

# **El sistema de información contable en las pequeñas y medianas empresas. Un estudio evaluativo en el área metropolitana de Mérida, Venezuela\***

Peña, Aura Elena

\*Este artículo es producto de un trabajo de investigación financiado por el CDCHT-UULA

## **Aura Elena Peña**

Licenciada en Contaduría Pública.  
M.Sc. en Administración.  
Doctora en Ciencias de la Educación.  
Profesora Titular de la Facultad de  
Ciencias Económicas y Sociales,  
Universidad de los Andes.  
[auraelen59@hotmail.com](mailto:auraelen59@hotmail.com)

Recibido: 15-04-05  
Revisado: 17-05-05  
Aceptado: 01-06-05

Desde el punto de vista gerencial, las pequeñas y medianas empresas muestran una diversidad de deficiencias, entre las que está la utilización limitada de tecnología punta. Urge el diseño de un sistema de información contable, incorporando el paradigma fundamentado en la construcción de las estrategias de los negocios, y en la vinculación de las tareas, con el propósito de alcanzar los resultados deseados. Este enfoque encuentra su soporte en todas las posibilidades de integración ofrecidas por la tecnología informática. Para derivar las categorías del sistema de información contable propuesto, se determinan, en una primera fase de diagnóstico, las bases de funcionamiento del sistema implantado en una muestra intencional de pequeñas y medianas empresas y, luego, mediante una revisión del deber ser, a partir del análisis de contenido de fuentes secundarias, se infiere sobre tales categorías. De esta forma, se muestran los componentes del sistema de información contable, que conduce a una gestión eficiente y a la satisfacción de las demandas de los usuarios internos y externos.

**Palabras clave:** tecnología punta, sistema de información contable, paradigma, estrategias, categorías, gestión eficiente, usuarios.

**RESUMEN**

From the managerial point of view the small and medium companies show a diversity of deficiencies, among those that the limited use of top technology is. It urges the design of a system of countable information incorporating the paradigm based in the construction of the strategies of the business and, in the linking of the tasks, with the purpose of reaching the wanted results. This focus finds its support in all the integration possibilities offered by the computer technology. To derive the categories of the proposed system of countable information, they are determined in a first diagnosis phase, the bases of operation of the system implanted in an intentional sample of small and medium companies and, then by means of a revision of the duty to be, starting from the analysis of content of secondary sources, it is inferred on such categories. This way, the components of the system of countable information are shown that drives to an efficient administration and the satisfaction of the demands of the internal and external users.

**Key words:** top technology, system of countable information, paradigm, strategies, categories, efficient administration, users.

**ABSTRACT**

## Introducción

Al hacer referencia a las organizaciones es imprescindible abordar el aspecto del “entorno” y, por lo tanto, el de la tecnología en sus distintas acepciones; una en particular la “tecnología de información”. Se afirma frecuentemente que el entorno de la empresa está cambiando, y en consecuencia, la empresa misma. Ésta interactúa en ambientes turbulentos, de incertidumbre; lo cual origina una búsqueda permanente de aquellas posiciones de competitividad que son deseadas y, necesarias para el desarrollo sostenible de la organización. Así la empresa pasa constantemente de un caos a un orden, en aras de un equilibrio y, en este ciclo espiralado se encuentra la dinámica bajo la que se desenvuelve el desarrollo científico tecnológico. Esto conduce a un inexorable “incremento de las formas que asume la complejidad del sistema organizacional.” (Ramírez, 2004, p.2).

Para tener una idea más completa de los eventos en las organizaciones, se considera el efecto de los procesos de globalización, en la implantación de sistemas de información; cuyo rasgo primordial es la exigencia en cuanto a incorporar un nuevo paradigma del quehacer eficiente. Esto, coloca en evidencia las deficiencias en la gestión de las pequeñas y medianas empresas y, en consecuencia la perentoria necesidad de generar propuestas teóricas, modelos, métodos e instrumentos con los que se pretenda por una parte, interpretar los fenómenos presentes en el entorno y, por la otra responder a las expectativas de los usuarios de la información. Así mismo, en el contexto empresarial, se intensifica la búsqueda de sistemas de información contable que permitan una operatividad más eficaz de las distintas unidades organizacionales.

Tomando en consideración estas premisas, la intención fundamental de la investigación es proponer un sistema de información contable para la pequeña y mediana empresa, que involucre categorías asociadas con las demandas de los usuarios y la tecnología caracterizada por la

complejidad y la velocidad de respuesta ante los constantes cambios. En otras palabras, un sistema de información que se adecue a las necesidades de una estructura organizacional en transición, caracterizada por su constante adecuación al entorno. Por tal motivo, se presentan respuestas a inquietudes relativas a: (1) Los aspectos que caracterizan el sistema de información contable en las pequeñas y medianas empresas; (2) Los elementos del sistema de información contable considerado ideal y, (3) Las divergencias entre las bases de funcionamiento del sistema de información contable implantado en las pequeñas y medianas empresas y las categorías de un sistema de información contable ideal.

