

UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE AUDITORIA

Propuesta desde la perspectiva del Contador Auditor referente a
Cambios en los Sistemas de Información Contable: caso Empresa
de Servicios

TESIS PARA OPTAR AL TITULO DE CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR Y
AL GRADO DE LICENCIADO EN SISTEMAS DE INFORMACION
FINANCIERA Y CONTROL DE GESTION

ALUMNA: JENNY VERÓNICA NOVOA VERGARA
PROFESOR GUIA: KAREM BAHAMONDES

VALPARAÍSO, 2009

ÍNDICE

I RESUMEN.....	3
II MARCO TEÓRICO	4
2.1 Concepto de Sistema	4
2.1.1 Sistemas de Información Versus Informatización.....	4
2.1.2 Concepto de Sistema de Información (SI)	5
2.1.3 Características de todo Sistema de Información	6
2.1.4 Sistemas de información organizacionales.....	7
2.1.5 Categorías de Sistemas de Información	8
2.1.6 Diseño de Sistemas de Información	12
2.1.7 Especificaciones del Sistema de Información	12
2.1.8 Elaboración de prototipos del Sistema de Información.....	12
2.1.9 Etapas del Diseño del Sistema de Información	14
2.2 Relación de la Contabilidad con los Sistemas de Información	18
2.2.1 Sistema de Información Contable	18
2.2.2 Determinación de las necesidades de la información contable	20
2.2.3 Usuarios del sistema de información contable	20
2.2.4 Usuarios según Marco Conceptual.....	21
2.2.5 Requisitos y Características de la Información contable.....	23
2.2.6 Tipos de sistemas de información contable.....	24
2.2.7 Uso de la información contable como base de planificación y control.....	26
2.2.8 Cambios en los sistemas de información contable	28
III CAPÍTULO 1: “ANTECEDENTES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS”	30
IV PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	33
V OBJETIVOS.....	34
VI METODOLOGÍA	35
VII PROPUESTA.....	39
IX BIBLIOGRAFÍA.....	46
X ANEXOS	49

I RESUMEN

Un sistema es la interacción de un conjunto de elementos relacionados con un propósito común, éste no es un concepto exclusivo de la ciencia sino de la vida misma, una empresa es un sistema, no se conseguirá una entidad sin un lugar donde funcionar, trabajadores contratados y sacos de dinero para utilizar. La Contabilidad puede formalizarse como un sistema de información, de esta forma, las entradas al mismo lo constituyen los eventos económicos que se generan en el ambiente en que se desenvuelve la entidad, específicamente aquellos que la afectan, seguidamente, estas entradas serán procesadas internamente por diferentes técnicas propias de la especialidad para obtener como resultado información en diferentes presentaciones.

Un sistema de información contable es parte del sistema global de informaciones de la empresa, que le proporciona información válida para tomar decisiones. Su finalidad es la transformación de datos en información útil para el proceso decisional.

Para diseñar un buen sistema de información contable se requiere, además del conocimiento de la organización, de sus objetivos, recursos, políticas y procedimientos, del equipo humano capacitado y recursos necesarios para almacenar, procesar y recuperar la información.

El propósito de la siguiente investigación es generar una propuesta desde la perspectiva del Contador Auditor para que una empresa que efectúa cambios o actualizaciones a sus sistemas de información contable no presente inconvenientes que retrasen o compliquen dichos procesos, tanto desde el punto de vista de costos como de eficiencia operativa. Esto se logrará por medio de una metodología cualitativa de investigación con un alcance descriptivo-explicativo, y utilizará, entre otros, entrevistas y toma de conocimiento de una empresa de servicio seleccionada que hayan experimentado o esté en proceso de cambios en sus sistemas de información contable.

II MARCO TEÓRICO

Hoy en día, los sistemas de información juegan un papel primordial en la vida de las empresas, ya que ayudan a mejorar procesos, reducir tiempo (horas/hombre) y colaboran en centrarse en tareas que agreguen valor. Esto es muy diferente al del simple proceso de datos u obtención de los mismos, la función principal y que puede ser más palpable por la administración de la empresa es la de tener información fiable e inmediata, es decir, en tiempo y que sea de calidad. Es por esto, que toda entidad para ser bien administrada requiere de un sistema de información que le permita tomar cualquier clase de decisiones¹.

2.1 Concepto de Sistema

Un sistema puede definirse simplemente como un grupo de elementos interrelacionados o que interactúan conformando un todo unificado.

Un sistema es un grupo de componentes interrelacionados que trabajan en conjunto hacia una meta común mediante la aceptación de entradas y generando salidas en un proceso de transformación organizado².

2.1.1 Sistemas de Información Versus Informatización

Frecuentemente, al utilizar el término Sistema de Información (SI), se tiende a su asociación con una adecuada informatización de diversas funciones y/o procedimientos administrativos en una organización.

Sin embargo, aunque ambos conceptos están íntimamente relacionados no son en modo alguno sinónimos, tal sería el caso de una empresa que toma la decisión de su progresiva informatización empezando, pongamos el caso, mecanizando su contabilidad, pasando posteriormente a la gestión comercial, remuneraciones e inventarios, etc.

¹ Informática Dinámica Universal, 2004

² O'Brien, 2001

Aun suponiendo que la informatización de todas estas funciones fuese adecuada, esto no presupone en modo alguno, que la empresa haya implantado un Sistema de Información (SI), ya que, cada aplicación independientemente, puede ofrecer un buen servicio o diferentes funciones dentro de la organización, pero una falta de integración y coordinación de las informaciones que cada una genera por sí misma y procesa de manera más o menos independiente impedirían la construcción de la pirámide de Sistemas de información.

Por tanto, una adecuada informatización de la empresa es condición necesaria pero no suficiente para la construcción de un Sistema de Información basado en la Tecnología de la Información, ya que, para que éste tome forma, deberá contemplar el diseño de un sistema integrado que relacione las informaciones generadas por las diversas aplicaciones funcionales de la empresa y que permita así mejorar los procesos de toma de decisiones de dirección, posibilitando el coordinar las informaciones generadas en distintos ámbitos de la empresa y que son relevantes para cada decisor según sus necesidades.

Y será cuando el Sistema sea capaz de aportar información, como resultado de esa integración establecida, con un contenido, formato y terminología apropiada para ser usada por los responsables de la planificación estratégica de la organización y combinada con información y utilidades externas como correo electrónico, noticias de prensa, magnitudes macroeconómicas, etc., de elevado valor añadido para la toma de decisiones de la alta dirección³.

2.1.2 Concepto de Sistema de Información (SI)

Un SI para una gran organización es quizás uno de los elementos de mayor complejidad con los que puede trabajar el ser humano, dado el gran número de variables con las que puede operar, por lo que pretender dar una definición exacta que lo englobe en su totalidad podría fácilmente no cubrir significado completo o por el contrario pecar de excesivamente global.

³ Ramírez, 1999

Basándose en la definición propuesta por Andreu, Ricart Valor (1991) se entenderá por SI al:

“Conjunto integrado de procesos, principalmente formales, desarrollados en un entorno usuario-ordenador, que operando sobre un conjunto de datos estructurados (Base de datos, BD) de una organización, recopilan, procesan y distribuyen selectivamente la información necesaria para, la operatividad habitual de la organización y las actividades propias de la dirección de la misma”⁴.

2.1.3 Características de todo Sistema de Información

Las características a tener en cuenta en el diseño de todo SI afectará a su relación valor-costos, es decir, que una mejora en cualquiera de sus características proporcionará un aumento en el valor total del sistema, aunque en ocasiones produzca también un aumento en el costo del mismo.

A continuación se enumerará un conjunto de características propuestas por J. Emery, cuyo conocimiento permitirá una primera aproximación en la determinación del valor de un SI:

1. Disponibilidad de la información cuando es necesaria y por los medios adecuados (por ejemplo en determinados impresos, papel, pantallas interactivas, acceso remoto vía modem, etc.)
2. Suministro de la información de manera selectiva, evitando sobrecargas e información irrelevante. Supone la sustitución de cantidad por calidad de información.
3. Variedad en la forma de presentación de la información. El análisis de la información puede variar e incluso simplificarse variando la forma de su presentación.
4. El grado de Inteligencia incorporando en el sistema (relaciones preestablecidas entre las informaciones contempladas en el sistema)
5. El tiempo de respuesta del sistema: diferencia entre una petición de servicio y su realización.

⁴Ramírez, 1999

6. Exactitud: conformidad entre los datos suministrados por el sistema y los reales.
7. Generalidad: conjunto de funciones disponibles para atender diferentes necesidades.
8. Flexibilidad: capacidad de adaptación y/o ampliación del sistema a nuevas necesidades. Un SI no debe ser estático puesto que las necesidades de las organizaciones varían con el tiempo.
9. Fiabilidad: probabilidad de que el sistema opere correctamente durante un período de disponibilidad de uso.
10. Seguridad: protección contra pérdidas y/o uso no autorizado de los recursos de sistema (accidentales o no).
11. Reserva: nivel de repetición de la información para proteger de pérdidas catastróficas de alguna parte del sistema.
12. Amigabilidad para con el usuario: grado con que el sistema reduce las necesidades de aprendizaje para su manejo⁵.

Como puede observarse son variados los requerimientos a cumplir por el SI, omisiones podrían implicar funcionamiento erróneo o poco óptimo.

2.1.4 Sistemas de información organizacionales

Las finalidades de los sistemas de información, como las de cualquier otro sistema dentro de una organización, son procesar entradas, mantener archivos de datos relacionados con la organización y producir información, reportes y otras salidas.

Los sistemas de información están formados por subsistemas que incluyen hardware, software, medios de almacenamiento de datos para archivos y bases de datos. El conjunto particular de subsistemas utilizados —equipo específico, programas, archivos y procedimientos— es lo que se denomina una *aplicación* de sistemas de información. De esta forma, los sistemas de información pueden tener aplicaciones en ventas, contabilidad o compras⁶.

⁵ Ramírez, 1999

⁶ Senn, 1992

Dado que los sistemas de información dan soporte a los demás sistemas de la organización, los analistas tienen primero que estudiar el sistema organizacional como un todo para entonces detallar sus sistemas de información⁷.

2.1.5 Categorías de Sistemas de Información

El analista de sistemas desarrolla diferentes tipos de sistemas de información para satisfacer las diversas necesidades de una empresa, por ejemplo:

•Sistemas para el procesamiento de transacciones

El sistema, basado en computadora, más importante dentro de una organización es el que está relacionado con el procesamiento de las transacciones. Los *sistemas de procesamiento de transacciones* (TPS) tienen como finalidad mejorar las actividades rutinarias de una empresa y de las que depende toda la organización. Una transacción es cualquier suceso o actividad que afecta a toda la organización. Las transacciones más comunes incluyen: facturación, entrega de mercancía, pago a empleados y depósito de cheques. Los tipos de transacciones cambian en cada una de las diferentes organizaciones. Sin embargo, la mayor parte de las compañías procesan dichas transacciones como una mayor parte de sus actividades cotidianas. Las empresas con mayor éxito llevan a cabo este trabajo en una forma ordenada y eficiente⁸.

