



Escuela de Graduados

Trabajo Final para Optar por el Título de:
Maestría en Gerencia y Productividad

**Implementación de un Sistema de Información
para Automatizar los Procesos Administrativos y
Contables de la Empresa AB Mantenimiento de
Enero a Abril del 2014**

Sustentante:

Melissa Castillo

Mat. 2012-1227

Asesora:

Mirtha González

**Santo Domingo, República Dominicana
Abril, 2014**

RESUMEN

Este trabajo de investigación se realizó con el propósito de ofrecer una solución a la Empresa AB Mantenimiento por las dificultades, tiene dificultades en sus operaciones contables debido a la falta de automatización de sus procesos administrativos, situación que afecta sus finanzas, su productividad y su relación con los clientes y los proveedores. A través de la revisión bibliográfica se obtuvo información general sobre la contabilidad, la tecnología en las empresas y los sistemas de información tecnológicos. En la investigación de campo se obtuvieron los datos que permitieron conocer las necesidades de esta empresa. Luego de analizar ambas fuentes, se hizo la propuesta basada en la información sobre las soluciones que provee la tecnología para la necesidad específica que posee esta empresa.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I:.....	4
GENERALIDADES DE LA CONTABILIDAD y LOS SISTEMAS DE INFORMACION TECNOLÓGICOS EMPRESARIALES	4
1.1 Contabilidad	4
1.1.1 Definición	4
1.1.2 Objetivos	4
1.1.3 Principios	5
1.1.4 Usuarios	8
1.1.5 Estados Financieros	9
1.1.6 Información financiera y la contabilidad administrativa	19
1.1.7 La contabilidad en una empresa de servicios.	22
1.1.8 La contabilidad como herramienta competitiva	26
1.1.9 Código Tributario de la República Dominicana	29
1.2 El uso de la tecnología en las empresas	36
1.3 Sistemas de información tecnológicos	39
1.3.1 Características generales de un sistema de información tecnológico	42
1.3.2 Sistemas de información tecnológicos y usuarios	46
1.3.3 Requerimientos para la adquisición un sistema de información tecnológico.	46
1.3.4 Criterios para la selección de un sistema de información	47
1.3.5 Sistema de información tecnológicos financieros contables	50
1.3.6 Ventajas y desventajas de un sistema de información tecnológico financiero contable	52
CAPITULO II: EMPRESA AB MANTENIMIENTO.....	55
2.1 Información general de la empresa	55
2.1.1 Reseña de la empresa	55
2.1.2 Misión	56
2.1.3 Visión	56
2.1.4 Valores	56
2.1.5 Desempeño:	56

2.2	Estructura organizacional de la empresa AB Mantenimiento	57
2.3	Estructura funcional de la empresa AB Mantenimiento.....	57
2.4	Análisis FODA de la empresa AB Mantenimiento	59
2.4.1	Fortaleza:	59
2.4.2	Oportunidades	59
2.4.3	Debilidades.....	59
2.4.4	Amenazas	59
2.5	Análisis de las cinco fuerzas de Porter de la empresa AB Mantenimiento	60
2.5.1	Poder de negociación de los compradores o clientes.....	60
2.5.2	Poder de negociación de los proveedores	61
2.5.3	Amenaza de nuevos entrantes.....	61
2.5.4	Amenaza de productos sustitutos.....	62
2.5.5	Rivalidad entre los competidores	62
CAPÍTULO III: IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA AUTOMATIZAR LOS PROCESOS CONTABLES DE LA EMPRESA AB MANTENIMIENTO DE ENERO A ABRIL DEL 2014.....		63
3.1	Tipo de investigación	63
3.2	Metodología	63
3.3	Procedimiento.....	64
3.4	Población y muestra.....	64
3.5	Situación actual de la empresa	64
3.5.1	Proceso de ventas la Empresa AB Mantenimiento	65
3.5.2	Proceso operaciones administrativas de la empresa AB Mantenimiento	66
3.5.3	Proceso contable de la empresa AB Mantenimiento	68
3.6	Resultado de la entrevista al personal de la empresa AB Mantenimiento.....	68
3.7	Diagnóstico.....	72
3.7.1	Diagnóstico proceso de ventas	72
3.7.2	Diagnóstico proceso de las operaciones administrativas	73
3.7.3	Diagnóstico proceso contable.....	75
3.8	Propuesta de mejora.....	76
3.8.1	Módulo de gestión de solicitud de servicios.....	77
3.8.2	Módulo de cobranzas.....	80
3.8.3	Módulo de compras	80

3.8.4 Módulo de cuentas por pagar.....	81
3.8.5 Módulo de contabilidad.....	81
3.8.6 Recursos Humanos.....	82
CONCLUSIONES	83
RECOMENDACIONES	84
REFERENCIAS.....	85
ANEXOS	

INDICE DE FIGURAS

Figure 1. Organigrama Empresa AB Mantenimiento	57
Figure 2. Estructura Organizacional AB Mantenimiento	58

INTRODUCCIÓN

La estabilidad y continuidad de cualquier modelo de negocio, se logra a través del buen funcionamiento de una serie de herramientas con las que cuenta la administración. La contabilidad es una de estas herramientas esenciales para el éxito de toda empresa porque, es la que determina su situación financiera, provee la información para conocer su rentabilidad, da respuestas a sus grupos de interés y permite adquirir los recursos con los cuales pueden ser competitivos en el mercado.

El crecimiento del sector de los servicios, la globalización de los mercados y la economía están cambiando el entorno de las organizaciones. Cada día se exige que sean más competitivas y eficientes. Estos factores han hecho posible que las empresas incorporen el uso de la tecnología en sus operaciones, procesos, puestos de trabajo y en el entorno en el cual se desenvuelven.