Estas inquietudes subyacen de la misma complejidad del sistema empresarial; además de los principios explicativos que van surgiendo de los distintos esfuerzos en relación con la captación y la comprensión de la realidad. Bajo este contexto, los sistemas de información deben ser flexibles para facilitar la adaptación constante a las necesidades en las organizaciones. Sumado a esto, la tecnología de la información debe constituir un abanico de posibilidades en relación con el tratamiento de la información, dando respuesta oportuna a las exigencias, y en particular la derivada de la estructura financiera basada en normas internacionales de contabilidad.

## 1. El Problema

La importancia de la pequeña y mediana empresa (PyME) en el mundo, está evidenciada en su participación en cuanto a la generación de empleo y su flexibilidad para adaptarse con rapidez al entorno. “Las pequeñas y medianas empresas están en el centro de las propuestas de políticas que se debaten en los países de América Latina y del Caribe.” (Pérez y Stumpo, 2002, p.549). Particularmente, en Venezuela, la aplicación de las llamadas políticas de apertura y las condiciones que caracterizan el aparato productivo regional, significan factores que deben considerarse para garantizar la estabilidad de la PyME.

Ahora bien, esta situación, constituye una evidente oportunidad a aprovechar para su fortalecimiento, pues este segmento empresarial, cuenta con ventajas de inmensurable valor, tal como el desarrollo de tecnologías relativamente no especializadas, que hacen posible la producción y la prestación de servicios en pequeña escala; lo que califica su valoración social.

La PyME a través de la historia, se ha caracterizado por una administración que descansa en la visión de su único accionista y proveedor de fondos propios: su propietario, aún no convencido de la importancia de innovar y de la necesidad de aumentar su capacidad tecnológica en términos de modos de gerenciar. Es necesario, que la PyME ponga en práctica esa capacidad de adaptación excepcional a los cambios que tienen lugar en su entorno y desafíe viejos paradigmas gerenciales. Estas son épocas de grandes cambios para las empresas venezolanas. Las empresas tendrán que adoptar nuevos enfoques y nuevas maneras de operar para responder a las nuevas exigencias del país. El desafío implica, por una parte, modernizarse y desarrollar capacidades de competencia, y por otra, integrar todos los aspectos que signifiquen fortalezas, a la estrategia y a los objetivos de la empresa. Esto no se puede improvisar, pues requiere de una acción planeada que debe basarse en dos pilares fundamentales: la vinculación entre el mundo universitario y la PyME, con miras a atender las verdaderas necesidades de formación gerencial; y el abordaje de sistemas de gestión que se concrete en una nueva visión en el manejo de las empresas. Dentro de estos sistemas se ubica el de información contable, que constituye gran parte del sistema de información de las empresas y, por ende, del proceso de toma de decisiones de los gerentes de hoy. Poco es lo que puede hacer un departamento de finanzas moderno y emergente en una empresa en la que los ejecutivos no utilicen ampliamente la información contable.

Desde el punto de vista gerencial, la PyME presenta un marcado número de deficiencias,

entre las que se puede mencionar el ignorar aspectos de gestión como la calidad, la eficiencia, la competencia y el uso acertado de herramientas fundamentales. La PyME presenta una administración poco interesada en dar un uso adecuado a ese conjunto de herramientas, entre las que se destaca la contabilidad financiera, y que, indudablemente, pueden contribuir a mejorar el desempeño gerencial. La poca valoración asignada a este tipo de herramientas ha significado un obstáculo en la rapidez y precisión de decisiones trascendentales.

Bajo la turbulenta situación económica actual, Venezuela debe basar en gran parte su actividad en las pequeñas y medianas empresas; pues éstas representan la entrada a la innovación, a las transferencias tecnológicas, a la investigación; y, para hacerlo, los gerentes de estas empresas, deben demostrar apertura frente a las herramientas de gestión, además de un gran interés por desarrollar facultades necesarias para manejarlas.

Estas exigencias van dirigidas tanto a la PyME nacional como regional, pues esta última no está fuera de la problemática planteada, más aún por la naturaleza tradicionalista de sus empresas y por el poco desarrollo en la actividad industrial. Las pequeñas y medianas empresas regionales, presentan características muy particulares; generalmente disponen de locales destinados para su actividad específica, cuentan con una organización estructurada de manera simple, con una división funcional no muy bien definida; además, su gerencia tiene poca tendencia a asumir los nuevos retos relacionados con la innovación de productos o servicios, satisfacción del cliente y el máximo aprovechamiento de la capacidad instalada; todo ello unido a la concentración de la dirección en una sola persona, que generalmente resulta ser el propietario.

En la misma vertiente, la PyME enfrenta las exigencias de una sociedad caracterizada por la información y deberá por tanto desarrollar categorías que armonicen con la era de los sistemas,

particularmente el contable. Es reconocido que gran parte del sistema de información formal en las empresas está sustentado por la contabilidad, y de la eficacia de este sistema depende la rapidez y el acierto de los gerentes en sus decisiones. Referirse a las actividades y a los procedimientos formales destinados a tratar información relevante para la gerencia, es hablar de sistemas de información y, por ende, de su medio principal: *la contabilidad*. La contabilidad deriva información indispensable para la administración y el desarrollo del sistema económico. Esta información es proporcionada a quienes toman decisiones, como administradores, propietarios, inversionistas, proveedores, entre otros. De allí que la contabilidad se convierte en el elemento básico de las finanzas de una empresa, pues, mediante su adecuada utilización, puede realizarse una gestión eficiente de los activos de la empresa, representados por su valor económico.