El procesamiento de transacciones, que es el conjunto de procedimientos para el manejo de éstas, incluye entre otras, las siguientes actividades:

- Cálculos
- Clasificación
- Ordenamiento
- Almacenamiento y recuperación
- Generación de resúmenes

⁷ Senn, 1992

⁸ Ibidem

Todas estas actividades forman parte del nivel operacional de cualquier organización. El estudio de un grupo de organizaciones también muestra la existencia de características similares entre ellas:

1. Gran volumen de transacciones.
2. Gran similitud entre las transacciones.
3. Los procedimientos para el procesamiento de transacciones están bien comprendidos y se pueden describir con detalle.
4. Existen muy pocas excepciones a los procedimientos normales.

Estas características permiten establecer rutinas para el manejo de transacciones. Las rutinas describen qué buscar en cada transacción, los pasos y procedimientos a seguir, y lo que debe hacerse en caso de que se presente una excepción. Los procedimientos para el proceso de transacciones se denominan *procedimientos de operación estándar*⁹.

El gran volumen de transacciones precisas asociado con el nivel operativo de una organización junto con la capacidad de los administradores para desarrollar procedimientos específicos para manejarlos, conduce con bastante frecuencia a la implantación de ayuda asistida por computadora. Muchas empresas comienzan a buscar este tipo de ayuda porque necesitan desarrollar formas más eficientes y eficaces para procesar los datos de una transacción. Lo anterior es cierto para empresas grandes como pequeñas. Los procedimientos forman parte de los programas de computadora que controlan la entrada de datos, el procesamiento de los detalles y la presentación de los datos y la información¹⁰.

Los sistemas de procesamiento de transacciones brindan velocidad y exactitud; además se pueden programar para seguir rutinas sin ninguna variación. Los analistas diseñan tanto los sistemas como los procesos para el manejo de actividades¹¹

⁹ Senn, 1992

¹⁰ Ibidem

¹¹ Ibidem

•Sistemas de Información Administrativa

Los sistemas de transacciones están orientados hacia operaciones. En contraste, los *sistemas de información administrativa, Management Information System (MIS)* ayudan a los directivos a tomar decisiones y resolver problemas. Los directivos recurren a los datos almacenados como consecuencia del procesamiento de las transacciones, pero también emplean otra información¹².

En cualquier organización se deben tomar decisiones sobre muchos asuntos que se presentan con regularidad (a la semana, al mes, al trimestre, etc.) y para hacerlo se requiere de cierta información. Dado que los procesos de decisión están claramente definidos, entonces se puede identificar la información necesaria para formular las decisiones. Se pueden desarrollar sistemas de información para que, en forma periódica, preparen reportes para el soporte de decisiones. Cada vez que se necesita la información, ésta se prepara y presenta en una forma y formato diseñados con anterioridad¹³.

Con frecuencia, los especialistas en sistemas de información describen las decisiones apoyadas por estos sistemas como decisiones estructuradas. El aspecto estructurado se refiere al hecho de que los administradores conozcan de antemano los factores que deben tenerse en cuenta para la toma de decisiones así como las variables con influencia más significativa sobre el resultado de una decisión (adecuadas o erróneas). A su vez, los analistas de sistemas desarrollan reportes bien estructurados que contienen la información necesaria para las decisiones o que indican el estado de las variables importantes¹⁴.

¹² Senn, 1992

¹³ Ibidem

¹⁴ Ibidem

•Sistemas para el soporte de decisiones

No todas las decisiones son de naturaleza recurrente. Algunas se presentan sólo una vez o escasamente. Los *sistemas para el soporte de decisiones*, *Decision Support Systems (DSS)* ayudan a los directivos que deben tomar decisiones no muy estructuradas, también denominadas *no estructuradas* o *decisiones semiestructuradas*. Una decisión se considera no estructurada si no existen procedimientos claros para tomarla y tampoco es posible identificar, con anticipación, todos los factores que deben considerarse en la decisión.

Un factor clave en el uso de estos sistemas es determinar la información necesaria. En situaciones bien estructuradas es posible identificar esta información con anticipación, pero en un ambiente no estructurado resulta difícil hacerlo. Conforme se adquiere la información, puede ocurrir que el gerente se dé cuenta que se necesita más información; es decir, tener información puede conducir a otros requerimientos¹⁵.

En estos casos es imposible diseñar de antemano tanto el formato como el contenido de los reportes del sistema. En consecuencia, los sistemas para el soporte de decisiones deben tener una flexibilidad mayor que la de los demás sistemas de información. El usuario debe ser capaz de solicitar informes definiendo su contenido y especificando la forma para producir la información. De manera similar, los datos necesarios para generar la información pueden encontrarse en diferentes archivos o bases de datos más que en un solo archivo maestro, que es el caso más frecuente en los sistemas de transacciones y en muchos otros que generan reportes¹⁶.

El criterio de los Directivos tiene un papel importante en la toma de decisiones donde el problema no es estructurado. Los sistemas para el soporte de decisiones ayudan pero no reemplazan el criterio del Directivo¹⁷

¹⁵ Senn, 1992

¹⁶ Ibidem

¹⁷ Ibidem

2.1.6 Diseño de Sistemas de Información

El análisis de sistemas describe lo que un sistema debería hacer para satisfacer las necesidades de información de los usuarios. El diseño de sistemas especifica cómo logrará el sistema este objetivo. El diseño de los sistemas consta de actividades de diseño que generan especificaciones de los sistemas que satisfacen los requerimientos funcionales desarrollados en la etapa de análisis de sistemas¹⁸.

2.1.7 Especificaciones del Sistema de Información

Los diseñadores de sistemas con frecuencia desarrollarán especificaciones de hardware, software, redes, datos y personal para un sistema propuesto. Los analistas de sistemas trabajan con el personal de manera que puedan utilizar el conocimiento de las actividades de trabajo que éstos desarrollan y el conocimiento de sistemas que tengan basados en el computador, para especificar el diseño de un sistema de información nuevo o mejorado.

El diseño final del sistema debe especificar qué tipos de hardware (máquinas y medios), recursos de software (programas y procedimientos), recursos de redes (medios de comunicación y redes) y recursos humanos (usuarios finales y staff de sistemas de información) serán necesarios. Debe especificar cómo tales recursos convertirán los recursos de datos (almacenados en archivos y base de datos que ellos diseñan) en productos de información (presentaciones, respuestas, informes y documentos). Estas especificaciones son el resultado final de la etapa de diseño de sistemas¹⁹.

2.1.8 Elaboración de prototipos del Sistema de Información

Ésta consiste en el desarrollo rápido y la prueba de modelos adecuados, o prototipos, de nuevas aplicaciones en un proceso interactivo que puede ser utilizado tanto por analistas de sistemas como por usuarios finales. La elaboración de prototipos hace que el proceso de desarrollo sea más rápido y más fácil para los

¹⁸ O'Brien, 2001

¹⁹ Ibidem

analistas de sistemas, en especial para proyectos donde los requerimientos del usuario final son difíciles de definir. Por lo tanto, la elaboración de prototipos algunas veces se denomina diseño de aplicación rápida (RAD, rapid application design). La elaboración de prototipos también ha hecho accesible el proceso de desarrollo de aplicaciones a los usuarios finales porque simplifica y acelera el diseño de sistemas. Estos desarrollos están cambiando los papeles de los usuarios finales y los especialistas en sistemas de información en el desarrollo de sistemas.

La elaboración de prototipos puede utilizarse para aplicaciones tanto grandes como pequeñas. Por lo general, los sistemas grandes aún requieren el uso del enfoque tradicional de desarrollo de sistemas, pero partes de estos sistemas con frecuencia pueden ser elaboradas en prototipos. Un prototipo de una aplicación empresarial que necesita un usuario final se desarrollará rápidamente utilizando una variedad de paquetes de desarrollo de aplicaciones. Luego, el sistema del prototipo se refina repetidamente hasta que sea aceptable para un usuario final.

La elaboración de prototipos es un proceso interactivo que combina pasos del ciclo tradicional de desarrollo de sistemas. Los usuarios finales con suficiente experiencia en los paquetes de desarrollo de aplicaciones pueden realizar la elaboración de prototipo ellos mismos. Alternativamente, un usuario final puede trabajar con un analista de sistemas para desarrollar un sistema de prototipo en una serie de sesiones interactivas. Por ejemplo, podrían desarrollar, probar y refinar prototipos de informes gerenciales o pantallas de ingreso de datos.

El prototipo usualmente se modifica varias veces hasta que el usuario final encuentra que es aceptable. Cualquier módulo de programas que sean generados por el software de desarrollo de aplicaciones puede entonces ser codificados por programadores utilizando lenguajes de programación convencionales. La versión final del sistema de aplicación se traspasa entonces al usuario final para uso operacional²⁰.

²⁰ O'Brien, 2001

2.1.9 Etapas del Diseño del Sistema de Información

Para cumplir con las especialidades y desarrollar sistemas adecuados a la organización. Se precisa distinguir etapas:

1. Diseño global
2. Flujo general de la Información
3. Análisis del procesamiento de Datos
4. Diseño de los Archivos
5. Definición General de Entradas
6. Requerimiento de Recursos
7. Particionamiento en Sub sistemas
8. Diseño detallado
9. Flujo de detalle de la Información
10. Ajuste del requerimiento de recursos
11. Información sobre el proyecto²¹

Algunos objetivos y explicaciones de cada una de las etapas son las siguientes:

²¹ Bahamondes, 2001

Diseño Global

El objetivo es definir las salidas como listados de información o pantallas requeridas por las diversas áreas.

Surgen las necesidades detectadas, se efectúa una reducción al máximo de los listados y número de copias con opciones como informes por pantalla y, de requerirse impresión de las mismas.

Para conseguir la compatibilización se agregarán datos, si fuera necesario, que permitan importar listados entre áreas. Para cada listado, o pantalla, se deberá definir título, tiempo de respuesta y frecuencia, cantidad de copias requeridas y descripción de cada uno de ellos.

Flujo general de la Información

El objetivo es graficar el sistema elaborando un diagrama de flujo de información, debe reflejar con detalle el análisis de la situación.

Inicialmente no está completo por cuanto se han definido sólo las salidas, una vez definidas las entradas y los archivos se puede ir sucesivamente afinando.

Requiere esta etapa controles como Validación por consistencia, Validación por congruencia y, consideración de los posibles rechazos que sucedan de los controles anteriores.