Es por esto que en el campo de la contabilidad se ha hecho necesario introducir el uso de la tecnología porque a través ella es posible recopilar, integrar, analizar y dispersar información interna y externa de manera, rápida, oportuna y eficiente.

Debido a esta realidad, las entidades con el propósito de eficientizar sus actividades, se han visto en la necesidad de utilizar sistemas de información tecnológicos para el registro y control sistemático de sus operaciones de forma tal que puedan resumirse de forma útil para el apoyo en la toma de decisiones ya que, están diseñados para minimizar la ocurrencia de los errores y garantizar la exactitud del resultado total de la administración

y la contabilidad general; eliminar muchos procesos manuales y obtener múltiples informes¹

AB Mantenimiento, no es la excepción a esta realidad, al igual que las demás organizaciones, tiene la necesidad de controlar sus operaciones para aprovechar al máximo sus recursos.

Esta es una empresa de servicios, dedicada a brindar soluciones a los problemas de mantenimiento que afecta el mercado empresarial. Ofrece servicios de mantenimiento en general así como asesoría diseño y construcción. A pesar de ofrecer un buen servicio al cliente, tiene debilidades en la administración. Se comenten errores frecuentes en las operaciones administrativas, específicamente en aquellas que apoyan el proceso contable. Esta debilidad está afectando su relación con los clientes, suplidores y los organismos gubernamentales.

Debido a este problema surgió la necesidad de buscar una solución para que la empresa AB Mantenimiento, pueda efficientizar sus procesos administrativos y contables ya que, para poder competir debe contar con una contabilidad organizada.

Para la solución se planteó: "Implementar un sistema de información para automatizar los procesos administrativos y contables de la empresa AB Mantenimiento de enero a abril del 2014". Para alcanzar este objetivo es necesario, identificar la información de las operaciones administrativas de la empresa AB Mantenimiento, identificar las debilidades en los procesos administrativos y contables y sugerir un sistema de información tecnológico para automatizar los procesos administrativos y contables que se ajuste a las características de la empresa.

¹ Laudon, Kenneth C. y Laudon, Jane P. (2012). Administración de la Empresa Digital. Pearson Educación: Buenos Aires Argentina

El método analítico fue utilizado en este trabajo de investigación para analizar los datos obtenidos a través de fuentes primarias, la cual se apoyó en las herramientas de la entrevista y la observación para obtener la información. Así como también, fuentes secundarias como libros, revistas, manuales, informes, artículos e internet.

Para demostrar la necesidad de la implementación de un sistema de información tecnológico en la empresa AB Mantenimiento, el trabajo de investigación se dividió en tres capítulos. El primero aborda las generalidades de la contabilidad, en la cual se hace referencia a sus objetivos, sus principios, su importancia, los estados financieros y sus componentes, la forma en ser llevada en una empresa de servicios, el tema concluye con aspectos importantes, que sustenta la investigación, sobre el Código Tributario de la República Dominicana. Se reseña además, los inicios de la tecnología en el mundo empresarial y se concluye con los sistemas de información, su definición, uso, importancia y todos los detalles necesarios para saber cuál puede solucionar el problema de la empresa.

El segundo capítulo describe la empresa elegida como objeto de estudio. En él se menciona sus inicios, su organización y el análisis su situación actual.

En el tercer y último capítulo, se expone el tipo de investigación, metodología, población y muestra, los resultados obtenidos a través de la entrevista y la observación, el diagnóstico y la propuesta sugerida.

CAPITULO I: GENERALIDADES DE LA CONTABILIDAD y LOS SISTEMAS DE INFORMACION TECNOLÓGICOS EMPRESARIALES

El propósito de este capítulo es orientar sobre los temas que inciden directamente en el tema de investigación. Estos son: la contabilidad, la tecnología y los sistemas de información.

1.1 Contabilidad

1.1.1 Definición

La contabilidad es el sistema de información que mide las actividades de una empresa, procesa los datos hasta convertirlos en informes y comunica los resultados a quienes toman decisiones.² En otras palabras la contabilidad es el lenguaje de los negocios. El éxito de una buena administración dependerá de cuanto se entienda este lenguaje.

1.1.2 Objetivos

Tiene como objetivo:³

Registrar en forma metodológica las operaciones financieras de una empresa.

Suministrar información clara y precisa de: la situación financiera de una empresa en un momento determinado y los resultados de las operaciones en un período delimitado.

Analizar e interpretar los resultados obtenidos en la actividad de una empresa.

² Horngren, Charles T. (2010). Contabilidad. Pearson Educación: México

³ Horngren, Charles T. (2010). Contabilidad. Pearson Educación: México

Elaborar presupuestos de diversas índoles sobre la actividad futura de la empresa.

Presenta datos precisos, medibles y analizables que le permiten a la administración tomar decisiones en cualquier momento, establecer responsabilidades, definir políticas, delegar autoridad. En resumen, la contabilidad genera los informes de carácter financiero que facilitan el control y la dirección de la empresa.

1.1.3 Principios

La contabilidad descansa en principios que son la base sobre la que se han ido construyendo los pilares que la sustentan. Sirven de guía para el registro contable, estos en convenciones internacionales de contabilidad se han aceptado como útiles y necesarios para unificar el criterio contable. A continuación detalle de los principios contables.⁴

Equidad: los estados financieros deben prepararse de tal modo que reflejen con equidad los distintos intereses en juego en una entidad dada. Este principio en el fondo es el postulado básico o principio fundamental al que está subordinado el resto.