Por todo lo anterior, la contabilidad constituye el principal sistema de información que refleja el resultado de la toma de decisiones de los gerentes, así como un excelente banco de datos para predecir el futuro de las organizaciones. En consecuencia, la calidad en los procesos de información, y más los de carácter contable, determinan niveles de competitividad en las empresas, pues muchas de las decisiones tomadas son con base en los resultados o productos de dichos procesos. En lo que se refiere a la calidad y su relación con la contabilidad, es conocido que una empresa tiene clientes externos e internos de la información financiera. Los primeros son los accionistas, acreedores, el fisco, etc. En relación con los segundos, existe una gran cantidad de usuarios que esperan esa información para ejecutar su trabajo y ofrecer a los clientes el servicio o producto con las características que representen el atender a sus expectativas.

Ya se ha advertido que en los negocios se evidencian cambios vertiginosos, lo que exige que en las empresas se cuente con la flexibilidad y la capacidad de adaptarse a nuevos entornos de una manera ágil y, a veces, de forma espontánea.

Estos requerimientos se lograrán a través de la adopción de tecnologías que representen ventajas competitivas. En efecto, "la tecnología puede incrementar considerablemente la creatividad, eficiencia y productividad de los negocios. Les permite a las empresas competir efectivamente en la economía digital de un mundo global con la capacidad de tomar decisiones con rapidez y flexibilidad." (Soto, 2005, p.2). Una de las fases cruciales para la gerencia, corresponde al momento de tomar decisiones y, para hacerlo de manera eficiente, ésta debe contar con la información adecuada y oportuna. Para tal fin, se han diseñado sistemas que contemplan la integración de la información de las diferentes unidades de la empresa, incluyendo en algunos casos a clientes y proveedores. Esto es una evidencia de que "la información y la tecnología tienen un rol cada vez más estratégico...para administrar operaciones, mejorar la eficiencia y obtener ventajas competitivas en mercados que cambian rápidamente." (Mazza, 2004, p. 11).

Las herramientas tecnológicas actuales resultan una opción de sostenibilidad de las pequeñas y medianas empresas, por cuanto permiten:

- a) Gerenciar las actividades de aprovisionamiento, almacén, producción, comercialización, finanzas y contabilidad, bajo un enfoque integral.
- b) Asegurar información oportuna y de calidad.

En la actualidad, la PyME se ha convertido en uno de los principales compradores de estas herramientas, conocidas como: sistemas de planificación de los recursos empresariales (ERP). Esto por cuanto "de las inversiones totales mundiales que se realizan en tecnologías de información, la PyME representa el 45%." (Soto, 2005, p.2) Finalmente, se advierte que las nuevas tecnologías y el consecuente tratamiento de la información, subyacen del mismo paradigma tecno-económico. Bajo este paradigma se abre el abanico en cuanto al "uso de estas nuevas tecnologías informáticas que generan nuevos principios organizacionales estrechamente dependientes de

las características intrínsecas de dicha tecnología y del tipo de tratamiento de la información.” (Ramírez, 2004, p.3). Estas condiciones pueden conducir al rechazo y poco convencimiento de los pequeños y medianos empresarios de hoy, en relación con la decisión de implantar un sistema de información contable que verdaderamente contribuya a la superación de deficiencias gerenciales.

Con base en estas afirmaciones, urge determinar los aspectos que caracterizan el sistema de información contable en las pequeñas y medianas empresas, así como determinar sus diferencias con el sistema de información ideal, lo cual permite proponer el ajustado a las reales necesidades, tanto desde el punto de vista de los usuarios externos como de los usuarios internos.

Todo lo anterior origina la inquietud siguiente: ¿Cuál es el sistema de información contable a implantar en la pequeña y mediana empresa, que involucre categorías asociadas con las demandas de los usuarios y con la tecnología cuyas características esenciales son la complejidad y la velocidad de respuesta ante los constantes cambios?

Con base en la inquietud precedente, la investigación suministra respuestas a las interrogantes siguientes:

¿Cuáles son los aspectos que caracterizan el sistema de información contable en las pequeñas y medianas empresas?

¿Cuáles son los elementos del sistema de información contable ideal, en función de tomar decisiones oportunas y acertadas, además de satisfacer las expectativas de los usuarios?

¿Cuáles son las divergencias entre las bases de funcionamiento del sistema de información contable implantado en las pequeñas y medianas empresas y las categorías propias de un sistema de información contable ideal?

## **2. Objetivos de la investigación**

Al sistematizar la problemática planteada, se establecen los objetivos fundamentales de la investigación:

### **2.1. Objetivo General**

Presentar un sistema de información contable para la pequeña y mediana empresa, en función de las categorías asociadas con las demandas de los usuarios y la tecnología caracterizada por la complejidad y la velocidad de respuesta ante los constantes cambios.

### **2.2. Objetivos Específicos**

Con base en el objetivo general, se plantean objetivos de manera específica, tomando en cuenta aquellos que califican según las interrogantes de la investigación. Estos objetivos específicos se corresponden con las inquietudes del estudio:

**2.2.1.** Identificar los aspectos que caracterizan el sistema de información contable en las pequeñas y medianas empresas.

**2.2.2.** Caracterizar los elementos del sistema de información contable considerado ideal, en función de tomar decisiones oportunas y acertadas, además de satisfacer las expectativas de los usuarios.