Poner especial atención a no-salidas en relación al estímulo de entradas de datos.

Análisis del Procesamiento de Datos

El objetivo es graficar el procesamiento de datos, elaborando un diagrama que permita identificar las entradas, archivos, programas y salidas de cada uno de los procesos.

Su antecedente es el diagrama de flujo preparado antes, sus elementos claves son los programas. Aún el diagrama no está completo pues falta el flujo de la información.

Se pueden seleccionar métodos de procesamiento (condicionado por las salidas y el programa) como Batch o lotes (tiempo alto de respuesta) o el línea (información en tiempo real). Implica definir tiempos de respuesta, forma y volumen remitido por las áreas.

Diseño de los Archivos

El objetivo es diseñar los archivos que serán utilizados por más de un Sub sistema. El diseño se basa en las conclusiones del equipo que está ejecutando el diseño, determinado además por el tipo de software y hardware utilizado, también por el flujo de información y el tipo de salidas que se requieren.

Influye entonces en la definición de entradas, en la determinación de los recursos informáticos y, en el particionamiento que se efectúe al interior del sistema²².

Para diseñarlos se utilizan técnicas como la organización de archivos, o el diseño de registros. Muchas veces el software impone archivos por lo que deja de pensarse en base de datos.

Definición General de Entradas

El objetivo es definir los formularios a utilizar, etapa que se ve influenciada por las entradas al sistema. Se recomienda eliminar lo innecesario y, se aconseja que quien alimente el formulario sea el documento fuente.

Requerimiento de Recursos

El objetivo es determinar una configuración posible aproximada del equipamiento necesario. Pueden darse tres situaciones: No hay equipo, Hay equipo pero no satisface (ampliar o sustituir), hay equipo y satisface las necesidades. Toda configuración debe referirse a CPU, Memoria principal, capacidad de disco, canales y unidades de control, periféricos y software.

²² Bahamondes, 2001

Particionamiento del Sistema en Sub sistemas

El objetivo es dividir el sistema en Sub sistemas convenientes. Su división ineficiente generará respuestas poco efectivas. Normalmente todas las funciones de un Sub sistema deben utilizar los mismos archivos.

Diseño Detallado

El objetivo es diseñar las salidas de cada uno de los Sub sistemas tal como lo recibirá el área usuaria. Su antecedente es la definición de salidas, debemos recordar que las salidas pueden ser de diferente naturaleza²³.

Flujo de Detalle de la Información

El objetivo será determinar para cada Sub sistema el flujo de detalle de la información. Existirán pasos, es decir, tareas que cumplen cada una de las áreas que intervienen, para dichos pasos existirán entradas, archivos y salidas.

No olvidar que debe servir a los usuarios no debiendo imponer procedimientos engorrosos, y el establecimiento de controles o auditoría.

Ajuste del Requerimiento de Recursos

El objetivo es ajustar la configuración del equipo en base a todas las etapas comentadas. Área sensible para los expertos informáticos.

Informe sobre la situación del Proyecto

El objetivo es informar a la Gerencia la situación en la que se encuentra la etapa de diseño hechas las consideraciones finales.

Generalmente, en un informe escrito, se expone con la participación de las áreas usuarias. Ya existen aproximaciones sobre el nivel de inversión requerida, de contar con la aprobación se seguirá con la etapa del Análisis del Sistema.

²³ Bahamondes, 2001

Dados los requerimientos tradicionales uno tiende a adquirir sistemas ya desarrollados. El defecto de los mismos recae en la estandarización ya que el zapato no fue hecho a la medida²⁴.

2.2 Relación de la Contabilidad con los Sistemas de Información

Es el sistema que mide las actividades del negocio, procesa dicha medición en informes y comunica los resultados a los que toman decisiones. Por esta razón se le conoce como “el lenguaje de los negocios²⁵”, debido a que es muy usada en la descripción de todo tipo de actividades comerciales. Todo inversionista, gerente y quien toma decisiones comerciales necesita entender claramente los términos y conceptos contables para participar y comunicarse efectivamente con la comunidad comercial.

El propósito fundamental de la contabilidad es suministrar información valiosa para la toma de decisiones económicas a las personas encargadas de tomarlas²⁶.

2.2.1 Sistema de Información Contable

Un sistema contable consta del personal, los procedimientos, los mecanismos y los registros utilizados por una organización, para desarrollar la información contable y para transmitir esta información a quienes toman decisiones. El diseño y las capacidades de estos sistemas varían muchísimo de una organización a otra. En los negocios muy pequeños, el sistema contable puede constar de un poco más que una caja registradora, una chequera y un viaje anual para un preparador de impuesto sobre la renta. En las firmas grandes, un sistema contable incluye computadores, personal altamente capacitado e informes contables que afectan las operaciones diarias de cada departamento. Pero en cada caso, el propósito básico del sistema contable se mantiene: satisfacer las necesidades de la organización de información contable de la forma más eficiente posible.

²⁴ Bahamondes, 2001

²⁵ Horngren, 1997

²⁶ Meiggs, 1998

Muchos factores afectan la estructura del sistema contable dentro de una organización particular. Entre los más importantes están, las necesidades de información contable que tiene la compañía y los recursos disponibles para la operación del sistema.

Al considerar la Contabilidad como un sistema de información, la atención se centra en la información que proporciona la contabilidad, los usuarios de la información y el apoyo que brinda la información en las decisiones financieras²⁷.

El sistema contable es una parte del sistema de información de un ente²⁸. Éste no está dirigido a procesar todo tipo de información, dada la estructura y limitaciones, sólo alcanza a los datos referido al patrimonio de la empresa, se entiende por el concepto de patrimonio como el total de recursos de la empresa (tangibles e intangibles) menos los derechos que los acreedores de ella tienen sobre los mismos²⁹.

“Un sistema de información contable sigue un modelo básico y un sistema de información bien diseñado, ofreciendo así control, compatibilidad, flexibilidad y una relación aceptable de costo / beneficio. El sistema contable de cualquier empresa independientemente del sistema contable que utilice, se deben ejecutar tres pasos básicos relacionado con la actividad financiera; los datos se deben registrar, clasificar y resumir, sin embargo el proceso contable involucra la comunicación a quienes estén interesados y la interpretación de la información contable para ayudar en la toma de decisiones comerciales³⁰.”

²⁷ Meigs, 2000

²⁸ Fowler, 1991

²⁹ Silva, 2006: 23

³⁰ Josar, 2001

2.2.2 Determinación de las necesidades de la información contable

Los tipos de información contable que debe desarrollar una compañía varían con factores tales como el tamaño de las organizaciones, si son de propiedad pública, y la filosofía de la gerencia.

La necesidad de algunos tipos de información contable puede ser dictaminada por ley. Por ejemplo, las regulaciones del impuesto sobre la renta exigen que cada negocio tenga un sistema contable que pueda medir el ingreso gravable de la compañía y explicar la naturaleza y la fuente de cada renglón en la declaración de impuestos sobre la renta de la compañía. Las leyes federales sobre Valores exigen que las compañías de propiedad del público preparen estados financieros de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados. Dichos estados se deben presentar a la Comisión de Valores y Cambios, distribuidos a los accionistas y puesto a disposición del público.

Otro tipo de información contable es requerida como asunto de necesidad práctica. Por ejemplo, cada negocio necesita conocer las cantidades por cobrar de cada cliente y las cantidades debidas a cada acreedor.

Aunque gran parte de la información contable es claramente esencial para las operaciones del negocio, la gerencia tiene aún muchas opciones sobre el tipo y cantidad de información contable que desarrollará³¹.

2.2.3 Usuarios del sistema de información contable

Muchas veces “puede quedar la idea de que la información contable se utiliza solamente en la empresa para las decisiones de sus administradores; sin embargo, éste no es el único uso de esta información, sino uno de los usos que se le puede dar³²”.

“Dada la diversidad de los posibles usuarios de estados contables y de sus objetivos particulares, debe limitarse de algún modo la cantidad de información a incluir en

³¹ Meigs, 2000

³² García, 2003: 42

ellos. Si se pretendiera la exposición de todos los datos requeridos para todos sus usuarios, los estados contables serían extensísimos. Así las cosas, la definición del contenido y la forma de los estados financieros debe partir del estudio de las necesidades comunes a todos los usuarios o a la mayoría de éstos³³.

La información contable sirve para una serie de usuarios que pueden ser tanto externos como internos.

•Usuarios internos

“Un usuario interno es aquel que tiene una vinculación de pertenencia con la unidad económica, por ejemplo los administradores, propietarios, trabajadores.

Bajo ciertas características se le denomina a la Contabilidad orientada hacia la Administración (en su calidad de usuario interno) como Contabilidad Gerencial, Administrativa e incluso Contabilidad de Gestión”.

•Usuarios externos

“Un usuario externo no pertenece a la unidad económica, pero tiene interés en su marcha y gestión, por ejemplo el Fisco, Bancos e Instituciones Financieras, Proveedores, Acreedores, Inversionistas potenciales, entre otros. Se denomina generalmente a la Contabilidad orientada a este tipo de usuarios Contabilidad Financiera³⁴”.

2.2.4 Usuarios según Marco Conceptual

El Honorable Consejo Nacional del Colegio de Contadores de Chile A.G., ha considerado necesario iniciar un Plan de Convergencia de las normas contables nacionales con las normas contables internacionales y, razón por la cual se ha decidido establecer los fundamentos conceptuales en los que se apoya la elaboración de la información financiera, a través de la emisión de un Marco

³³ Fowler, 1991: 13

³⁴ Bahamondes, 2003

Conceptual para la Preparación y Presentación de los Estados Financieros en Chile.

El Marco conceptual es un documento que define los conceptos esenciales relacionados con la preparación y presentación de los estados financieros para usuarios externos, éste fue aprobado en el año 2006.

Los usuarios de la información contable incluyen inversionistas actuales y potenciales, empleados, financistas, proveedores y otros acreedores comerciales, clientes, organismos públicos y el público en general. Ellos utilizan la información contable para satisfacer algunas de sus diferentes necesidades de información.

Estas necesidades incluyen las siguientes:

- a) Inversionistas. Los suministradores de capital de riesgo y sus asesores están preocupados por el riesgo inherente y por el rendimiento que van a obtener de las inversiones, por lo tanto, necesitan información que les ayude a determinar si deben adquirir, mantener o vender. Los accionistas están también interesados en la información que les permita evaluar la capacidad de la empresa para pagar dividendos.
- b) Empleados. Los trabajadores en general, y las agrupaciones sindicales están interesados en la situación financiera de la empresa (estabilidad), en su rentabilidad y capacidad para responder al pago de sus remuneraciones y otros beneficios.
- c) Financistas. Los proveedores de recursos ajenos a los propietarios de la entidad están interesados en la información que les permita³⁵ evaluar la capacidad de la misma para pagar los préstamos y sus correspondientes intereses, en los plazos convenidos.
- d) Proveedores y otros acreedores comerciales. Están interesados en la información que les permita determinar si los montos que se les

³⁵ Marco Conceptual, IFRS

adeudan serán pagados a su vencimiento por un período más corto que el que interesa a un financista, a menos que dependan de la continuidad de la entidad por ser un cliente importante.