Entidad contable: los estados financieros se refieren a entidades económicas específicas, que son distintas al dueño o dueños de la misma.

Empresa en marcha: se presume que no existe un límite de tiempo en la continuidad operacional de la entidad económica y, por consiguiente, las cifras presentadas no están reflejadas a sus valores estimados de realización. En los casos en que existan evidencias fundadas que prueben lo contrario,

⁴ Cerda, Héctor: Principios de contabilidad generalmente aceptados. Ayuda contable y tributaria, aspectos generales de contabilidad y auditoría. Recuperado el 28.01.2014. Disponible en: <http://contabilidades-tributaria.blogspot.com/2012/07/principios-de-contabilidad-generalmente.html>

deberá dejarse constancia de este hecho y su efecto sobre la situación financiera.

Bienes económicos: los estados financieros se refieren a hechos, recursos y obligaciones económicas susceptibles de ser valorizados en términos monetarios.

Moneda: la contabilidad mide en términos monetarios, lo que permite reducir todos sus componentes heterogéneos a un común denominador.

Período de tiempo: los estados financieros resumen la información relativa a períodos determinados de tiempo, los que son conformados por el ciclo normal de operaciones de la entidad, por requerimientos legales u otros.

Devengado: la determinación de los resultados de operación y la posición financiera deben tomar en consideración todos los recursos y obligaciones del período, aunque éstos hayan sido o no percibidos o pagados, con el objeto que de esta manera los costos y gastos puedan ser debidamente relacionados con los respectivos ingresos que generan.

Realización: los resultados económicos deben computarse cuando la operación que las origina queda perfeccionada desde el punto de vista de la legislación o prácticas comerciales aplicables y se hayan ponderado fundadamente todos los riesgos inherentes a tal operación.

Costo histórico: el registro de las operaciones se basa en costos históricos.

Objetividad: los cambios en activos, pasivos y patrimonio deben ser contabilizados tan pronto sea posible medir esos cambios objetivamente.

Criterio prudencial: La preparación de estados financieros requiere de un criterio sano que sea aplicado en la selección de la base a emplear para lograr una decisión prudente. Esto involucra que ante dos o más alternativas debe elegirse la más conservadora.

Significación o importancia relativa: al ponderar la correcta aplicación de los principios y normas, debe necesariamente actuarse con sentido práctico. Frecuentemente se presentan situaciones que no concuerdan con los principios y normas aplicables y que, sin embargo, no presentan problemas debido a que el efecto que producen no distorsiona a los estados financieros considerados en su conjunto. Desde luego, no existe una línea delimitante que fije los límites de lo que es y no es significativo, y debe aplicarse el mejor criterio para resolver lo que corresponda en cada caso de acuerdo con las circunstancias, teniendo en cuenta factores tales como el efecto relativo en los activos, pasivos, patrimonio, o en el resultado de las operaciones del ejercicio contable

Uniformidad: los procedimientos de cuantificación utilizados deben ser uniformemente aplicados de un período a otro. Cuando existan razones fundadas para cambiar de procedimientos, deberá informarse este hecho y su efecto.

Contenido de fondo sobre la forma: la contabilidad pone énfasis en el contenido económico de los eventos, aun cuando la legislación puede requerir un tratamiento diferente.

Dualidad económica: la estructura de la contabilidad descansa en esta premisa (partida doble) y está constituida por: a) recursos disponibles para el logro de los objetivos establecidos como meta y b) las fuentes de éstos, las cuales también son demostrativas de los diversos pasivos contraídos.

Relación fundamental de los estados financieros: los resultados del proceso contable son informados en forma integral mediante un estado de situación financiera y por un estado de cuentas de resultado, siendo ambos necesariamente complementarios entre sí.

Objetivos generales de la información financiera: la información financiera está destinada básicamente para servir las necesidades comunes de todos los usuarios. También se presume que los usuarios están familiarizados con las prácticas operacionales, el lenguaje contable y la naturaleza de la información presentada.

Exposición: los estados financieros deben contener toda la información y discriminación básica y adicional que sea necesaria para una adecuada interpretación de la situación financiera y de los resultados económicos del ente a que se refieren.

1.1.4 Usuarios

La contabilidad es la herramienta intrínseca informativa, que se utiliza para facilitar el proceso administrativo y la toma de decisiones internas y externas por parte de los diferentes usuarios⁵.

Los usuarios son personas, empresas, inversionistas acreedores, autoridades fiscales, clientes, entre otros. Para cada grupo existe una rama de la contabilidad que satisface sus necesidades individuales, siendo las más importantes la contabilidad financiera, que se define como un sistema de información orientado a proporcionar información a terceras personas relacionadas con la empresa; contabilidad fiscal, sistema de información orientado a dar cumplimiento a las obligaciones tributarias de las organizaciones y la contabilidad administrativa que es un sistema de información al servicio de las necesidades de la administración con

⁵Ramírez Padilla, David Noel. (2008). Contabilidad Administrativa. Mc Graw Hill: México, D.F.

orientación pragmática destinada a facilitar las funciones de planeación, control y toma de decisiones.⁶

1.1.5 Estados Financieros⁷

Hoy en día se demanda más profesionalidad en la administración de los negocios, siendo este un factor determinante para destacarse en el desarrollo económico de un país o para mantenerse en un mundo cada vez más competitivo. Para cumplir con este objetivo, es necesario contar con un sistema de información relevante, oportuno y confiable, como es el sistema de contabilidad.

