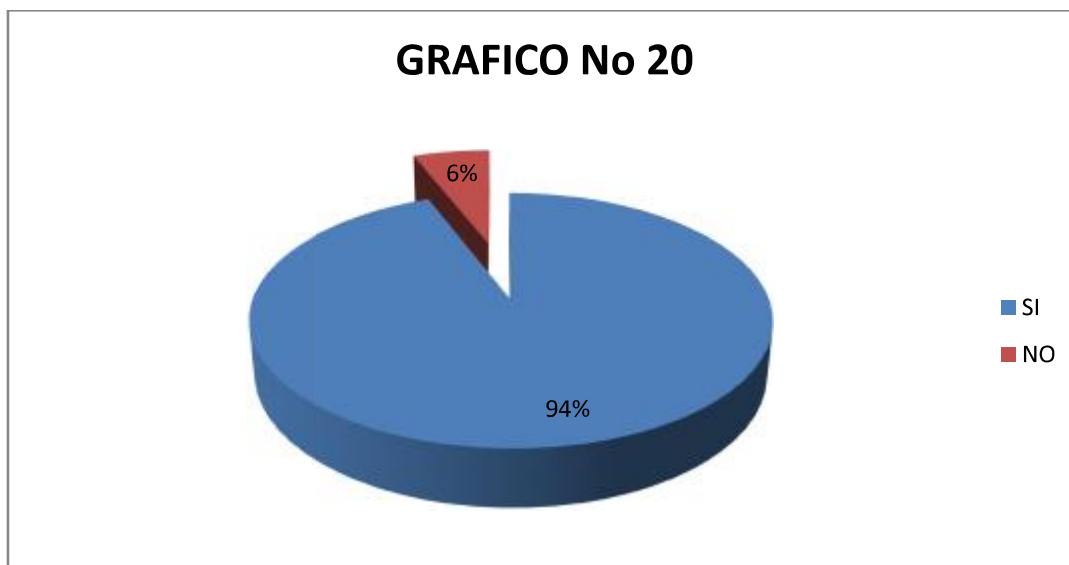
Los indicadores están enfocados en medir aspectos de alto impacto en las empresas; la efectividad es uno de estos indicadores, se encarga de medir el logro

de los objetivos propuestos, indicando el cumplimiento de los objetivos y/o metas, muestran el proceso evolutivo de la empresa en función de las ventas, la participación en el mercado, el número de clientes y su tasa de crecimiento; el estudio del margen de utilidad tiene como propósito estudiar posibles promociones que pueden ser implementadas en la empresa con el fin de aumentar las ventas.

**Cuadro 20**  
**Proceso contable de cobranza**

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	16	94
NO	1	6
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaborado por la autora, septiembre 2012.



**Gráfico 20.** Proceso de planificación de compras.

**Fuente:** Elaborado por la autora, septiembre 2012

Puede detallarse que 94% de las personas entrevistadas aseguran conocer el proceso contable de cobranza de la empresa, 6% restante recalcó no conocer el proceso contable de cobranza de la empresa.

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

#### **4.1.- DISCUSION DE RESULTADOS**

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

**CAPITULO V**

**CONCLUSIONES Y**

**RECOMENDACIONES**

## **CAPITULO V**

### **5.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

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

#### **5.1.- Conclusiones**

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

5. Las evaluaciones y mejoras al SIC se realizan solo algunas veces lo que trae como consecuencia un alto porcentaje de errores en los registros contables por lo que previamente se lo hace manualmente y por separado o sea una persona hace los asientos diarios en base a las facturas y otra persona hace los mayores y lo demás del proceso, al momento de hacer lo inicial existe muchas anotaciones, enmiendas y escritos adicionales que tergiversan la información.

6. Las personas involucradas en el proceso básico de la empresa como lo es compra y venta de licores están regularmente capacitados para realizar sus funciones, entre las que cabe mencionar evaluar la rotación del inventario, los rechazos por no cumplimiento de especificaciones en el pedido, la participación de la empresa en el mercado entre otros.