**2.2.3.** Comparar las bases de funcionamiento del sistema de información contable implantado en las pequeñas y medianas empresas con las categorías de un sistema de información contable ideal.

## **3. Metodología para descubrir “el deber ser” en el contexto del sistema de información contable en las pequeñas y medianas empresas**

La metodología incluye el enfoque implícito en el diseño de la investigación. Al respecto, el diseño de este estudio responde a un paradigma mixto, por cuanto se aplican procedimientos que conducen a resultados expresados en términos cualitativos y cuantitativos. De acuerdo a su naturaleza, la investigación se califica como “diagnóstica” y “aplicada”, pues se aborda una situación específica, en una realidad concreta. Desde el punto de vista de su alcance, es analítica y explicativa, en

virtud que se pretende obtener información sobre un problema en particular, para explicar por qué ocurren los fenómenos implícitos en dicho problema, y encauzar acciones que prevean su solución. Es importante señalar que el estudio está constituido por un conjunto de procedimientos formales de investigación. Así, en la medida en que se enuncia de manera clara el problema, se sistematizan las variables involucradas, se plantean los objetivos específicos y se da respuesta a cada uno de éstos.

De acuerdo con el ámbito, la investigación es de "campo" y "documental", por cuanto los datos objeto de procesamiento y análisis, se recolectan, por una parte, de la realidad empresarial y, por la otra, a través de la revisión bibliográfica y hemerográfica correspondiente.

En relación con la población y la muestra sobre la que se derivan los resultados y conclusiones, se parte de la consideración de homogeneidad de las pequeñas y medianas empresas en los atributos como la idiosincrasia o cultura organizacional, la potencialidad en la generación de empleo, la capacidad para adaptarse a los cambios, entre otras. Tomando en cuenta lo anterior, de las pequeñas y medianas empresas integrantes de la población representada en el Área Metropolitana de Mérida, Venezuela, se selecciona una muestra de manera intencional, conformada por diez pequeñas y medianas empresas dedicadas a actividades diversas, tales como manufactura, comercio y servicios. Al respecto, es prudente aclarar que el estudio no responde al diseño de un sistema informático (hardware y software) adecuado en cada pequeña y mediana empresa. La investigación da respuesta a las categorías de un adecuado sistema de información contable para un segmento particular de empresas (PyMEs).

En relación con las técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados en la investigación, se diseñaron y aplicaron en correspondencia con los objetivos previstos. De esta manera, para el primer objetivo de investigación se aplicó la técnica de la encuesta con el instrumento cuestionario dirigido a los gerentes y trabajadores de las

pequeñas y medianas empresas seleccionadas intencionalmente. Así mismo, se aplica una lista de cotejo para el caso de la observación de las principales características del sistema de información contable implantado en las pequeñas y medianas empresas. Para el segundo objetivo de investigación se aplicó la técnica de la observación documental con el instrumento denominado guía de observación documental. El tercer objetivo de la investigación conduce a un contraste de lo observado en la realidad con respecto a lo ideal, por lo que se requiere de capacidad de análisis, inferencia y síntesis de la investigadora.

Cabe destacar que los instrumentos de recolección de datos fueron sometidos a revisión por parte de expertos en áreas como metodología, contenido y lenguaje y redacción, con la finalidad de conferir confiabilidad y validez a los datos obtenidos.

Con respecto a las técnicas de análisis e interpretación de los datos, la estadística descriptiva e inferencial y la técnica del análisis de contenido, se consideraron las más adecuadas al diseño de la investigación y, por consiguiente, a la presentación de los resultados de acuerdo a los objetivos propuestos.

#### **4. Importancia de la información contable en las organizaciones**

En todas las organizaciones, indistintamente de su naturaleza, la información constituye un elemento imprescindible para la planificación y el proceso de control. Para la planificación se requiere, entre otro tipo de información, aquella relacionada con las variables controlables y las no controlables sobre recursos financieros, humanos y materiales. Del proceso de control se deriva información relativa a las desviaciones respecto de lo programado, la cual es utilizada en la toma de decisiones. Este proceso debe ser realizado durante todo el desarrollo de las operaciones; de esta forma, se podrán corregir oportunamente las desviaciones que se evidencien. En la toma de decisiones se presentan las fases siguientes:

- a) Captar la existencia de una situación a la cual se debe dar solución.
- b) Establecer las posibles alternativas de solución y acción.
- c) Elegir la alternativa que se considere más adecuada, según indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad.

Ahora bien, el sistema de Información debe derivar como producto, información calificada como útil para la toma de decisiones. De allí que la información debe cumplir con las condiciones de utilidad y equidad. La condición de "utilidad" se logra si la información proporciona todos los datos necesarios para tomar decisiones, además de ser comprobable mediante documentación que se configure en aval suficiente, y ser oportuna en cuanto a tiempo y lugar. La condición de equidad se refiere a las características de objetividad y confiabilidad de la información.