- e) Clientes. A los clientes les interesa disponer de la información acerca de la continuidad de la empresa, especialmente cuando tienen compromisos a largo plazo o dependen comercialmente de ella.
- f) Organismos públicos. Las entidades gubernamentales están interesadas en la distribución de los recursos y, por lo tanto, por el desempeño de las empresas. También requieren de la información destinada a regular la actividad de las empresas, fijar políticas tributarias y utilizar esta información para preparar sus estadísticas nacionales macroeconómicas y otras.
- g) Público en general. Todas las personas, directa o indirectamente, están afectadas por la actividad de las empresas y pueden requerir información acerca de su desarrollo, perspectivas y alcance de sus actividades³⁶.

2.2.5 Requisitos y Características de la Información contable

Ya revisamos los tipos de usuarios interesados en la información que proporciona la contabilidad. Sabemos entonces que el sistema de información debe entregar como producto información que sea útil para la toma de decisiones de todos los interesados en el conocimiento de ella y que se encuentren autorizados para accederla, por esto, debe cumplir con los requisitos de Utilidad y Equidad³⁷:

Utilidad, por lo tanto satisfacer las características de:

- Completa: que proporcione todos los datos necesarios para tomar decisiones.

³⁶ Marco Conceptual, IFRS.

³⁷ Silva, 2006

- Precisa: que esté exenta de ambigüedad, que sea lo más cercana a la exactitud.
- Verificable: que sea comprobable mediante demostración, con documentación de apoyo.
- Relevante: que se refiera a hechos significativos que apoyen a la decisión.
- Comprensible: que proporcione datos inteligibles.
- Oportuna: que se proporcione en el tiempo y lugar convenientes.

Respecto de la Equidad de la información, por tanto satisfacer las características de ser:

- Objetiva: que presente los hechos sin deformaciones.
- Confiable: que esté conforme a normas que le den credibilidad.

Todas estas características se complementan y no son excluyentes³⁸

2.2.6 Tipos de sistemas de información contable

En la profesión contable se reconoce la existencia de diferentes métodos para procesar los datos.

También se les denomina a estos “sistemas”, a saber:

a) Sistema Jornalizador:

Este sistema es el ciclo contable o flujo básico de la contabilidad y se usa en la práctica sólo en empresas pequeñas. Presenta las siguientes desventajas:

- No permite la división del trabajo porque cuenta con un solo proceso de registro.

³⁸ Silva, 2006

- Existen disposiciones legales que obligan a llevar algunos libros auxiliares al libro diario, como el libro de compras y el libro de ventas.

b) Sistema Caja Diario

Este sistema es utilizado en las empresas pequeñas en que la gran mayoría de los hechos económicos se efectúan en dinero. La operatoria es similar al sistema Jornalizador y se crea un libro de caja para el registro de los ingresos y egresos en dinero, para después llevarlo al libro diario; si existe un hecho económico que no afecte al libro de caja se registra directamente en el libro diario.

c) Sistema Tabular Americano

Este sistema, también llamado Diario Mayor, consiste en la fusión del libro diario y libro mayor, para lo cual el libro de registro deberá estar diseñado de manera tal que refleje en una columna "Control" que representa al Libro Diario y una tabulación de las cuentas del Libro Mayor que se utilice, con columnas Debe y Haber por cada cuenta y además una columna "Varios" con Debe, Haber y el nombre de la cuenta.

d) Sistema Centralizador

Este sistema, también llamado de diarios múltiples o subsidiarios, consiste en la subdivisión del libro mayor, de acuerdo a las necesidades de la empresa. Los diarios auxiliares representan las principales actividades u operaciones de la empresa, las que después de un período definido, para estos fines, se centralizarán en el Diario General a través de un asiento de centralización³⁹.

Otros autores no condicionan el uso de estos sistemas al tamaño de la empresa sino a la complejidad y volumen de las transacciones.⁴⁰ Reconociendo además que es complejo visualizar en la práctica estos sistemas de manera pura, dada la

³⁹ Varas, 2002

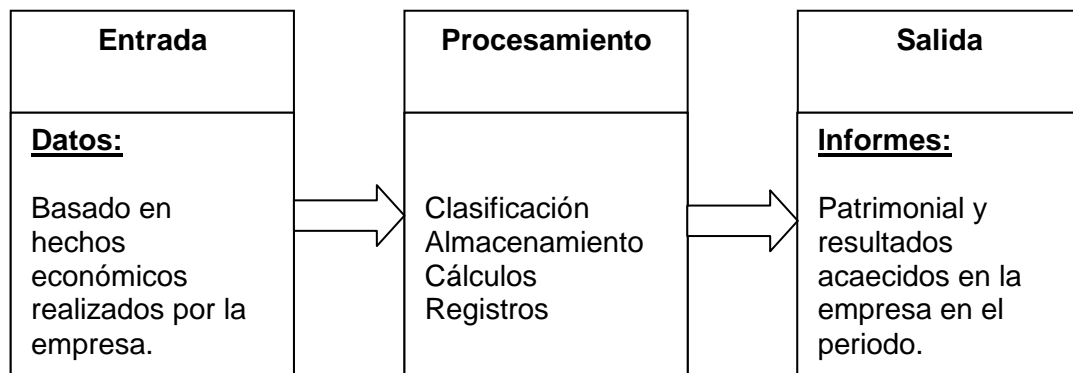
⁴⁰ Bahamondes, 2008

necesidad del cumplimiento de otras regulaciones como se indicó.

2.2.7 Uso de la información contable como base de planificación y control

“Para que la información contable sea efectivamente la base que permita administrar la empresa, se requiere que el sistema de información sea diseñado de tal forma que permita, simultáneamente, la planificación (futuro) y el control (pasado).

El primer paso va estar dado por la obtención de la información relativa a los hechos realizados por la empresa en un período determinado, que corresponderá a hechos reales, históricos, correspondientes al pasado y que permitirá conocer la situación de la empresa en un momento determinado:

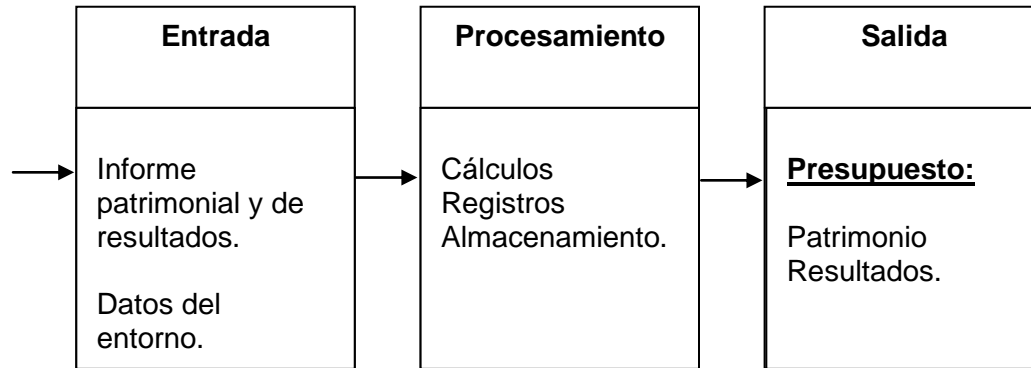


Fuente: García, 2003

Esta información, unida a otros datos del entorno, servirá de entrada a un nuevo sistema que irá dirigido a determinar lo que la empresa espera obtener o realizar en un período futuro. Para esto es fundamental tener una visión clara de lo que la empresa puede hacer y lo que el entorno permitirá hacer.

La información que se obtiene en este proceso va dirigida al futuro, a lo que se planifica y presupuesta hacer, a lo que se espera obtener en un período futuro de tiempo.

El sistema operará de la siguiente forma:



Fuente: García, 2003

La información que se consideró como entrada en el sistema, se trata de la información de lo que la empresa pudo hacer, la que sumada a las expectativas que se tienen para el futuro permite planificar y obtener un presupuesto que refleja lo esperado.

Los hechos ocurridos son datos que generan informes, que sirven de base para lo que se espera obtener, demostrado en los presupuestos⁴¹. La información obtenida por el sistema contable es comunicada mediante informes contables, que pueden ser preparados:

- Para su uso exclusivo dentro del ente emisor;
- Para su suministro a terceros.

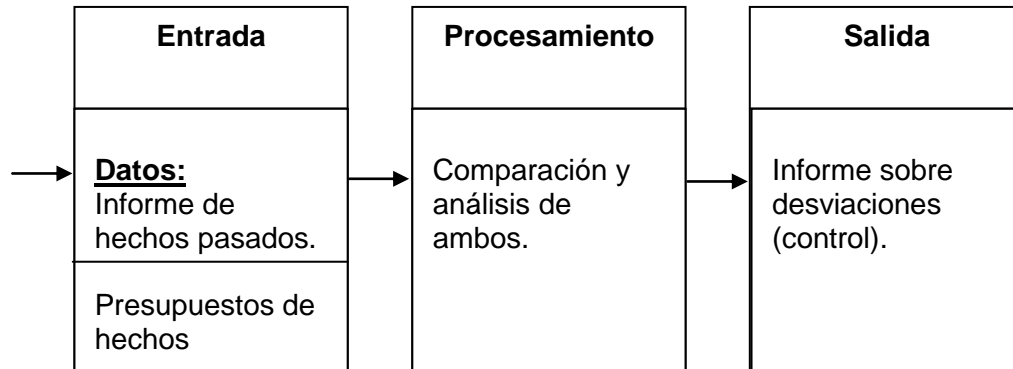
Los informes del último tipo reciben la denominación estados contables o la menos preferible estados financieros⁴².

Se inicia un nuevo procesamiento que generará un informe sobre las desviaciones entre “lo esperado” y lo “realizado”, lo que permitirá ejercer el control; vale decir, permitirá tomar medidas de corrección que sean necesarias⁴³.

⁴¹ García, 2003

⁴² Fowler, 1991

⁴³ García, 2003, 41,42



Fuente: García, 2003

2.2.8 Cambios en los sistemas de información contable

Un elemento que ha facilitado la globalización de los negocios son sin duda las nuevas tecnologías de la comunicación. Su impacto en la profesión contable está fuera de toda duda. Estas operan hoy como el motor del cambio que permite dar respuestas a nuevas necesidades.