7. La empresa maneja perfectamente el periodo de financiamiento, días crédito de los clientes versus días crédito de los proveedores.

8. Sólo algunas veces es útil la información arrojada por el sistema contable motivado a que es difícil unificarlo por lo que se encuentra por partes, debido a esto es medianamente confiable para la toma de decisiones oportunas y certeras.

9. La emisión de los estados financieros se realiza en casos especiales o anualmente, lo que trae como consecuencia no saber la situación financiera de la empresa en un determinado momento diferente a los cierres de ejercicio.

10. En el área contable se registran las transacciones regularmente, sin embargo, la información que debe estar plasmada en los libros legales que establece el Código de Comercio y la Ley de expendio de Alcohol y Especies Alcohólicas no se asienta periódicamente.

11. La empresa cuenta con un control de acceso que impide que personas no autorizadas procesen la información contable.

## **5.2.- Recomendaciones**

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

1. Instalar la interfase Gráfica de Windows (GUI), simplificando el registro de datos, permitiendo consultas y reportes gerenciales. A través de Windows, el usuario ahorrará tiempo e incrementará su productividad al tener la posibilidad de activar simultáneamente múltiples aplicaciones del sistema de gestión empresarial. También podrán transferir los datos libremente y permitirá utilizar las funciones de edición como copiar, cortar y pegar. Igualmente, se podrían extender e integrar fácilmente las aplicaciones particulares de la empresa. Este diseño proporcionará a los usuarios la máxima flexibilidad, eficiencia, confiabilidad y desempeño.

2. Mostrar mediante el sistema la visión global de su negocio, lo cual significará disponibilidad de información para la toma de decisiones en el momento oportuno, aumentando la competitividad de la empresa. El sistema podrá incorporar los módulos siguientes:

- Administración: Relacionado con inventarios, compras, cuentas por pagar, ventas, cuentas por cobrar, puntos de ventas, caja y banco.

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

3. Diseño de manual de procedimientos contables que contenga la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos ó más de ellas. El manual además debe incluir los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación en la empresa.

4. Desarrollar una base de datos de información para la elaboración de los estados financieros y demás reportes.

5. Ejecutar evaluaciones consistentes en las deficiencias y problemas que se puedan presentar; estas evaluaciones se deben acompañar con un conjunto de medidas estándar propuestas para tal fin.

**CAPITULO VI**

**REFERENCIAS**

**BIBLIOGRÁFICAS**

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. BOLAÑOS GASTÓN, La Didáctica de la Contabilidad, Tercera edición, Ecuador, 1982
2. CHONG ESTEBAN, Contabilidad Intermedia- tomo I, ESTADOS FINANCIEROS Y CUENTAS DEL ACTIVO, CLASIFICACIÓN DE LOS ACTIVOS
3. JUAN FUNES ORELLANA, Contabilidad Intermedia
4. DAVALO .A, Enciclopedia de administración contabilidad y Ecuador, Ecuador 1984
5. GOZNES/MA, GOZNES, Enciclopedia Practica de Contabilidad OCÉANO CENTRUM, A, edición ramón
6. IVER MONTES CAMACHO, Sistemas Contables
7. JAMES A. CASHIN, Contabilidad 1, LIBROS MCGRAW, México, 1973
8. JAMES A. CASHIN, Contabilidad Intermedia McGraw-Hill LATINOAMERICANA, S. A, Bogotá, 1978
9. JUAN FUNES ORELLANA, El ABC de la Contabilidad
10. BRAVO MERCEDES, Contabilidad General, 7 ma edición 2008
11. REY. P José, Contabilidad General, 1era edición, Copyright, España, 2009
12. VARGAS MONTOYA VICTORIA EUGENIA, monografías. Com, que son los inventarios bibliografías de varios autores
13. ZAPATA.S. Pedro, Contabilidad General, cuarta edición, biblioteca contable ecuatoriana, Ecuador, 1995
14. ZAPATA. S Pedro, Contabilidad General, sexta Edición, editorial McGraw-Hill Interamericana, Colombia, 2008