Tomar decisiones en una organización empresarial es indispensable y para ello necesita información, que en contabilidad se obtiene a través de los estados financieros, siendo estos los responsables de mostrar el estado de un negocio en términos monetarios.

Los estados financieros, son los documentos que muestran, cuantitativamente, ya sea total o parcialmente, el origen y la aplicación de los recursos empleados para realizar un negocio o cumplir determinado objetivo, el resultado obtenido en la empresa, su desarrollo y la situación financiera que guarda el negocio.

Tiene como objetivo servir de herramienta para ayudar a los individuos en la toma de decisiones y la planeación, con la finalidad de optimizar el uso de los recursos de manera adecuada. Además deben permitir evaluar, el comportamiento económico-financiero de la organización, su estabilidad y vulnerabilidad; así como, su efectividad y eficiencia en el cumplimiento de sus objetivos; y la capacidad de obtener financiamientos adecuados, retribuir a

⁶ Ramírez Padilla, David Noel. (2008). Contabilidad Administrativa. Mc Graw Hill: México, D.F.

⁷ Consejo Nacional de Armonización Contable, CONAC. Manual de Contabilidad. Normas y Metodología para la emisión de informes financieros.

sus fuentes de financiamiento y en consecuencia, determinar la viabilidad de la entidad como negocio.

Los estados financieros deben servirle a quienes lo usan para:

Tomar decisiones de inversión o asignación de recursos al negocio, para ello requiere conocer la estructura financiera, la capacidad de crecimiento de la empresa su estabilidad y rentabilidad; evaluar la solvencia y liquidez de la empresa, así como su capacidad para generar fondos; tomar decisiones de otorgar créditos por parte de los proveedores y acreedores que esperan una retribución justa por la asignación de recursos o créditos; evaluar la capacidad de la entidad para generar recursos o ingresos por sus actividades operativas; diferenciar el origen y las características de los recursos financieros de la organización, formarse un juicio de cómo se ha manejado la entidad y evaluar la gestión de la administración, conocer de la entidad, entre otras cosas, su capacidad de crecimiento, la generación y la aplicación del flujo de efectivo, su productividad, los cambios en sus recursos y en sus obligaciones.⁸

Los estados financieros básicos son:

Balance General: se conoce además como estado de situación financiera o estado de posición financiera, que muestra información relativa a una fecha determinada sobre los recursos y obligaciones financieras de la empresa; es decir, se muestran los activos de acuerdo a su disponibilidad, exponiendo sus restricciones; los pasivos que muestran sus riesgos financieros; así como, el capital contable o patrimonio contable a dicha fecha. En pocas palabras es el estado financiero que presenta el activo, el pasivo y el capital contable, valorados y presentados de acuerdo a normas de información financiera a una fecha específica.

⁸ Consejo Nacional de Armonización Contable, CONAC. Manual de Contabilidad. Normas y Metodología para la emisión de informes financieros

Es el principal de los estados financieros básicos y tiene como objetivo ofrecer un informe preciso y claro a las partes interesadas sobre la situación de la empresa en un período determinado.

Estas partes interesadas son los gerentes o administradores, acreedores, propietarios, trabajadores, accionistas, organismos gubernamentales o autoridades fiscales.

A los administradores les indica la habilidad o incapacidad con que han manejado el negocio; a los acreedores los coloca en posición de poder conceder o negar algún crédito al solicitante por el conocimiento de la situación económica del mismo; a los propietarios o accionistas les permite saber el estado de su participación en la empresa y el grado de productividad de sus inversiones; a los trabajadores les muestra su participación en los resultados de operación y la seguridad de su trabajo; a los organismos gubernamentales les facilita la recaudación de impuestos y la fiscalización de las operaciones de la negociación.

Un activo es un recurso controlado por una organización, identificado y cuantificado en términos monetarios, del que se esperan beneficios económicos en el futuro, como resultado de operaciones realizadas en el pasado, que han afectado económicamente dicha empresa.

De acuerdo a su naturaleza, los activos de una empresa pueden ser de diferentes tipos: efectivo y equivalentes; derechos a recibir efectivo o equivalentes; derechos a recibir bienes o servicios: bienes disponibles para la venta o para su transformación y posterior venta; bienes destinados al uso o para su construcción y posterior uso y aquellos que representan una participación en el capital contable o patrimonio contable de otras entidades.

La capacidad de producir beneficios económicos, limita la vida de un activo por consiguiente, cuando esta capacidad se pierde de forma parcial o total es necesario disminuir o eliminar el valor de este, presentándose como un gasto en el estado de resultados⁹. Cuando no se está seguro en cuanto a la reducción del valor de un activo debe establecerse una estimación que representa la disminución del valor.

En el balance general el activo es el conjunto o suma de bienes, recursos y derechos que posee una empresa, estos provienen, se constituyen y se incrementan de tres fuentes: los propietarios, los acreedores y las utilidades que genera la empresa.

Generalmente se divide en dos grupos que son: activo circulante y activo no circulante.

El activo circulante, está formado por las partidas que realizan las empresas que se pueden convertir en efectivo rápidamente.

El activo no circulante, se pueden dividir en activos fijos tangibles e intangibles. Los activos fijos tangibles son los que integran las propiedades, los bienes o valores que por su naturaleza pueden ser tocados físicamente como los edificios, equipo de transporte, muebles y equipo de oficina, terrenos, maquinaria, entre otros. Estos tienen valor intrínseco de acuerdo con los materiales, mano de obra y gastos que entraron en su fabricación. Los activos intangibles son los valores que no pueden ser tocados físicamente como: las patentes y marcas, el crédito bancario, los derechos de autor, el costo de franquicias y otros. De igual manera, se pueden incluir los gastos de organización, de instalación, de exploración, intereses pagados por anticipado a más de un año o rentas pagadas por anticipado a más de un año.