Como lo señala Elliot (1992) este “motor del cambio amenaza con dejar obsoletas todas las estructuras empresariales que no sepan adaptarse”.

Por ende, si cambia la forma de suministrar información, es natural que también cambie la Contabilidad. Sin embargo, respecto a las tecnologías de información, es necesario distinguir, entre aquellas mejoras que afectan a aspectos cuantitativos, de aquellas que permiten llevar a cabo y diseñar nuevos sistemas de información.

Mejoras Cuantitativas:

- Velocidad de procesamiento representado por soporte informático, así podemos obtener balances o saldos en tiempo real (supone la alimentación de la base de datos).
- Liquidación e intercambio de información a través de procedimientos de intercambio electrónico.

Estos aspectos significan ahorro de tiempo y dinero que no significan nuevos cambios metodológicos desde el punto de vista contable⁴⁴. Es decir, la técnica contable no ha sido modificada (partida doble).

⁴⁴ Bahamondes, 2001

III CAPÍTULO 1: “ANTECEDENTES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS”

Antecedentes de la Empresa

En 1981 SPARBER TRANSPORT estableció su sede central en Bilbao (España) desde ese mismo momento su crecimiento y evolución ha corrido en paralelo al de la ciudad, abriendo sucursales en Madrid, Irún, Barcelona, Gijón y Valencia y ahora cuando se cumplen veinticinco años de aquella fecha comienza una nueva singladura para la empresa bajo el nombre de SPARBER GROUP aunque con los mismos objetivos de siempre, ofrecerle un servicio de Transporte Internacional dirigido y coordinado por todo un equipo de profesionales de gran cualificación, y a través de la extensa red de corresponsales en todo el mundo ya sea por vía marítima, aérea o terrestre.

SPARBER GROUP con gran experiencia en el desarrollo de transportes especiales para proyectos internacionales dispone así mismo de líneas propias para el servicio de contenedores consolidados para todo el mundo especialmente con el Caribe y Sudamérica.

También cuenta SPARBER GROUP con un tráfico terrestre regular a los principales puntos de la comunidad europea, países del este y medio oriente.

En Chile fue creada a partir de enero del 2003, siendo su casa central Santiago y además presentando sucursales en Valparaíso e Iquique, SPARBER ha desarrollado negocios en Importaciones desde el norte y sur de España, realizando embarques con la zona industrial, minera, textil, alimenticia, etc., y todo lo que los exportadores quieran ofrecer al mercado chileno además de los proyectos que han incrementado en estos últimos años.

Los objetivos de esta empresa de servicio, es ayudar a sus clientes a embarcar de una forma rápida y eficiente que permita cumplir con los tiempos de entrega de sus propios clientes, además de asesorarlos en la parte documental y exigencias de la

Aduana en Chile, SAG, ISP, etc. Además cuenta con oficinas en Valparaíso que consta de su propia bodega en la zona portuaria (Emporval). De esta manera SPARBER esta de principio a fin en esta cadena de servicios logísticos, ofreciendo seriedad, puntualidad y eficiencia.

Estructura social

SPARBER GROUP es una S.A. Cerrada.

Tamaño de la entidad

Según el criterio del Gerente General y también por el juicio de la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) y el ministerio de economía es una empresa de tamaño grande, presentando unas ventas anuales de 4.890.650.000.

Según el ministerio de economía y SVS clasifica a las empresas de acuerdo al nivel de ventas y las empresas medianas venden entre UF 25.001 y UF100.000 (equivalente en pesos aproximadamente entre \$531.921.276 y \$ 2.127.600.000). Por lo que bajo estos parámetros la empresa se encuentra clasificada como gran empresa. Si bien es cierto, a nivel nacional no existe una clasificación uniforme, por lo cual, según los diferentes organismos podría variar su clasificación., por ejemplo: si se utilizara el número de empleados, quizás variaría la clasificación.

Sistema contable de Sparber Group

Denomindo administrador, el sistema anteriormente utilizado, era un sistema creado por un programador, no disponible en el mercado, no era un software, sino un Disk Operating System, sistema operativo de disco (D.O.S), que es una familia de sistema operativos para PC.

Actualmente SPARBER GROUP utiliza "freight soft".

Hasta Octubre de 2007 existía un sistema contable y otro sistema personalizado y adaptado al área de operaciones, ambos sistemas eran autónomos y no interactuaban entre sí. Fue por esta razón que ha contar de noviembre de 2007 se tomo la decisión de implementar un nuevo sistema que tuviera enlazado todas las Áreas de la Empresa: Operaciones, Ventas, Contabilidad y Remuneraciones, con esta medida se logró crear Sinergia en los procesos de la empresa, es decir, cuando se unen estas áreas sinérgicamente crean un resultado que aprovecha y maximiza las cualidades de cada uno de las áreas, para realizar una función de forma más eficaz que si se mantuviesen independientes, ya que, al facturar a nuestros Clientes y al ingresar una factura al libro de compras estas se traspasan automáticamente a planillas las cuales son separadas por cada negocio y a la vez cada negocio, es separado en términos informativos por centros de costo lo cual nos permite obtener información de forma real y clara para facilitar la toma de decisiones.

IV PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Toda entidad requiere para su mantención y sustentabilidad el apoyo de los sistemas de información, uno de los cuales es el sistema contable. La Contabilidad es una herramienta que apoya el proceso de toma de decisiones, es por esto que se debe escoger un adecuado sistema de información contable, aunque a través del tiempo algunos se perfeccionan y actualizan para satisfacer las necesidades.

La rapidez de los negocios obliga a una permanente actualización de los sistemas contables, dichos cambios que se producen en los sistemas de información contable afectan a la entidad y por ende a las personas, éste al perfeccionarse trae consigo problemas de diversa índole en la organización. Uno de los integrantes relevantes de la entidad e interesado en los sistemas de información contable, por ser su ámbito de trabajo profesional es el contador auditor, que debe familiarizarse con la implementación de los cambios que se produzcan en los sistemas de información contable.

El propósito de la siguiente tesis es generar una propuesta desde la perspectiva del Contador Auditor para que una empresa que efectúa cambios o actualizaciones a sus sistemas de información contable no presente inconvenientes que retrasen o compliquen dichos procesos, tanto desde el punto de vista de costos como de eficiencia operativa. La presente investigación pretende desarrollar una propuesta que permita ayudar a que estos cambios en los que se involucran las organizaciones, desde la perspectiva de la contabilidad y campo del auditor, sean óptimos o no reproduzcan errores. Este estudio abarca hasta diciembre del 2008.

V OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Proponer los procedimientos necesarios para abordar, e implementar eficientemente un cambio en los sistemas de información contable.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los principales problemas al cambiar los sistemas de información contable dentro de la organización.
- Determinar el nivel de participación en los procesos que tienen los Contadores Auditores referentes a cambios en los sistemas de información contable.
- Describir los procedimientos a implementar, en que colabore y participe el Contador Auditor relacionado con los cambios en los sistemas de información contable.

VI METODOLOGÍA

Este proyecto es una propuesta, que consiste en proponer los procedimientos necesarios de abordar, para implementar exitosamente un cambio en los sistemas de información contable, por lo que se realizará una recopilación y análisis de la información, con el propósito de obtener una propuesta referente a cambios en los sistemas de información contable en una empresa de servicios, bajo una metodología cualitativa de investigación con un alcance descriptivo-explicativo.

Todo lo señalado anteriormente, se desarrollará en los siguientes pasos que a continuación se presentan.

Etapa 1: Recopilación de información y antecedentes.

- Revisar bibliografía relacionada con el tema de estudio, como revistas, libros que permitan comprender de mejor forma el tema.
- Examinar material en páginas Web con respecto a estudios o comentarios asociados directamente a nuestro tema.

Etapa 2: Clasificación de la información recopilada.

Información relacionada con sistemas de información y sistemas de información contable.

- Sistemas de información organizacionales.
- Categorías de sistema de información.
- Sistema de información contable.
- Usuarios del sistema de información contable.
- Requisitos y Características de la Información.
- Uso de la información contable como base de planificación y control.

Etapa 3: Elección de sujeto de investigación.

El sujeto de la investigación será la empresa de servicios Sparber Group (embarcadores marítimos y terrestres) y la investigación se realizará, a través de 3 funcionarios de la entidad.

Etapa 4: Aplicación de la técnica de Recogida de datos.

El contacto inicial se hará por medio de un mail, que se enviará al gerente general, de la empresa, explicando que se requerirá realizar entrevistas a personas del área contable. Las entrevistas durarán aproximadamente 35 minutos, el propósito de la investigación es llegar a una propuesta referente a cambios en los sistemas de información contable, y el propósito de la entrevista es saber su experiencia personal, los principales problemas que les acontecieron al cambiar los sistemas de información contable en la empresa. Luego se realizará una entrevista profunda que contenga los siguientes temas: principales problemas que tuvo la empresa al cambiar sus sistemas de información contable, nivel de participación que tuvieron los auditores en los cambios a los sistemas de información, inconvenientes que retrasaron o complicaron el proceso de cambiar o actualizar sus sistemas de información contable, si debió recurrir a otras herramientas para comprender el proceso de cambio del sistema de información contable a los 3 funcionarios elegidos. Después de realizar la entrevista, éstas se transcribirán, para verificar y constatar que los entrevistados estén conformes con lo que se publicará, más adelante se hará una revisión por parte del entrevistado. Finalmente se realizará un informe de entrevista final.

Etapa 5: Credibilidad, confirmabilidad y fiabilidad.

El análisis de la información recopilada en la entrevista incorporara los criterios de credibilidad, confirmabilidad y fiabilidad.

La credibilidad de las entrevistas en profundidad, se logrará mediante la revisión por parte de los entrevistados, cuando se le reenvíe la transcripción de la entrevista

y la aprobación de la entrevista final, esto ocurre al encontrarse de acuerdo los entrevistados con lo que se haya transcrito.

La confirmabilidad se presentará al incorporar a la investigación los datos proporcionados por las 3 personas que ocupan distintos cargos al interior de la empresa.

La fiabilidad se entregará a partir de la descripción a realizar respecto de la ideología del investigador.

Etapa 6: Tabulación de Resultados.

Tópicos	Subtópicos
Problemas	De costos en la entidad, de eficiencia operativa, técnicos y de lenguaje
Nivel de participación	Audidores
Implementación del cambio	Eficiente, compleja o con retraso.
Autoevaluaciones	Ajeno al proceso, vinculado por obligación al proceso.

Etapa 7: Análisis de resultados.

Se analizarán los resultados que se lograron a través de las entrevistas que se realizaron en la empresa de servicio seleccionada.

Etapa 8: Discusión de Resultados.

Se comparará los resultados obtenidos con la teoría que fundamenta el problema de investigación.

Etapa 9: Conclusiones finales.

Después de la discusión de los resultados, se presentarán los resultados finales con respecto al título de la investigación.