En el contexto contable, la equidad se corresponde con la característica que el International Accounting Standards Board (IASB) denomina "neutralidad", la cual se refiere a la presentación de la información en los estados financieros, de tal forma que no se evidencien criterios de intencionalidad, en cuanto a inducir de manera predeterminada en las decisiones. Un aspecto importante a considerar en la elaboración de la información contable, es la consistencia. Esto, debido a que la determinación de las cifras que se muestran en los reportes contables puede basarse en diferentes métodos, lo cual debe atenderse en el caso de la comparación de los estados financieros de un año con respecto a otros. En consecuencia, se requieren normas o guías que garanticen que el contenido de los mencionados reportes contables pueda ser comparado, con base en tratamientos consistentes de un período con respecto a otro.

De todo lo expresado anteriormente se desprende que la información contable debe ser útil fundamentalmente para:

- a) Determinar los recursos, compromisos y resultados de las operaciones de la empresa.

- b) Suministrar a los usuarios internos datos para la planeación, la organización y la administración de la actividad empresarial.
- c) Controlar la gestión de los administradores.
- d) Tomar decisiones de corto y largo plazo.
- e) Precisar las obligaciones con el Estado.
- f) Establecer el impacto social de las actividades de la empresa.

En síntesis, la información contable debe cumplir con cualidades que involucren la satisfacción de necesidades de los usuarios. Esto determina que la información contable debe ser comprensible, clara, confiable, transparente, pertinente, oportuna, verificable, comparable; todo lo cual se resume en que la información contable debe representar fielmente los hechos económicos de la empresa.

## **5. Aspectos que caracterizan el sistema de información contable en las pequeñas y medianas empresas**

Para caracterizar el sistema de información contable en las pequeñas y medianas empresas se hace necesario realizar una retrospectiva en relación con la contabilidad. En estas empresas la contabilidad ha constituido una herramienta de aplicación limitada en cuanto a su utilidad para la toma de decisiones. Según los gerentes y trabajadores de la pequeña y mediana empresa, los usos fundamentales hacia los que se orienta la contabilidad son "preparación de reportes financieros requeridos por distintos usuarios, preparación de estados financieros y declaraciones de impuestos" (Peña, 1998, p. 316). En este mismo orden de ideas, los gerentes de la pequeña y mediana empresa afirman que los requisitos más importantes que debe cumplir la información contable financiera, para calificarla como válida y confiable, son: (1) La adaptación de la información al propósito del usuario, (2) La veracidad del contenido informativo y (3) La oportunidad en la emisión.

Aun cuando el gerente de la pequeña y media-

na empresa considera que la información generada debe ajustarse a los requerimientos del usuario, se evidencia, según observaciones de la investigadora, una significativa desconexión entre la información que se genera y aquella exigida por los diferentes usuarios (organismos de apoyo, prestamistas, administración tributaria, organizaciones gubernamentales, y proveedores). De esta manera, en las pequeñas y medianas empresas es importante la determinación de los beneficios directos e indirectos proporcionados por el suministro de información útil sobre los negocios.

Unido a lo anterior, “la mayoría de las pequeñas y medianas empresas no cuentan con manuales contables ni con equipos informáticos adecuados para la emisión de información relativa a la contabilidad de gestión” (*Ibid.*, p. 285). Sin embargo, se cuenta con paquetes computarizados estándares, que responden a los requerimientos de información de algunos usuarios externos e internos. Al respecto, se pudo constatar que la gran mayoría de las pequeñas y medianas empresas poseen aplicaciones informáticas con base en módulos independientes, como nómina, facturación, almacén, impuestos, entre otros. No obstante, cabe destacar que la gran mayoría de estas empresas no tienen acceso a las ventajas de intercambio de información ofrecidas por la Internet, lo que dificulta, de alguna manera, la disminución de los costos y la satisfacción de algunos usuarios de la información.

En síntesis, dados los cambios tecnológicos, socioculturales y económicos, se presentan para las pequeñas y medianas empresas entornos cada vez más globales y competitivos. Estos cambios han generado importantes retos en cuanto a la información contable útil para la gerencia, relativa a procesos de fabricación, logística, comercialización, satisfacción del cliente e innovación. Estos indicadores, más los tradicionales, aportarán los datos clave para el logro de la competitividad y, en consecuencia, para abrir las posibilidades de éxito en el mercado interno y externo. Bajo estos términos un sistema contable

debe reunir condiciones tales como: (1) Ajustarse a las necesidades de información de la empresa; (2) Ser de fácil interpretación y manejo; (3) Reflejar la realidad empresarial, y (4) Proporcionar información actualizada en función de las decisiones oportunas y acertadas.

## **6. Elementos de un sistema de información contable en función de facilitar la toma de decisiones y de satisfacer las expectativas de los usuarios**

En relación con los beneficiarios de la información contable, se distinguen dos tipologías: las personas naturales o jurídicas (usuarios externos) que se relacionan con la empresa, tales como proveedores, instituciones financieras, organismos fiscalizadores e inversionistas. Los administradores en los diferentes niveles de la organización, los cuales requieren de la información para tomar decisiones. Los usuarios del sistema de información contable constituyen la base del diseño, implantación, desarrollo y control del mismo.