## **REFERENCIAS WEB**

15. <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/contaysiscontable.htm>
16. <http://www.mitecnologico.com/main/tiposdeinventarios>
17. [http://es.wikipedia.org/wiki/Activo\\_circulante](http://es.wikipedia.org/wiki/Activo_circulante)
18. <http://www.businesscol.com/productos/glosarios/contable/glossary.php?word=CONTROL%20CONTABLE>
19. <http://es.wikipedia.org/wiki/Inventario>
20. <http://www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/>
21. [http://portalcontable.fullblog.com.ar/post/los\\_principios\\_de\\_contabilidad\\_generalmente\\_acepta\\_1212506610/](http://portalcontable.fullblog.com.ar/post/los_principios_de_contabilidad_generalmente_acepta_1212506610/)
22. [http://www.derechoecuador.com/index.php?Itemid=441&id=4140&option=com\\_content&task=view](http://www.derechoecuador.com/index.php?Itemid=441&id=4140&option=com_content&task=view)

# **ANEXOS**

**Anexo 1**  
**GUÍA DE ENTREVISTA**

El siguiente Instrumento es de carácter confidencial, por lo que es de gran importancia la veracidad de las respuestas, tiene como objetivo analizar la contribución de los sistemas de información contable en la toma de decisiones eficiente de Import Export de Licores Mena (La Bodega de Mena) Agradecemos el tiempo que le dedica a este instrumento.

1.- ¿El sistema de información contable de Import Export de Licores Mena (La Bodega de Mena), constituye una herramienta para la toma de decisiones? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> De ser negativa su respuesta explique ¿por qué?	11. ¿Con que frecuencia se realizan mejoras al sistema de información contable de la empresa? Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas Veces <input type="checkbox"/> Rara Vez <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>
2.- ¿Se puede observar la situación financiera de la empresa mediante el sistema información contable? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> De ser negativa su respuesta explique ¿por qué?	12. ¿Conoce como se realiza el proceso para la planificación de compras en la empresa? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> De ser negativa su respuesta pase a la pregunta N° 15
3.- ¿El catálogo de cuentas se adapta a las operaciones que generalmente realizan las empresas de licores? Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas Veces <input type="checkbox"/> Rara Vez <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>	13. ¿Qué elemento le agregaría al proceso de planificación de compras para la mejor eficiencia en la gestión?
4.- ¿Esta de acuerdo con los tipos de cuentas que se registran contablemente en las transacciones comerciales de la empresa? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> De ser negativa su respuesta explique ¿por qué?	14. ¿Se toma en consideración la rotación del inventario al momento de realizar las compras y su correspondiente registro? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
5.- ¿El sistema de información contable se basa en los principios de contabilidad generalmente aceptados? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> De ser negativa su respuesta explique ¿por qué?	15. ¿Conoce el proceso contable de ventas de la empresa? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> De ser negativa su respuesta pase a la pregunta N° 17
6.-¿Conoce de manera precisa los objetivos del	16.¿Evalúa la empresa los rechazos por no

actual sistema de información contable de la empresa? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	cumplimiento de especificaciones en el pedido Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
7. ¿Considera Ud. que el sistema de información contable cumple con los objetivos propuestos? Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas Veces <input type="checkbox"/> Rara Vez <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>	17. ¿Cómo considera el proceso contable de ventas en cuanto a toma de pedidos? Excelente <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> Deficiente <input type="checkbox"/> Desconoce <input type="checkbox"/>
8. ¿Cómo considera que la eficiencia del sistema contable es útil para la toma de decisiones oportunas y acertadas? Excelente <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> Deficiente <input type="checkbox"/>	18. ¿Estudia la empresa su participación en el mercado? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
9. ¿Se realizan frecuentemente evaluaciones al sistema de información contable de la empresa? Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas Veces <input type="checkbox"/> Rara Vez <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>	19. ¿Evalúa la empresa el margen de utilidad con la finalidad de ofrecer promociones y así elevar las ventas? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
10. ¿Qué porcentaje de errores presentan los registros contables? Menos de 5% <input type="checkbox"/> 6% a 14% <input type="checkbox"/> 15% a 34% <input type="checkbox"/> 35% a 54% <input type="checkbox"/> mas de 55% <input type="checkbox"/>	20. ¿Conoce el proceso contable de registro de la cobranza de la empresa? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