VII PROPUESTA

En base a la investigación realizada lo que se aconseja para este tipo de empresa, específicamente de servicios, al realizar cambios en los Sistemas de Información Contable es lo que se explicará a continuación.

Es necesario en cualquier organización tener buena disposición y ser positivos hacia los cambios o modificaciones de un sistema de información contable, porque es un beneficio a nivel de empresa y ayuda a los trabajadores a maximizar su tiempo, como así mismo ser más eficientes en su trabajo. Lo ideal es que la empresa no cambie a los partícipes fundamentales en el momento que se decide cambiar o actualizar sus sistemas de información contable, porque esto trae consigo problemas de variadas índoles. La empresa tiene que haber llevado de forma adecuada el anterior sistema de información contable, o si no es difícil y casi improbable que el nuevo sistema de información contable funcione desde un principio como se espera.

Para que un nuevo sistema de información contable opere eficientemente se tiene que tener en consideración los siguientes aspectos:

1. Conocimiento de las características de la entidad.

Primero que nada se debe tener claro las características de la entidad como por ejemplo, tamaño, el rubro, volumen de transacciones, para poder así definir los requerimientos que tienen para el nuevo sistema y establecer los objetivos del mismo.

2. Definición de los requerimientos de los usuarios.

Luego se debe hacer un estudio a nivel de empresa, involucrando tanto al gerente general como a los auditores y las personas que interactuarán con el nuevo sistema de información contable, para definir de forma adecuada y eficiente sus requerimientos.

3. Identificación de las falencias del sistema anterior

Una vez que se tiene claro lo que se requiere, se comenzará con el diseño del nuevo sistema o modificar un determinado sistema ya diseñado, se debe tener claro las falencias que tuvieron con el anterior sistema de información contable, para así no repetir las fallas que se le presentaron. Si se hace una modificación a un sistema ya diseñado o en uso, serían por nuevas necesidades que se detectan.

4. Compatibilidad del actual sistema con el nuevo sistema que se desea implementar.

También se debe tener presente que el nuevo sistema sea compatible con el anterior sistema de información contable, ya que, de lo contrario no se podrá migrar la información base, para que el nuevo sistema de información funcione de forma adecuada. En incontables ocasiones se preocupan solo del costo del nuevo sistema contable y no la compatibilidad que presenta con el antiguo sistema de información contable.

5. Momento de cambio sugerido.

Lo ideal sería cambiar un sistema de información contable luego del cierre del periodo contable, o sea, a fin de año.

6. Capacitación del personal.

Paralelo, y con anterioridad a la implementación del nuevo sistema de información contable, se debe capacitar al personal. En ocasiones se cree que con un día de capacitación es suficiente, los trabajadores se muestran satisfechos y creen entender el nuevo sistema, pero después surgen dudas y temen a los cambios, es necesario por lo menos una semana de capacitación, para así dejar claro a todas las personas, luego se debería hacer una evaluación para ver si se comprendió el nuevo sistema de información, y si se observan inconvenientes se debe capacitar nuevamente para que los individuos puedan desarrollar su trabajo eficientemente y maximizar su tiempo.

7. Uso en paralelo o marcha blanca del nuevo sistema.

Esto consiste en procesar por un período determinado, tanto en el sistema nuevo como el que será reemplazado.

8. Chequeo o revisión de la eficiencia del sistema según las necesidades de información de los usuarios.

Muchas veces la entidad no hace estudios con el personal de sus necesidades con el sistema de información contable, y puede ocurrir que una vez que se ha implementado el nuevo sistema de información contable observen que no es compatible con los requerimientos. Uno de los partícipes más relevantes que deberá interactuar constantemente con el sistema de información contable es el Contador Auditor, quien debe participar en esta etapa, para efectuar pruebas pertinentes para verificar la eficacia según las necesidades de los usuarios, éste debe ser parte fundamental en el chequeo o revisión, ya que, al ser un integrante vinculado directamente al sistema, sabrá los puntos débiles que pueda tener el sistema de información y quizás transformar esas debilidades con otros apoyos en fortalezas para la entidad.

9. Recomendaciones por parte del Contador Auditor para que el sistema de información funcione de forma óptima.

El Contador Auditor deberá efectuar un informe en el cual se encuentre explícito los riesgos que tiene el nuevo sistema de información, sus debilidades, sus fortalezas. Luego que se haga un análisis a estos puntos, se podrá efectuar las recomendaciones apropiadas para que concuerde con el tipo de entidad en que se va utilizar.

10. Decisión por parte de un grupo selecto para realizar ajustes al nuevo sistema de información.

El grupo selecto (que deberá tomar decisiones de diversa índole) está integrado por los variados Gerentes que componga la entidad. El Contador Auditor

expondrá sus recomendaciones, él junto al grupo selecto en forma conjunta tomarán las decisiones al respecto, para que el sistema funcione como se esperaba.

VIII CONCLUSIONES

La presente tesis se ha basado en los siguientes objetivos fundamentales:

- Identificar los principales problemas al cambiar los sistemas de información contable dentro de la organización.
- Determinar el nivel de participación en los procesos que tienen los Contadores Auditores referentes a cambios en los sistemas de información contable.
- Describir los procedimientos a implementar, en que colabore y participe el Contador Auditor relacionado con los cambios en los sistemas de información contable.

Antes de presentar las conclusiones más relevantes obtenidas en esta investigación, en base a los objetivos antes mencionados, debemos tener claro la situación de la empresa en estudio.

SPARBER GROUP es una empresa de servicios, específicamente forwarder (embarcadores marítimos y terrestres), de tamaño grande, con su matriz en España y con sucursales en Chile, presentando su casa central en Santiago y teniendo oficinas tanto en Valparaíso como en Iquique.

Lo acontecido a esta empresa es que migró o cambió su sistema de información contable por no haber llevado de la manera más adecuada el anterior u original, sin embargo, esas mismas deficiencias la traspasaron a la nueva implementación, por no cumplir con las etapas que se han sugerido en la propuesta.

Otra de las dificultades relacionadas con este proceso fue que el sistema de información contable no fue compatible con el antiguo, al llevar ya con deficiencias el sistema de información antiguo sucedió que no se pudieron migrar todos los datos históricos, con el nuevo sistema de información contable tuvieron que hacer procedimientos adicionales para poder migrar datos. Es por esto que la

implementación del cambio del sistema de información contable fue compleja y generó variados retrasos.

Nuevos inconvenientes se presentaron cuando el personal no comprendió bien el sistema de información contable, ya que se capacitó sólo un día, y con el tiempo se percataron que no sabían utilizar con soltura el nuevo sistema de información. Además, la entidad en el momento de implantar el nuevo sistema de información contable, se dio cuenta que no satisfacía las necesidades fundamentales, por lo que posteriormente se fue modificando, a medida que se iba utilizando.

Es así como se puede concluir que los principales problemas al cambiar los sistemas de información contable dentro de las organizaciones son que no hacen estudios previos de sus necesidades como empresa, no realizan reuniones o generan esfuerzos coordinados formales con los individuos que son los participantes y usuarios en el área contable.

Otro problema está dado por no visualizar si son compatibles tanto el sistema de información antiguo como el nuevo, adicionalmente a ello no funcionará en forma óptima el nuevo sistema de información contable cuando en paralelo se cambie el personal estratégico como por ejemplo, el Gerente de Finanzas en el instante que se decidió el cambio o durante el proceso, ya que así se producen mayores inconvenientes dentro de la entidad.

El nivel de participación que tienen los Contadores Auditores en los cambios a los sistemas de información contable es dinámico, tienen que actuar en todo momento, desde la idea del cambio hasta los controles sobre lo modificado ya que, son los protagonistas del proceso y por ende uno de los participantes más relevantes.

Los procedimientos a implementar, donde colabore y participe el Contador Auditor, relacionado con los cambios en los sistemas de información contable, incluye la participación en los estudios previos, en la elección de un adecuado sistema de información contable, donde lo que prima es la necesidad de información del usuario. Asimismo el Contador Auditor, debe ir evaluando los posibles imprevistos que se presenten al modificar el sistema de información contable para finalmente ajustarlo a la satisfacción de necesidades de información de la entidad.

Al parecer precisamente el desconocimiento generalizado de visualizar a la Contabilidad como un sistema influye en que quienes dirigen las organizaciones consideren que cambios, actualizaciones o modificaciones sean situaciones comunes, fáciles de abordar e incluso peor aún con prescindencia del rol del Contador Auditor.

Considero, para finalizar, que estas propuestas serán de utilidad para todo tipo de entidades, si bien los antecedentes estudiados corresponden a la experiencia de una empresa en particular.

IX BIBLIOGRAFÍA

Andreu, R. (1996): "Estrategia y sistemas de información", 2da edición, Editorial Mc Graw- Hill, Madrid, España.

Anthoyny, R. Reece, J. (1982): "Principios contables", 3ra edición, editorial El Ateneo, Buenos Aires, Argentina.

Bahamondes, K. (2003): "Contabilidad básica", Universidad de Valparaíso, Valparaíso, Chile.

Bahamondes, K. (2001): "Sistema de información como apoyo a la gestión empresarial", Diplomado en Gestión Empresarial, Dirección de Postgrado y Negocios Internacionales, Universidad de Viña del Mar.

Barros, O. (1987): "Introducción a la informática y los sistemas de información administrativos", Editorial Universitaria, Santiago, Chile.

Bernal, C. (2000): Metodología de la investigación para la administración y economía", Editorial Pearson Educación, Colombia.

Castillo, M. (1993): "La contabilidad como un sistema en el proceso de toma de decisiones," Tesis Universidad de Valparaíso, Escuela de Auditoría, Valparaíso, Chile.

Churi, M. Dominick, M. Rivero, J. (2001): "Sistema de información contable", 1era edición, Editorial Mc Graw- Hill, Santiago, Chile.

Daccach, J: "Características de la información"<
<http://www.deltaasesores.com/prof/PRO197.html>> (15/06/2008)

Edwards, C. (1998): "Fundamentos de sistemas de información", 2da edición, Editorial Prentice Hall, Madrid, España.

Forwler, E. (1991): "Cuestiones contables fundamentales", Editorial Ediciones macchi, Buenos Aires, Argentina.

García, M. (2003): "La Contabilidad, Base de las decisiones administrativas", Editorial Lexis Nexis, Santiago, Chile.

Greenwood, W (1978): "Teoría de decisiones y sistemas de información. Introducción a la toma de decisiones administrativas", Editorial Trillas, México.

Hernández, R. (2006): "Metodología de la investigación", 4ta edición, Editorial McGRAW-HILL, México.

Horngren, CH. Foster, G. (1991): "Contabilidad de costos: Un enfoque Gerencial", 6ta edición, editorial Prentice Hall, México.