⁹ Consejo Nacional de Armonización Contable, CONAC. Manual de Contabilidad. Normas y Metodología para la emisión de informes financieros

Un pasivo es una obligación o deuda que ha adquirido una empresa, identificada, cuantificada en términos monetarios y que representa una disminución futura de beneficios económicos, derivada de operaciones ocurridas en el pasado, que han afectado económicamente a la empresa.

Por su naturaleza, los pasivos de una empresa pueden ser de diferentes tipos: obligaciones de transferir efectivo o equivalentes; obligaciones por transferir bienes o servicios y obligaciones de transferir instrumentos financieros emitidos por la propia entidad.

En el balance general el pasivo está integrado por el monto total de las obligaciones con terceros, pagadero en bienes o valores, o por medio de servicios. Se divide en dos grupos que son: corto plazo y largo plazo

Pasivo a corto plazo: lo conforman los financiamientos o préstamos obtenidos a corto plazo, es decir a menos a un año, por la adquisición de mercancías, materias primas, servicios recibidos. Generalmente son para la adquisición de medios de trabajo que pueden ser utilizados de forma rápida, estos se perciben en dinero o en especie.

Pasivo a largo plazo: formado por préstamos recibidos a largo plazo, por lo que son deudas financieras o financiamientos, que se reciben generalmente en dinero.

El capital contable es la parte del activo que le pertenece a los propietarios de la empresa. Este aumenta con el margen de las utilidades y disminuye con el de las pérdidas y con la división de dividendos. Específicamente es la diferencia o excedente del activo neto sobre el pasivo neto.

El capital contable para las empresas con fines de lucro se clasifica de acuerdo a su origen en: capital contribuido, conformado por las contribuciones de los propietarios de la entidad; y capital ganado, conformado por las utilidades y pérdidas integrales acumuladas, así como, por las reservas creadas por los propietarios de la empresa.

Dentro del capital contable se encuentra el capital social formado por el conjunto de contribuciones de los socios. Este capital a su vez se puede dividir en fijo o variable. El capital fijo es aquel que no puede ser aumentado ni disminuido sin que se modifique con anticipación los estatutos de la sociedad ante notario, el capital variable es aquel que si se puede aumentar o disminuir sin necesidad de reformar los estatutos sin la necesidad de un notario¹⁰.

Estado de Resultados: es el estado que muestra la información relativa al resultado de las operaciones de una empresa en un período dado. Muestra los ingresos y gastos, la utilidad o pérdida neta o cambio neto en el patrimonio contable resultante en el período determinado.

Este informe financiero muestra de forma detallada y ordenada la manera en la cual se ha obtenido la utilidad o pérdida del ejercicio de una empresa. Contribuye con la formulación de políticas económicas de esta. Está integrado por: ingresos, costos y gastos y utilidad o pérdida neta.

Un ingreso es el incremento de los activos o el decremento de los pasivos de una organización, durante un período contable. Los tipos de ingresos de acuerdo a su naturaleza se clasifican en: ordinarios, los que se derivan de transacciones, transformaciones internas y de otros operaciones propias de la empresa, frecuentes o no; no ordinarios, los que se derivan de transacciones, transformaciones internas y de otros eventos inusuales, es

¹⁰ Consejo Nacional de Armonización Contable, CONAC. Manual de Contabilidad. Normas y Metodología para la emisión de informes financieros.

decir, que no son propios de las operaciones de la empresa, ya sean frecuentes o no.

Una ganancia es un ingreso no ordinario, que por su naturaleza debe reconocerse deducido de sus costos y gastos relativos, en su caso.

El costo y el gasto son decrementos de los activos o incrementos de los pasivos de una organización, durante un período contable, con la finalidad de generar ingresos y con un impacto desfavorable en la utilidad o pérdida neta o, en su caso, en el cambio neto en el patrimonio contable y luego, en su capital ganado o patrimonio contable, respectivamente.

Cuando se obtiene el ingreso asociado a un activo, su costo relativo se convierte en gasto pero, al expresarse en el estado de resultados, asociándolo específicamente con el ingreso relativo, es común que se le siga llamando costo; como el costo de ventas o el costo por venta de inmuebles, maquinaria o equipo.

Por su naturaleza, los costos y gastos que tiene una organización se clasifican en: ordinarios, que se derivan de operaciones propias; no ordinarios, que se derivan de operaciones inusuales.

Una pérdida es un costo o gasto no ordinario, que por su naturaleza debe presentarse neto del ingreso relativo, en su caso.

La utilidad neta es el valor residual de los ingresos de una entidad lucrativa, después de haber disminuido sus costos y gastos en el estado de resultados, siempre que estos últimos sean menores a dichos ingresos, durante un período contable. En caso contrario, es decir, cuando los costos y gastos sean superiores a los ingresos, la resultante es una pérdida neta.

Cambio neto en el patrimonio contable: es la modificación del patrimonio contable de una empresa durante un período contable, originada por la generación de ingresos, costos y gastos, así como por las contribuciones patrimoniales recibidas.

En la primera parte se analiza todos los elementos que entran en las operaciones de compra y venta de mercancías, hasta determinar la utilidad o pérdida en ventas, es decir, la diferencia entre el costo de venta y el precio de venta de las mercancías vendidas. Los elementos necesarios para determinar este concepto son: ventas netas, se determinan restando de las ventas totales del período, las devoluciones y rebajas sobre ventas; compras netas, es la diferencia entre las compras totales y las devoluciones y rebajas sobre compras; costo de lo vendido, se obtiene sumando al inventario inicial el importe de las compras netas y restando a esta suma, el importe del inventario final; utilidad o pérdida en ventas bruta, se obtiene restando las ventas netas el costo de lo vendido.