**Anexo 2**  
**Instrumento de validación**  
**Guía De Entrevista**

PREGUNTA	Optimo	Regular	Rechazado	PRGUNTA	Optimo	Regular	Rechazado
1.- ¿El sistema de información contable de Import Export de Licores Mena (La Bodega de Mena), constituye una herramienta para la toma de decisiones? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> De ser negativa su respuesta explique ¿por qué?				11. ¿Con que frecuencia se realizan mejoras al sistema de información contable de la empresa? Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas Veces <input type="checkbox"/> Rara Vez <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>			
2.- ¿Se puede observar la situación financiera de la empresa mediante el sistema información contable? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> De ser negativa su respuesta explique ¿por qué?				12. ¿Conoce como se realiza el proceso para la planificación de compras en la empresa? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> De ser negativa su respuesta pase a la pregunta N° 15			
3.- ¿El catálogo de cuentas se adapta a las operaciones que generalmente realizan las empresas de licores? Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas Veces <input type="checkbox"/> Rara Vez <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>				13. ¿Qué elemento le agregaría al proceso de planificación de compras para la mejor eficiencia en la gestión?			
4.- ¿Esta de acuerdo con los tipos de cuentas que se				14. ¿Se toma en consideración la rotación			

<p>registran contablemente en las transacciones comerciales de la empresa? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> De ser negativa su respuesta explique ¿por qué?</p>				<p>del inventario al momento de realizar las compras y su correspondiente registro? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>			
<p>5.- ¿El sistema de información contable se basa en los principios de contabilidad generalmente aceptados? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> De ser negativa su respuesta explique ¿por qué?</p>				<p>15. ¿Conoce el proceso contable de ventas de la empresa? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> De ser negativa su respuesta pase a la pregunta N° 17</p>			
<p>6.-¿Conoce de manera precisa los objetivos del actual sistema de información contable de la empresa? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>				<p>16.¿Evalúa la empresa los rechazos por no cumplimiento de especificaciones en el pedido Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>			
<p>7. ¿Considera Ud. que el sistema de información contable cumple con los objetivos propuestos? Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas Veces <input type="checkbox"/> Rara Vez <input type="checkbox"/> [ ] Nunca <input type="checkbox"/></p>				<p>17. ¿Cómo considera el proceso contable de ventas en cuanto a toma de pedidos? Excelente <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> Deficiente <input type="checkbox"/> Desconoce <input type="checkbox"/></p>			
<p>8. ¿Cómo considera que la eficiencia del sistema contable es útil para la toma de decisiones oportunas y acertadas? Excelente <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> Deficiente <input type="checkbox"/></p>				<p>18. ¿Estudia la empresa su participación en el mercado? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>			
<p>9. ¿Se realizan</p>				<p>19. ¿Evalúa la empresa el</p>			

<p>frecuentemente evaluaciones al sistema de información contable de la empresa?  Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/>  Algunas Veces <input type="checkbox"/> Rara Vez <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/></p>			<p>margen de utilidad con la finalidad de ofrecer promociones y así elevar las ventas? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>			
<p>10. ¿Qué porcentaje de errores presentan los registros contables?  Menos de 5% <input type="checkbox"/> 6% a 14% <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> 15% a 34% <input type="checkbox"/> 35% a 54% <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> mas de 55% <input type="checkbox"/></p>			<p>20. ¿Conoce el proceso contable de registro de la cobranza de la empresa? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>			

**Anexo 3**  
**GUÍA DE OBSERVACIÓN PARTICIPANTE**

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

Nº	Objetivo Especifico	Favorable	Desfavorable	Observación
	1. Describir los sistemas de información contable (SIC) de Import Export de Licores Mena (La Bodega de Mena)			
1	Posee la empresa un Sistema de Información Contable.			
2	Existen manuales de procedimientos que registren las actividades que realiza la empresa.			
3	Cuenta la empresa con el personal suficiente para realizar sus actividades.			
4	El personal esta capacitado para manejar el SIC.			
5	El SIC emite reportes digitales.			
6	Pueden imprimirse los reportes que genera el SIC de acuerdo a los requerimientos de la información.			
7	Los reportes generados por el SIC pueden vincularse con Microsoft office.			
8	Muestra el SIC de manera objetiva, clara y precisa los estados financieros de la empresa.			