La información contable constituye un elemento imprescindible para la planificación y el control de las operaciones, en toda organización, independientemente de su naturaleza. En este sentido, la información que utilizan los administradores es aquella procesada en gran parte por el sistema contable, o que proviene de la información que se genera de dicho sistema. En el ámbito organizacional no es discutible que la información es fundamental para el proceso gerencial. De allí, se puede afirmar que la información constituye la esencia de la administración, pues ninguno de los procesos implícitos en la conducción de negocios (planificación, organización, dirección, motivación y control) coexiste sin apoyarse en la misma. Esto conduce a afirmar que para ser competitivos en una economía global y abierta se exigen herramientas informativas que permitan dar respuesta a las inquietudes de usuarios internos y externos.

Con base en la competencia y en el desarrollo



tecnológico actual, los sistemas de información se constituyen en el elemento clave para diseñar la estrategia de permanencia de las pequeñas y medianas empresas en el mercado, sin menoscabo del principio de desarrollo sostenible. El desarrollo tecnológico debe conducir a la profundización en el campo de las aplicaciones contables a la economía, es decir, trasluce una redimensión teórica y práctica en cuanto a las posibilidades para la contabilidad como herramienta de gestión y, por lo tanto, como fundamento en la toma de decisiones. Según lo anterior, se infieren tres niveles de decisión en los cuales el sistema de información contable desempeña un importante rol. Estos niveles son:

(1) Estratégico: en el que se decide el futuro de la empresa en el largo plazo;

(2) Tático: en éste se definen las políticas, los procedimientos y los planes de la estrategia; lo que conduce a establecer las acciones en el corto plazo, para el alcance de los objetivos del largo plazo;

(3) Operativo: en este nivel se toman las decisiones y, en consecuencia, se realizan las acciones evidenciadas en los distintos intercambios y flujos de recursos de la empresa con el medio con el cual se interrelaciona.

Ahora bien, cada uno de estos niveles tiene sus necesidades en cuanto a información. Estas necesidades están asociadas con el grado de responsabilidad; esto quiere decir que "a mayor nivel de responsabilidad en las decisiones se requiere información más global; en cambio, al bajar hacia los nivel operativos, la necesidad de desagregar o descomponer la información aumenta." (Lozano, 2004)

El nivel operativo se configura en el primero y en la base de la pirámide de responsabilidad. En este nivel se requiere información relativa al procesamiento de las transacciones y, se deriva aquella información necesaria para las actividades de control. El segundo nivel, es decir, el táctico, comprende la consecución de información para la obtención y distribución de los recursos en aras del

alcance de los objetivos organizacionales. El tercer y último nivel, ubicado en la cúspide de la pirámide, incluye requerimientos de información de naturaleza estratégica. (Gráfico 1)



**Gráfico 1.** La Contabilidad como Sistema de Información. Tomada de Lozano, Bertha, 2004.

Tomando en cuenta la interrelación entre los tres niveles descritos, cada uno de éstos se constituye en procesador y generador de información en los casos en que alguno de dichos niveles solicite información de otro. De esta forma, las decisiones que tomen los gerentes de las empresas, necesariamente redundarán en acciones basadas en información generada por los diferentes niveles descritos.

En el contexto señalado, el sistema contable se convierte en un elemento imprescindible para la gerencia, aun cuando, para su mayor efectividad, este sistema debe replantear sus servicios y, por lo tanto, sus funciones. Esto, en el sentido de proporcionar información más cónsona y completa, es decir, información ajustada a un panorama globalizado.

Visto lo anterior, los informes contables tradicionales pueden ser redimensionados mediante notas que otorguen calidad a la información; de esta forma, se plantean algunos retos importantes para la contabilidad en cuanto a servir de soporte para la toma de decisiones. Algunos de estos retos se refieren a: (1) Las empresas, principalmente las pequeñas y medianas, deben proveerse de

diseños de sistemas de contabilidad mediante los cuales puedan derivar información “multivalente”, más aún cuando se está profundizando en los conceptos de la contabilidad ambiental y la contabilidad social. (2) El control eficaz de la gestión reclama innovadoras mediciones de los activos, pasivos y capital empresariales.

En estos términos se origina el compromiso de proveer información relevante y necesaria que permita dar respuesta oportuna y adecuada a las necesidades de la gerencia. Esto exige de los sistemas de contabilidad flexibilidad en la información, pues ésta, debe significar la respuesta a las situaciones cada vez más cambiantes.

## 7. El sistema de información contable de las pequeñas y medianas empresas y las categorías de un sistema de información contable ideal.

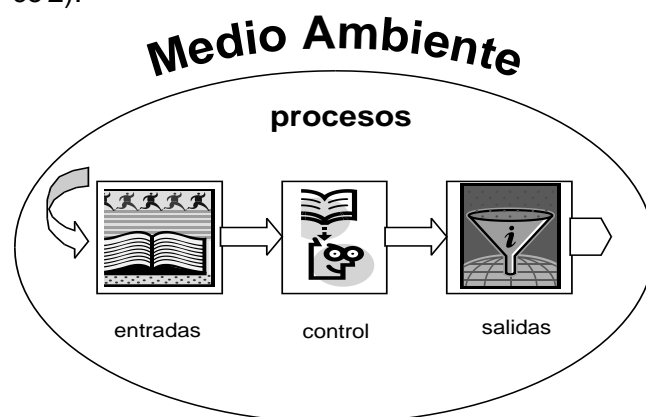
La caracterización del sistema de información contable de las pequeñas y medianas empresas, conduce a una reflexión en cuanto al “deber ser” de este sistema ante las demandas de los usuarios y la presencia de tecnología punta. En general un sistema de información contable tiene como esencia los procesos computacionales y, en consecuencia, incluye: hardware y software; manuales de procedimientos contables; modelos para la realización de los análisis financiero y de gestión, formularios y, por supuesto una base de datos. El sistema de información contable tiene como propósito fundamental ofrecer información para planificar la gestión de la empresa y, garantizar el control de las acciones que realizan quienes son responsables de conducir la organización.