La segunda parte analiza detalladamente los gastos generales, así como los otros gastos y otros productos que no corresponden a la actividad principal del negocio y determina el importe neto que debe restarse de la utilidad o pérdida en ventas, para así determinar la utilidad o pérdida antes de impuestos.¹¹

Para determinar esta utilidad o pérdida es necesario conocer los siguientes resultados: gastos generales, estas son las reparticiones que sostienen a la organización y que permiten llevar a cabo las diversas actividades y operaciones que han sucedido diariamente. Se consideran como gastos de operación: los gastos de ventas, los gastos de administración y los gastos financieros; utilidad o pérdida de operación, para obtener este

¹¹ Consejo Nacional de Armonización Contable, CONAC. Manual de Contabilidad. Normas y Metodología para la emisión de informes financieros

resultado, a la utilidad en ventas bruta se le restan los gastos generales, si la utilidad bruta es superior a los gastos generales habrá una utilidad de operación, si por el contrario, los gastos son superiores a la utilidad en ventas bruta, o bien hay pérdida en ventas bruta el resultado será pérdida de operación; importe neto de otros gastos y productos, para obtenerlo, estos se deben clasificar y comparar entre sí. Irán en primer término el importe de ambos que sea mayor; utilidad antes de impuestos, será el resultado que se obtenga de restar o sumar el importe neto de otros gastos y otros productos a la utilidad o pérdida de operación.

Estado de Flujo de Efectivo: es el estado que indica la información sobre los cambios en los recursos y las fuentes de financiamiento de la entidad en el período contable, clasificados por actividades de operación, de inversión y de financiamiento. Está conformado por el origen de los recursos.

El origen de recursos: son aumentos del efectivo, durante un período contable, surgen por la disminución de cualquier otro activo distinto al efectivo, el incremento de pasivos o por incrementos al capital contable o patrimonio contable por parte de los propietarios o accionistas.

Los tipos de aplicación de recursos son: de operación, los que se destinan a las actividades que forman parte de la principal fuente de ingresos de la empresa; de inversión, que son los que se destinan a la adquisición de activos de larga duración y de financiamiento. Además los que se destinan a reponer a los acreedores financieros y a los propietarios de la empresa, los recursos que canalizaron en su momento para esta.

Los objetivos que persigue el estado de flujo de efectivo son informar sobre los cambios ocurridos en la estructura financiera de la empresa, mostrando la generación de recursos provenientes de las operaciones del período contable y ofrecer información financiera completa sobre los cambios

en la estructura financiera de la empresa, que no muestra el estado de posición financiera y el estado de resultados.

Creación de reservas son las que representan la segregación de las utilidades netas acumuladas de la empresa, con fines específicos y son creadas por decisiones de sus propietarios.

Utilidad o pérdida integral: es el incremento del capital ganado de una empresa, durante un período contable, derivado de la utilidad o pérdida neta, más otras partidas integrales.

En caso de determinarse un decremento del capital ganado en estos mismos términos, existe una pérdida integral.

Para que cumplan con la finalidad para el que fueron creados, los estados financieros deben reunir algunas características como son:

Comprensibilidad: Permitirá comprender los aspectos más importantes sin mayor dificultad, a todos los usuarios incluyendo a aquellos que no poseen conocimientos contables.

Relevancia: la información que salga de ellos debe permitir a los usuarios detectar los datos más importantes, a partir de los cuales se tomarán decisiones.

Confiabilidad: las cifras que correspondan a los conceptos expuestos deben ser suficientemente confiables y razonables.

Comparabilidad: las cifras deben expresarse en moneda de un mismo poder adquisitivo, bajo métodos de consistencia.¹²

¹²Hornsgren, Charles T. (2010). Contabilidad. Pearson Educación: México

1.1.6 Información financiera y la contabilidad administrativa

La información financiera, como se llama a la información que se obtiene del sistema contable, se considera como un medio indispensable para alcanzar la efectividad a través de la cual, la administración de una entidad puede mantener intacta la inversión de los accionistas y obtener además un beneficio justo. Esta información es lo que permite saber si es conveniente realizar inversiones o tomar préstamos. Para que la información financiera sea útil debe ser relevante, confiable y comparable. Se basa en los datos más confiables que estén disponibles, dichos datos son además verificables, es decir que un observador independiente pueda corroborarlos fácilmente.

Además de la toma de decisiones, la información financiera se utiliza para la planeación, un factor importante en los negocios debido a que previene los cambios del entorno, permitiendo anticiparse a ellos con mayor facilidad, integra los objetivos y las decisiones y coordina todos los elementos que intervienen en la empresa. Una adecuada planeación permite alcanzar una mayor eficiencia en las operaciones y como consecuencia una mejor administración.

El presupuesto, la herramienta que traduce a un lenguaje cuantitativo las acciones que formula la alta administración y cuyo objetivo es colocar la organización en determinada situación financiera durante cierto período¹³, es el instrumento que aporta la contabilidad administrativa a la planeación. Este instrumento, determina cual debe ser la estrategia competitiva para que le empresa se posicione en un lugar atractivo dentro de la industria a la cual pertenece.