Informática Dinámica Universal:" Importancia de los sistemas" <<http://idunet.com/pdfs/importancia.pdf>> (11/06/2008)

Josar, C: "La contabilidad y el sistema contable <<http://www.disksoportes.com/Manual%20Contacorwin/generalidades.htm>> (18/06/2008)

Kendall, K. (1991): "Análisis y diseño de sistemas", Editorial Prentice Hall, México.

Laudon, K (1996): "Sistemas de información administrativos", 3ra edición, Editorial Prentice Hall, México.

Marco conceptual, IFRS.

McLeod, R. (2000): "Sistema de información gerencial", 7ma edición, Editorial Pearson Educación, México.

McNeill, I. (1973): "Contabilidad financiera: Sistema de información para la toma de decisiones", Editorial Diana, México.

Meigs, R. (1998): "Contabilidad: La base para decisiones gerenciales", 10ma edición, Editorial McGRAW-HILL, Santa Fé, Colombia.

Meigs, R. Meigs, W. (1992): "Contabilidad: La base para decisiones gerenciales", 8va edición, Editorial McGRAW-HILL, México.

Muñoz, A: "Sistema de información en las empresas" <<http://www.hipertext.net/web/pag251.htm>> (15/06/2008)

Murdick, R. (1988): "Sistema de información administrativa", 2da edición, Editorial Prentice Hall, México.

O'Brien, J. (2001) "Sistema de información gerencial: manejo de la tecnología de la información en la empresa interconectada en red", 4ta edición, Editorial McGRAW-HILL, Bogotá.

Pérez, V. (1984): "Etapas en el desarrollo de un sistema de información administrativo", Editorial Universitaria, Santiago, Chile.

Ramírez, P(1999): "Diseño de sistemas informáticos de gestión", Universidad Católica de Valparaíso, Facultad de ciencias económicas y administrativas, Escuela de Comercio.

Rojas, H.: "Análisis y diseño de sistemas contables computacionales, La contabilidad como sistema", Universidad de Chile, Santiago, Chile.

Rojo, A."Sistema de información contable", Monografías.com <<http://www.monografias.com/trabajos22/necesidad-de-informacion/necesidad-de-informacion.shtml>> (10/04/2008)

Senn, J. (1992): "Análisis y diseño de sistemas de información", 2da edición, Editorial McGRAW-HILL, Colombia.

Silva, B. (2006): "Fundamentos del Sistema Contable: Nuevos Enfoques y Actualizaciones", 2da edición, Ediciones Universitarias de Pontificia Universidad Católica, Valparaíso, Chile.

Torres, G. (2006): "Contabilidad, Costos y presupuestos para gestión financiera", 1era edición, Editorial Lexis Nexis, Santiago, Chile.

Urías, J. (1991):" Análisis de Estados Financieros", 1era edición, Editorial McGRAW-HILL, España.

Varas, H. (2002): "Fundamentos de Contabilidad Financieras", Editorial Magril Limitada, Santiago, Chile.

Zietzke, J."Características de un sistema de información contable efectivo", Wikilerning.com<http://www.wikilerning.com/monografia/limitaciones_del_sistema_contable-caracteristicas_de_un_sistema_de_informacion_> (15/04/2008)

X ANEXOS

Entrevistas

- **Entrevista a Gerente de Informática**

1. ¿Principales problemas que tuvo la empresa al cambiar sus sistemas de información contable?

Haber los principales problemas que tuvo SPARBER GROUP al cambiar sus sistemas de información contable, la verdad es que tu pierdes todo el historial que tenías con lo que llevabas la contabilidad, si es que no hiciste una buena carga anterior al inicio del sistema, en nuestro caso todavía nos está penando eso, ya que, no hay forma de cómo subir los datos anteriores , como poder tener los balance al día, los balances es decir desde octubre fue la puesta en marcha del sistema a la fecha están bien, pero no tenemos historial anterior, eso ha sido un dolor de cabeza bastante fuerte para el área contable.

La verdad cuando partió el sistema, éste partió con varias “yayitas”, porque la persona que estaba antes de Gerente de Finanzas no tenía una visión muy clara de los conceptos que se manejaban dentro de la oficina y que había que llevar bien, te doy un ejemplo los balances los llevaba aproximados, al ojo, no los elaboraba matemáticamente, sin cifras reales, era como que un niño de 5 años hubiese hecho un balance. El costo que nos produjo esto es que el área de contabilidad tuvo que trabajar 4 meses seguidos desde muy temprano de la mañana hasta altas horas de la madrugada en tratar de cuadrar los balances, revisar las cuentas, revisar facturas, ingresar facturas antiguas que no estaban, entonces ese fue el mayor costo de esto, y es en realidad lo que hemos sufrido hasta hora.

Los costos monetarios, la verdad que nos salió bien barato, relacionado con lo que esta un software administrativo de gestión completa, porque nosotros no solo adquirimos un sistema de gestión de contabilidad, sino completa de gestión para toda la empresa, de alrededor de 15.000 dólares que en este momento estaba revisando con otros software por ejemplo el softcargo que hace algo parecido lo que nosotros manejamos como freight soft , el softcargo esta aproximadamente en las

700 uf , y estos chiquillos de Give Solution que es la empresa que nos provee el software, actualmente ellos lo están vendiendo a 500 UF app, sin mantenciones, porque ellos no hacen mantenciones al sistema, al no ser que tengas un contrato a parte con ellos y esto app es, no me acuerdo si 15 o 30 uf mensuales.

Hubieron problemas de eficiencia operativa, ya que, el sistema que estamos usando si bien se acoplaba a lo que uso startrans o meriinecu, los conceptos que manejábamos aquí eran un poco distintos, hubieron hartos problemas en el área de operaciones, especialmente el gerente de operaciones de Santiago tenía varios problemas en reportar algunas cosas, en ver algunas operaciones y eso complicaba la comunicación entre ellos mismos, sucursales de Valparaíso e Iquique y la misma de operaciones de acá en general, cosa que hasta el momento se ha ido puliendo un poco mediante algunos procesos que hemos ido instaurando nosotros mismos.

Problemas técnicos y de lenguaje, no hubieron tantos, la instalación del software lo hice yo y una persona de Give Solution que es la misma persona que también desarrollo el software, gracias a dios, y nos comunicamos bien en ese sentido, no tuvimos mayores problemas, no es por echarme flores, pero manejo mas o menos bien el lenguaje, entonces no tuvimos problemas de comunicaciones con el lenguaje.

El sistema que nosotros manejamos es en base a objetos, que quiere decir que nosotros podemos ver este sistema como una interfaz gráfica en la pantalla con dibujitos, es mucho más fácil guiarse así, lo que costo acostumbrarse al principio alrededor de 2 o 3 semanas que la gente se acostumbrara que tal botón sirve para esto y tal botón para lo otro. Pero en realidad la capacitación se hizo un día en Santiago , después se volvió a repetir otra capacitación, porque la gente supuestamente había quedado clara, pero en realidad no había quedado clara, fue poco tiempo que se acostumbro la gente a usar la interfaz del sistema.

2. ¿Nivel de participación que tuvieron los auditores en los cambios a los sistemas de información?

Ellos estuvieron siempre ahí. Deja pensarlo bien, lo que pasa que cuando nosotros compramos el software nosotros sabíamos que estaba así, Rolando el Gerente de Finanzas asumió su cargo una vez que ya habíamos comprado el software y ya lo teníamos parte en puesta en marcha, entonces bajo los conceptos que manejaba Rolando que era el nuevo gerente, habían cosas que no se aplicaban realmente bien como debería ser, es por eso tuvimos que entrar a modificar varios ítems dentro del sistema, que la verdad han sido beneficiosos desde el punto de vista de Rolando, pero no ha sido tan complicado, porque hemos tenido el apoyo de la empresa que le compramos el software.

3. ¿Inconvenientes que retrasaron o complicaron el proceso de cambiar o actualizar sus sistemas de información contable?

Inconvenientes que retrasen o compliquen el proceso de cambiar o actualizar sus sistemas de información contable por lo general siempre está metido la disposición de las personas, lamentablemente el sistema que nosotros teníamos antes, lo llevaba una persona súper irresponsable, entonces cuando nosotros necesitábamos obtener cosas en tal fecha, este caballero aparecía 2 o 3 semanas después, mas por eso fueron los detalles, pero tu cuando haces un cambio en forma general de sistema completo a nivel de oficina, tú tienes que ser cuidadoso en que la información anterior, el historial que tu tengas, sea compatible con el sistema nuevo que se esta adquiriendo y mediante eso mismo, es que vas a poder cumplir los tiempos que se estipulan en principio, no deberías tener mayor problema por eso.

La implementación del cambio de sistema de información contable, fue con retraso de alrededor de 2 meses en la implementación del sistema y todavía no esta funcionando al 100%, especialmente con lo que paso con el área contable, no tenemos el historial de contabilidad antiguo, hasta noviembre del año pasado nosotros tenemos en el sistema nuevo desde noviembre hasta este año, ya son por

problemas externos, por problemas de la persona que mantenía el sistema de contabilidad antes.

4.¿Si debió recurrir a otras herramientas para comprender el proceso de cambio del sistema de información contable?

No debimos recurrir a otras herramientas.

5. Autoevaluaciones

La verdad que, si bien el sistema, desde mi punto de vista hay varias “yayitas” podríamos decir que hay que solucionar, con la retroalimentación de los usuarios se van arreglando esos detalles y concepto, nosotros tenemos amplia libertad con la empresa con Give Solution en poder decirles que problema tenemos nosotros y que ellos puedan ir recuperando, pero tampoco la respuesta no es instantánea se demora entre 2 y 3 semanas en solucionar algo complejo.

Yo encuentro que el sistema está bien, pero le faltan algunos detalles, en lo que es automatización de procesos, en automatización de respuestas al usuario que está viendo el sistema, por ejemplo si nosotros llegásemos a modificar un valor desde una instrucción embarque que parte en venta, el sistema me debería avisar en operación que los valores fueron cambiados, que fueron modificados y tiene un actual valor y no corresponde al valor que actual están en el sistema, eso no lo hace, lo que tuvimos que hacer nosotros es implementar un proceso en el cual ventas debe avisar a operaciones mediante mail, que fue modificado el valor, para que operaciones pueda modificarlo manualmente en el sistema, ese es un ejemplo claro de algunas deficiencias del sistema.

6. Ventajas y desventajas del sistema nuevo de contabilidad

El sistema nuevo de contabilidad maneja Rut reales, el sistema antiguo manejaba rut terminados en cero, no manejaba letras y mediante un proceso de conversión del rut se podían emitir algunas facturas, otras cosas dentro de los balances, es más ordenado el nuevo sistema, se ve más limpio, hay mayor rapidez en los informes

desde mi punto de vista, es mucho más fácil acceder a un informe viéndolo gráficamente y viendo en línea de comando como era antes, antes era una pantalla con puras letras y color azul con blanco , el sistema de ahora es con iconos, te permite revisar todo , acceder de una forma más fácil, y atractiva al usuario a reporte, balance, libro de venta , libro de compra de todo.