Todo sistema de información se representa en un conjunto de elementos que se interrelacionan para la consecución de datos, los cuales se procesan y se convierten en información que se almacena y se distribuye de acuerdo a los usuarios que la requieran. En este sentido, la contabilidad se configura en un sistema de información que capta, procesa, almacena, emite y distribuye

información para la toma de decisiones. Al respecto al diseñar el sistema de información contable deben tomarse en consideración entre muchos aspectos, los siguientes:

- Personal involucrado en el manejo del sistema
- Denominación de los sistemas y equipos informáticos a utilizar.
- Detalles de las transacciones.
- Denominación de los formularios y avales a utilizar.
- Salidas (documentos como declaraciones, cheques, notificaciones, etc).
- Usuarios de la información.
- Controles para garantizar exactitud, seguridad e integridad de la información.
- Procedimientos para el tratamiento de casos calificados como “excepciones”.
- Métodos para recibir y enviar información.

El sistema de información contable y los otros sistemas de mercadotecnia, recursos humanos, producción, finanzas, entre otros; componen un mega sistema de información, representado en la empresa. Esto determina una nueva visión de empresa, como ente que se interrelaciona permanentemente con el medio ambiente, razón por la cual no puede coexistir de manera aislada. (Gráfico 2).



**Gráfico 2.** La Empresa: Mega Sistema de Información. Elaboración propia.

Por esta razón, no es acertado concebir al sistema de información contable basado sólo en los requerimientos de usuarios internos.

## **8. El Sistema de Información Contable en una Gestión Eficiente y para la Innovación**

En la actualidad los sistemas de información contable se consideran instrumentos de competencia. Esto parte de la opinión de que los sistemas, más que facilitadores en cuanto a recolección, procesamiento y análisis de los datos de manera aislada, son generadores de valor-conocimiento en las organizaciones, en virtud de dar paso a la creatividad y a la innovación, siempre bajo la concepción sistémica de flexibilidad y transparencia.

La innovación conduce a la consecución de los objetivos organizacionales, bajo una concepción de eficiencia, tomando en consideración los cambios latentes en el entorno y las oportunidades de los negocios. El nexo entre la innovación y el desarrollo de las organizaciones es evidente, por cuanto las empresas de alto desempeño son aquellas con una elevada capacidad de innovación y con una destacada participación en los mercados internacionales. Para el logro de esta posición, las organizaciones realizan importantes inversiones en tecnología, asociada con elevados niveles de creatividad, lo que les otorga a la vez destacadas ventajas competitivas. La condición de competitividad va de la mano de la eficacia, eficiencia y efectividad de las organizaciones.

El contar con sistemas de información contable adecuados asegura una toma de decisiones con efectos más satisfactorios. En este sentido, un sistema de información debe diseñarse de tal forma que permita monitorear y reportar la situación actual, las tendencias y los cambios en las categorías que tienen un impacto significativo en el desempeño organizacional.

## **9. El cambio de paradigma y sus efectos en los sistemas de información**

En el ámbito organizacional, se da una serie de

tareas con distinto grado de complejidad, que se deben abordar sistemáticamente. Para esto, es imprescindible realizar esfuerzos en lo que respecta a la disminución o eliminación de desperdicios y, en consecuencia, al aumento de la productividad, a través del mejor uso de los recursos disponibles. Se infiere que, junto a estos esfuerzos, es necesario emprender acciones orientadas a perfeccionar los distintos sistemas de información, en aras de corregir procesos, optimizar el uso de los insumos y, en fin, consolidar la posición financiera y satisfacer los requerimientos de clientes y usuarios.

Lo anterior obliga a las empresas, en particular a las pequeñas y medianas, a aplicar estrategias de reconversión, que significan inversiones de importante valor monetario en la absorción de tecnologías avanzadas relacionadas con sistemas organizativos, contables y de comercialización que favorezcan el desarrollo y permanencia en ambientes dinámicos y exigentes. En este sentido, se hace inaplazable la modernización de los distintos procesos de administración y de producción, para lo cual es perentorio realizar gastos en investigación y desarrollo. Todo ello conduce a un cambio de paradigma en cuanto a que las empresas no sólo deben buscar ser productivas; además, deben asegurar su presencia y posicionamiento en el mercado, desarrollando diferencias frente a la competencia, en lo relativo a las tecnologías, a la calidad de los procesos y de los productos y a la capacidad de gestión. Es, entonces, convertir la ventaja competitiva en estrategia de la empresa, en un todo de acuerdo con las nuevas condiciones de mercado, con el proceso de globalización de los negocios y con las exigencias de innovación bajo la concepción de sostenibilidad.