Otra herramienta de la contabilidad administrativa de utilidad para la planeación es el modelo costo volumen-utilidad, que se basa en el método de simulación sobre las variables costos, precios y volumen con el fin de analizar

¹³Ramírez Padilla, David Noel. (2008). Contabilidad Administrativa. Mc Graw Hill: México, D.F.

sus efectos en las utilidades.¹⁴ Este instrumento tiene la capacidad de interrelacionar e integrar estas tres variables, esenciales para una planeación adecuada.

A pesar de que la planeación se apoya en otros instrumentos contables, estos son los que ofrecen la información importante para la planeación a largo plazo o estratégica ya que permiten hacer proyecciones a través de modelos económicos.

Un administrador de empresas tiene como responsabilidad controlar las operaciones administrativas. Los gerentes y empleados son los encargados de dirigir las acciones que mueven el negocio, sin embargo, el administrador debe velar que dichas operaciones se hagan de forma eficaz y eficiente a través del uso óptimo de los recursos.

La contabilidad administrativa es necesaria para tener un mejor control, permite medir los resultados luego de concluida una operación y compararlos con un estándar establecido con anterioridad, en base a los objetivos establecidos para que la administración pueda asegurarse de que los recursos fueron manejados adecuadamente. En caso contrario si se manifiestan síntomas de desviaciones pueden tomarse acciones correctivas y necesarias para alcanzar la efectividad de los recursos de la administración.

Las medidas del control administrativo permiten: salvaguardar los activos, para no derrochar los recursos; motivar a los empleados a seguir las políticas de la compañía, garantizando que todos trabajen hacia la misma meta; promover la eficiencia operativa, para aprovechar al máximo los recursos y no desperdiciarlos, por último, asegurar los registros contables

¹⁴Ramírez Padilla, David Noel. (2008). Contabilidad Administrativa. Mc Graw Hill: México, D.F

exactos y confiables ya que, los administradores deben asegurarse que parte de la empresa es rentable y cual necesita mejoría.¹⁵

El desarrollo tecnológico ha afectado todos los sistemas de información y la administración no ha sido exenta a este impacto. El uso de diferentes aplicaciones computacionales para asistir a los procesos manufactura y administración adquiere mayor relevancia a través de lo que se denomina tecnología de la información.

Dado que, la información es hoy uno de los principales activos de la compañía la tecnología de la información cumple un papel fundamental en las operaciones de cualquier organización¹⁶, siendo la contabilidad uno de los campos que han sido beneficiados, con dicha tecnología.

Según la empresa KPMG, una multinacional dedicada a la auditoría y asesoría financiera, algunos de los indicios que hacen a una empresa tomar la decisión de usar la tecnología para efficientizar el proceso contable es porque, el personal de finanzas invierte mucho tiempo en el proceso de cierre contable y de consolidación, en lugar de dedicar más tiempo al análisis de los resultados de operación y a la creación de estrategias que generan valor al negocio. Se registran cantidades excesivas de pólizas manuales en cada cierre, no se cuenta con procedimientos documentados actualizados y aprobados, procesos manuales o semi-manuales que incrementan el riesgo de errores en el cierre contable, frecuentemente se tienen que realizar ajustes posteriores al cierre contable, observaciones recurrentes por parte de auditoría interna a los controles y procesos de cierre contable y la auditoría externa genera un número considerable de ajustes.¹⁷

¹⁵Horngren, Charles T. (2010). Contabilidad. Pearson Educación: México

¹⁶Ramírez Padilla, David Noel. (2008). Contabilidad Administrativa. Mc Graw Hill: México, D.F

¹⁷ KPMG. Manual de Reportes Financieros contables y oportunos.

1.1.7 La contabilidad en una empresa de servicios.

Las empresas de servicios son aquellas que tienen la función de ofrecer una actividad que el mercado demande para la satisfacción de sus necesidades a cambio de un precio.

Las mismas pueden ser públicas y privadas. Producen un producto intangible como medicina, capacitación, transporte, mantenimiento en sentido general y otros.

Este tipo de empresas conforman el sector terciario de las economías y es el sector de mayor crecimiento en los países desarrollados¹⁸. En la República Dominicana, las empresas de servicios constituyen la mayor fuente de empleo, debido al auge del sector del turismo¹⁹.

Por las características propias de este tipo de empresas el modelo de contabilidad, debe adaptarse a las peculiaridades que la rodean y al desarrollo de su proceso productivo.

Algunas de las características que se pueden destacar son:²⁰

Su producto es la prestación de un servicio por unidad de tiempo y aunque el mismo sea inventariable en el proceso de obtención, no lo es una vez finalizado. Esto quiere decir que la empresa no puede esperar que esos costos actúen de generadores de ingresos en períodos posteriores.

¹⁸ De conceptos.com (2014). Concepto de Empresa de Servicios. En línea. Recuperado el 28.01.2014. Disponible en: <http://deconceptos.com/ciencias-sociales/empresa-de-servicio>

¹⁹ Negocios Dominicanos. (2010) Economía de La República Dominicana según los diferentes períodos políticos. Datos Económicos De La República Dominicana). En línea. Recuperado el 28.01.2014 Disponible en: <http://www.negociosdominicanos.com/datos-economicos-de-la-republica-dominicana/datos-economicos-de-la-republica-dominicana>

²⁰ Muñoz Colombia, Clara Isabel (2009). La Contabilidad de Gestión y las Empresas de Servicios. Documentos de la Comisión de Principios de Contabilidad de Gestión. Madrid. En línea. Recuperado el 28.01.2014. Disponible en: <http://www.observatorioberoamericano.org/paises/spain/art%C3%ADculos%20diversos%20sobre%20contabilidad%20de%20gesti%C3%B3n/Empresas%20de%20servicios%20-%20Colomina.htm>

Cuentan con una gran flexibilidad y diversidad en sus productos porque se adaptan a las necesidades de los clientes, siendo la creatividad la parte esencial para cubrir esas necesidades. Trabajan por encargos y es lo que le permite adecuar sus servicios a los deseos del cliente y no al revés.