7. ¿Cuál sería la mejor forma de implementar un sistema de información en la empresa?

La forma ideal sería recién creando una empresa y empezar el sistema desde cero, pero en este caso la mejor forma de implementación hubiera sido en la parte contable haber cerrado el año completo con el sistema antiguo y haber empezado un año completo con el sistema nuevo, en el área operativa es complicado, porque de alguna u otra forma le vas a cambiar la forma que tiene el usuario de acceder al sistema, nunca va a ser igual, por lo tanto, le va a costar acostumbrarse de cualquier otra forma que lo haga, no hay una forma ideal en lo que es en operación como para implementar algo.

- **Entrevista a Gerente General**

1.¿Principales problemas que tuvo la empresa al cambiar sus sistemas de información contable?

Los principales problemas que tuvo SPARBER GROUP que la gente entendiera el beneficio que íbamos a tener, porque estaban acostumbrados a un sistema antiguo, que era un sistema comprado, cerrado y que era muy limitado, con este nuevo sistema acoplamos toda la parte comercial con la parte contable y la parte operativa y eso nos permite un mayor control y gestión del resultado de la empresa.

El costo indudablemente es mayor, cada modificación que tenemos que ir haciendo tiene su costo, pero el beneficio a largo plazo es mucho mejor, ya que, el control es básico.

Una cosa es la mantención y la otra es la modificación que nosotros hacemos a ciertos parámetros que necesitamos, por cada modificación van haciendo un cobro en UF.

No tuvimos problemas de eficiencia operativa, no podemos tener problemas de eficiencia operativa, porque o sino no funcionamos, la gracia es ir modificando en la medida que nosotros vemos que tenemos una falencia, tenemos que ir modificando y eso tiene que ir en pos del negocio.

No tuvimos problemas técnicos y de lenguaje, ya que el lenguaje contable es universal, lo que si hay que saber bien es que parte operar del sistema para sacarle el mejor provecho, para eso se hicieron capacitaciones y normalmente estamos haciendo por modulo diferentes tipos de capacitaciones a la gente.

2.¿Nivel de participación que tuvieron los auditores en los cambios a los sistemas de información?

Básico, sin la opinión del auditor para comprar el software o para tomar la decisión tanto en las modificaciones y en la compra, sin la opinión de ellos no se hace nada.

3.¿Inconvenientes que retrasaron o complicaron el proceso de cambiar o actualizar sus sistemas de información contable?

La migración de datos, es un proceso complicado, cuando los dos sistemas son incompatibles, entonces eso es lo que complico bastante que es la migración de datos de un año, de todo el almacenamiento contable al nuevo sistema.

La implementación del cambio del sistema de información contable fue compleja y con un poco de retraso, ya que, poder migrar la información antigua al nuevo, hemos tenido que pasar por un proceso de terceros que tienen que sacar la información, volcarla en un lenguaje que el otro sistema la pueda leer, y hay veces que hemos tenido problemas sobre todo con el tema de los robos, los valores finales, los clientes, etc.

4.¿Si debió recurrir a otras herramientas para comprender el proceso de cambio del sistema de información contable?

Tuvimos que hacer software especiales para bajar la información, pero si en general la gente entendió claro lo que era el sistema nuevo, el problema era saber utilizarlo.

5. Autoevaluaciones

Yo me encuentro vinculado por obligación al proceso, no puedo quedar ajeno al proceso, porque aunque no veo directamente la parte contable, pero si veo muchos resultados, entonces la gestión mía y el control es en base en la toma de decisiones del sistema, lo tenemos en línea y lo tenemos por internet, yo donde este puedo vía “vpn” conectarme al sistema y sacar lo que necesite.

6. Ventajas y desventajas del sistema nuevo de contabilidad

El sistema nuevo aprobada se va al área operativa coordina con el embarque y todo lo que se genere en cuanto a flujos de pago, asientos contables y facturación queda automáticamente registrado, dentro de este negocio la gracia es hacerlo una sola vez, por ejemplo yo hago la solicitud de cheques y eso automáticamente se va a la carpeta y después se va al libro, es centralizado, lo único que tienen que hacer en

contabilidad es autenticar el voucher, el control es uno solo, yo quiero saber de una operación con todos los que han metido mano en esa operación está ahí, ya sea egreso, facturación, sea costo, todo está ahí, es súper buena.

7. ¿Cuál sería la mejor forma de implementar un sistema de información en la empresa?

La mejor forma hubiese sido haber migrado los datos con mayor tranquilidad y haber cerrado un periodo contable, y haber abierto el nuevo periodo contable con el nuevo sistema, no hacerlo en la mitad del año, en la mitad del periodo contable.

- **Entrevista a Gerente de Finanzas**

1.¿Principales problemas que tuvo la empresa al cambiar sus sistemas de información contable?

Los principales problemas que tuvo SPARBER GROUP desde la perspectiva de costo de la entidad, tuvimos costo de compra del nuevo sistema que es obviamente, otro costo significativamente importante es el tiempo que perdió el personal, al no tener claro la ejecución del sistema, porque no se capacitó al personal en su momento. Se capacito al personal casi nada, se implemento el sistema y se le dio un barniz al personal como es realmente el sistema, como para que sirve y a que lugar debe dirigirse para hacer e hilar las tareas de cada uno, no fueron claros en eso. Eso serían a grandes rasgos los costos más importantes que tuvo la empresa en su momento.

De eficiencia operativa, en un principio existieron problemas de coordinación y desconocimiento del sistema ya que no se capacito al personal de forma adecuada, con esta implementación de forma inadecuada todo el personal que es usuario del sistema hacia su trabajo de acuerdo a su criterio y el sistema no se alimentaba con la información que es fundamental para la toma de decisiones como por ejemplo: Centros de Costos, Estadísticas, Metas de Ejecutivos de Venta... etc.

Los problemas que tuvo la empresa en el ámbito técnicos y de lenguaje, fue cuando se implemento el sistema estaba diseñado a nuestro negocio pero se debía modificar y adaptar a nuestra forma de trabajo, a medida que se utilizaba el sistema se iban encontrando falencias y naciendo nuevas ideas para mejorar, optimizar y facilitar nuestro trabajo fue de esta forma que el sistema fue modificado de acuerdo a nuestras necesidades... bueno y los técnicos recopilaban toda nuestras sugerencias y procedían con la programación.

2. ¿Nivel de participación que tuvieron los auditores en los cambios a los sistemas de información?

Los auditores no tuvieron participación en los cambios a los sistemas de información, la decisión la tomo el gerente general, desconozco con quien las tomó, al parecer con los dueños de la entidad, no preguntaron a los auditores sus necesidades.

3. ¿Inconvenientes que retrasaron o complicaron el proceso de cambiar o actualizar sus sistemas de información contable?

Existieron inconvenientes al traspasar la información del sistema antiguo al sistema nuevo, ya que, los lenguajes de programación no eran compatibles y a la vez el personal ingreso nuevos registros al sistema actual y no se guiaron por la base de datos antigua... esto provoco inconsistencias en la información de ambos sistemas.

Como no participo una persona Contable en la toma de decisiones si que el sistema era bueno, en esta área no se podía dar una opinión que el sistema era eficiente en la materia... bueno en ese momento no lo era, tenia hartas falencias hasta que se fueron modificando por el camino, durante el tiempo, mientras se hiba ocupando.

La implementación del cambio del sistema de información contable fue compleja y con retraso, es complejo, porque no se hicieron las consultas a las personas adecuadas, como para ver que realmente era el sistema que queremos, se vio un sistema en el conjunto que servía para nuestro rubro, pero no se tomaron las opiniones de las personas que trabajan en cada área, en ventas, contabilidad, por esto fue compleja y con retraso.

4. ¿Si debió recurrir a otras herramientas para comprender el proceso de cambio del sistema de información contable?

No se recurrió a otras herramientas pero era fundamental entregar una capacitación adecuada al personal, y esta no se hizo, se implemento el sistema no más.

De hecho por ejemplo se implementa cualquier sistema no va a funcionar inmediatamente, siempre van a existir falencias y se tendrán que hacer cambios, lo erróneo que se hizo fue que no se consultó a nadie. Además el nuevo con el antiguo sistema de información contable no fueron compatibles, ahí costo transferir los datos del sistema antiguo al sistema nuevo.

En el sistema de información contable actual, empezaron a ingresar agentes y cosas extranjeras de proveedores y clientes que no tiene Rut nacionales los empezaron ingresar con cualquier número, entonces esos números no se conectaban con la base de datos del sistema antiguo, eso produzco inconsistencia al unir toda la información del periodo anterior con el actual, eso fue lo que paso por el mal ingreso.

5. Autoevaluaciones

El proceso de implementación al sistema yo considero que fue malo, y tampoco era un sistema amigable en un principio para los usuarios, y por eso se tuvieron que hacer una gran cantidad de modificaciones.

Yo me encuentro vinculado por obligación al proceso, ya que yo trabajo directamente con el área contable.

6. Ventajas y desventajas del sistema nuevo de contabilidad

Las principales ventajas que yo considero relevantes son la unión en los procesos y áreas de la empresa, o sea, este sistema tiene enlazado toda el área de la entidad y

nos entrega información clara para la toma de decisiones, que es fundamental ese tema.

Como desventajas serían la lenta la contabilización de Voucher y engorroso el análisis de las cuentas corrientes, son también complicadas. Con estos dos puntos que te menciono se pierde una gran cantidad de tiempo en el área contable, es relativamente complejo para los programadores hacer el cambio, y también caro para la empresa, porque tendrían que modificar toda la base de datos.

7. ¿Cuál sería la mejor forma de implementar un sistema de información en la empresa?

Según lo que creo, la mejor forma de implementar un sistema de información es que participen todas las personas que serán usuarios del sistema a nivel gerencial (Ventas, Operaciones, Contabilidad... según las áreas que sean) para tomar la decisión de que sistema utilizar, después de haber analizado por lo menos tres alternativas de sistemas y se halla llegado a un acuerdo del sistema adecuado se debe capacitar a todo el personal para que estén preparados en el momento de la implementación que es la parte más importante al insertar un sistema a una Empresa.

Tiene que haber un trabajo en equipo previo ante de implementar un sistema, que todas las personas que trabajan día a día con el sistema que son los usuarios, den sus opiniones y digan sus necesidades para facilitar el trabajo diario de cada uno, no depende de una sola persona que tome la decisión, que hay que implementar tal sistema.