Bajo este contexto se deben producir cambios en cuanto al diseño de los sistemas de información, de manera de apoyar las metas de naturaleza estratégica de las empresas. De allí que una política coherente en sistemas incluya el desarrollo de la tecnología informática como: las telecomunicaciones, el telemarketing, el correo electrónico, etc. Las ventajas derivadas de la disponibilidad de información en tiempo real son significati-

vas; por esta razón, la adopción de novedosas tecnologías lleva consigo esfuerzos en cuanto a adecuación organizativa y a técnicas de gestión.

El nuevo paradigma muestra la integración de todos los elementos involucrados en las organizaciones, centrando la atención en la vinculación de las tareas, con el propósito de alcanzar los resultados deseados. Este enfoque encuentra su soporte en todas las posibilidades de integración ofrecidas por la tecnología informática, pues ésta, con base en un idioma universal, promueve la interconexión de actividades, unidades organizacionales y empresas. En esta vertiente, el sistema de información contable desempeña un importante rol, por cuanto se garantiza "información mucho más oportuna, mayor cantidad de información, mayor transparencia, operación más eficiente y una plataforma adecuada para competir internacionalmente." (Medina y Espinosa, 2004)

El enfoque planteado se basa en una perspectiva holística, bajo la cual se producen continuos flujos de información y evaluación permanente de las decisiones. Además, se incorpora la necesidad de la constante interacción entre distintas empresas para constituir bloques de competitividad. De allí, las alianzas estratégicas empresariales se constituyen en una estrategia para atender a las demandas de la alta tecnología. Por esta razón, en el caso de las pequeñas y medianas empresas se fortalecen los sistemas organizacionales como unidades integradas a través de redes.

## 10. Conclusiones

El sistema económico en el que se desenvuelven las pequeñas y medianas empresas se fundamenta en la información y en los conocimientos; por lo tanto, estos dos elementos se configuran en determinantes para la generación de la rentabilidad esperada. No puede obviarse que las distintas variables que cualifican los cambios y la incertidumbre propician la innovación y el desarrollo de la tecnología de la información; todo lo cual obliga a las organizaciones y a sus administradores a redimensionar sus formas de pensar, ser y hacer. De allí que la tecnología de la información,

en sus variadas dimensiones, ha sido expresión de la globalización económica de los negocios, mediante la modificación de los esquemas tradicionales de procesamiento de datos, de producción y de distribución, asegurando destacados niveles de competencia de las organizaciones.

En este orden de ideas, en las pequeñas y medianas empresas resulta importante que los gerentes agreguen valor al proceso de toma de decisiones, a través del sistema de información contable que apoye a los niveles estratégico, táctico y operativo. Además de considerar las bondades de otros sistemas, tales como el estadístico, el de producción, el de finanzas, etc. Esto porque actualmente existen destacadas debilidades en relación con el sistema de información que sirve de soporte a la gerencia de este importante sector empresarial.

Sumado a lo anterior, debe considerarse a la contabilidad como un elemento proactivo e integral de la sociedad de la información y, por ende, del conocimiento, pues su producto se sintetiza en la información financiera que sirve de base para ejercer el control, la dirección y, por lo tanto, la acertada toma de decisiones.

Finalmente, para el diseño de un sistema de información contable es importante considerar a la tecnología como medio para responder a las exigencias de los usuarios. En estos términos, las tecnologías de información adquieren un alto valor estratégico, ya que están cambiando las necesidades de los usuarios de la información, así como la forma en que las empresas realizan sus procesos; particularmente, el proceso de planificación con soporte tecnológico se ha convertido en instrumento clave para la aparición del nuevo paradigma fundamentado en la construcción de las estrategias de los negocios con base en la tecnología de la información. Esto quiere decir que el sistema de información contable debe convertirse en soporte de la instrumentación de estas estrategias en las empresas, más aún cuando el mismo contexto económico en el que se desenvuelven está caracterizado por la presión, la competitividad y las nuevas reglas impuestas por la globalización.

## Referencias Bibliograficas

---

- Lozano, B. (2004). **La contabilidad como un sistema de información proactivo ante el cambio de paradigma.** Disponible en <http://www.azc.uam.mx>. [Consulta: 2004, Octubre 25]
- Mazza, A. (2004). **Escritos de tecnología de la información.** (1<sup>ra</sup>. ed). Argentina: Ediciones Cooperativas.
- Medina, C. y Espinosa M. (2004). **La tecnología de la información y sus efectos en las organizaciones actuales.** Disponible en <http://www.azc.uam.mx>. [Consulta: 2004, Septiembre 29]
- Peña, A. (1998). **Validez de la aplicación de la contabilidad financiera como herramienta gerencial en la pequeña y mediana empresa del Área Metropolitana de Mérida. Un estudio evaluativo.** Trabajo de grado de maestría no publicado, Universidad de Los Andes. Venezuela.
- Pérez, W. y Stumpo, G. (2002). **Las pequeñas y medianas empresas industriales en América Latina.** México: CEPAL. Disponible en <http://www..ilo.org>. [Consulta: 2005, Mayo 20]
- Ramírez, J. (2004). **Sistema de información para la empresa valor-conocimiento: algunas ideas para su diseño.** Disponible en <http://www.azc.uam.mx>. [Consulta: 2004, Noviembre 03]
- Soto, S. (2005). **PyMEs: ¿ERP o ASP?.** Universidad Virtual de Monterrey. Disponible en <http://www.gestiopolis.com>. [Consulta: 2005, Mayo 19]