9	Los usuarios están conformes con la información emitida por el SIC.			
10	Se respalda la información diaria.			
11	El SIC esta basado en las características que definen la empresa.			

**Anexo 4**  
**Instrumento de validación**  
**Guía de Observación Participante**

Objetivo Especifico	Ítems	Optimo	Regular	Rechazado
1.- Describir los sistemas de información contable (SIC) de Import Export de Licores Mena (La Bodega de Mena)	Posee la empresa un Sistema de Información Contable.			
	Existen manuales de procedimientos que registren las actividades que realiza la empresa.			
	Cuenta la empresa con el personal suficiente para realizar sus actividades.			
	El personal esta capacitado para manejar el SIC.			
	El SIC emite reportes digitales.			
	Pueden imprimirse los reportes que genera el SIC de acuerdo a los requerimientos de la información.			
	Los reportes generados por el SIC pueden vincularse con Microsoft office.			
	Muestra el SIC de manera objetiva, clara y precisa los estados financieros de la empresa.			
	Los usuarios están conformes con la información emitida por el SIC.			
	Se respalda la información diaria.			
	El SIC esta basado en las características que definen la empresa.			

**Anexo 5**  
**GUÍA DE OBSERVACIÓN DOCUMENTAL**

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

decisiones con base en las premisas de la eficiencia.	decisiones	
	Fluidez de la información de las operaciones realizadas contablemente	
	Acceso de personas distintas a los encargados de procesar la información	
	Existencia de los libros legales de contabilidad	
	Confiabilidad de la información para la toma de decisiones eficientes en cuanto a oportunidad y certeza	

**Anexo 6**  
**Instrumento de validación**  
**Guía de Observación Documental**

<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Ítems</b>	<b>Óptima</b>	<b>Regular</b>	<b>Rechazado</b>
2. Determinar los factores que debe tomar en cuenta Import Export de Licores Mena (La Bodega de Mena) en función de la eficiencia en sus operaciones.	Eficiencia del SIC en la toma de decisiones oportunas y acertadas			
	Evaluación y control del SIC			
	Porcentaje de errores del SIC			
	Frecuencia de las mejoras del SIC			
3. Establecer las condiciones de un sistema de información contable que permita que Import Export de Licores Mena (La Bodega de Mena) tome decisiones acertadas y oportunas.	Proceso de planificación de compras			
	Rotación de inventario			
	Proceso de contable de ventas			
	Evaluación de rechazos			
	Participación en el mercado			
	Margen de utilidad			
	Proceso de cobranza			
	Frecuencia del registro de las Transacciones			
4. Presentar los requerimientos de un sistema de información contable que le garantice a Import Export de Licores Mena (La Bodega de Mena) tomar decisiones con	Utilidad de la información			
	Regularidad en la emisión de los estados financieros			
	Rapidez y eficacia en la información para la toma de decisiones			
	Fluidez de la información de las operaciones realizadas contablemente			
	Acceso de personas distintas a los encargados de			

base en las premisas de la eficiencia.	procesar la Información			
	Existencia de los libros legales de contabilidad			
	Confiabilidad de la información para la toma de decisiones eficientes en cuanto a oportunidad y certeza			

**Anexo 7**  
**Observaciones**

Pertinencia con los objetivos de la investigación

---

---

---

---

---

---

---

Presentación, claridad y redacción

---

---

---

---

---

---

---

Datos del Tutor o Experto

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

Nombre y Apellido del Tutor: \_\_\_\_\_

Institución donde Trabaja: \_\_\_\_\_

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