Para las empresas de servicios es fundamental contar con una contabilidad que le suministre información en la que esté valorada correctamente lo que le cuesta cada servicio o paquete de servicios de forma diferenciada de los demás.

Los costes directos tienen gran importancia en la prestación de estos servicios y su control en términos de rendimiento-calidad.

En los costos directos, es fundamental el componente personal por ser el factor clave en la relación empresa-cliente. Es por ello que en la empresa exista información sobre este factor y todos los elementos que inciden en ellos.

Los clientes participan en la elaboración del servicio ya que, en muchos casos estos manifiestan desde el principio, lo que quieren obtener al final y en consecuencia, el servicio se debe adecuar a la solicitud, llegando a ser modificado, si es necesario durante su proceso de obtención.

Esto supone que la empresa debe llevar una información sobre los costos del servicio de forma que pueda controlar si éstos sufren variaciones al alza o a la baja con respecto a los inicialmente presupuestados.

Otro elemento importante a considerar es la intangibilidad de algunos de los componentes del servicio que se está ofreciendo. Debido a que en el proceso de prestación del servicio, intervienen algunos componentes que no tienen forma física ni tiempo de duración y por tanto su adquisición y consumo

es simultáneo al de su incorporación, de tal forma que la recuperación de la inversión se deberá realizar a través del servicio producido en el momento de su consumo. De no ser así ese componente se habrá perdido con el costo que ello conlleva.

Esto quiere decir que la inversión realizada para su obtención solo puede ser recuperada con los ingresos generados en ese momento, de no ser así se produce la pérdida del mismo y la pérdida de la mayoría de los componentes que lo forman.²¹

En algunos casos, existen servicios que tienen una caducidad inmediata por tanto, si no se brinda en el tiempo oportuno se pierde. Si su vida comercial es muy corta y que por tanto todos los costos asociados al mismo tendrán que ser incluidos en las cuentas del ejercicio en que se produzcan porque no pueden ser proyectados como inventarios a los estados contables de los ejercicios siguientes.

Esta característica, conlleva a la diversidad de servicios debido a que, la imposibilidad de recuperar en períodos futuros buena parte de las inversiones ahora realizadas obliga a tomar decisiones sobre fraccionamiento y diversificación de los tipos de servicios hasta ese momento ofrecidos.

Por tanto, será fundamental disponer de una información sobre las distintas actividades que componen el proceso productivo global y la capacidad disponible de las instalaciones para desarrollarlas.

Será la contabilidad el instrumento que le provea los datos con los que se podrán tomar decisiones, sobre todo a corto plazo, relativas al ofrecimiento

²¹Muñoz Colombia, Clara Isabel (2009). La Contabilidad de Gestión y las Empresas de Servicios. Documentos de la Comisión de Principios de Contabilidad de Gestión. Madrid. En línea. Recuperado el 28.01.2014. Disponible en: <http://www.observatorio-iberoamericano.org/paises/spain/art%C3%ADculos%20diversos%20sobre%20contabilidad%20de%20gesti%C3%B3n/Empresas%20de%20servicios%20-%20Colomina.htm>

de prestación de servicios distintos a los habituales y/o principales y que posibilitan la eliminación de recursos económicos ociosos y el costo que conllevan.

La creatividad es una variable fundamental en el proceso productivo de las empresas de servicios, les permite generar servicios con calidad y ser competitivas. Esos servicios creativos se deben al factor humano ya que tiene una participación directa en el proceso y la calidad final está directamente relacionada con el trabajo que realice y la relación con el cliente.

Ofrecer calidad permite tener satisfechos a los clientes y esto indica que la empresa es competitiva. Una empresa competitiva tendrá un incremento de cuota de mercado y ello se traducirá en un incremento del volumen de ventas y como consecuencia un incremento de beneficios.

En la actualidad las estrategias competitivas están orientadas al crecimiento cuantitativo y cualitativo y para crearlas aplican las nuevas técnicas de administración, con programas de control de calidad como instrumentos de control de gestión con los que se puede conseguir simultáneamente un incremento en la productividad, una reducción de los costos y un aumento en la satisfacción del cliente.

Para alcanzar todos estos objetivos es indispensable que la empresa tenga implantado un sistema de contabilidad apropiado que elabore, analice y comunique la información.

El modelo de contabilidad de las empresas de servicios debe cumplir con características generales que son comunes a otros tipos de empresas, por tanto deben ser ágil y flexible; permitir la toma de decisiones con rapidez; responder a las necesidades de la dirección en sus distintos niveles de mando y suministrar la información necesaria y lo más sencilla posible en su lenguaje.

El contenido debe cubrir los objetivos de toda contabilidad analítica: debe valorar, los costos, los activos y los resultados y debe tener control y planificación para: motivar a los individuos; coordinar en la gestión de la organización; participar en la fijación de los objetivos; aprovecharla capacidad productiva y evaluarlos objetivos.²²

1.1.8 La contabilidad como herramienta competitiva²³

Las empresas no pueden competir si no cuentan con sistemas de información eficientes como el sistema de contabilidad porque, solo mediante la información proporcionada por este sistema es posible tomar decisiones adecuadas. Todas las decisiones que se toman en los negocios se refieren a como se obtienen los recursos y como se utilizan. Sin embargo, la finalidad no es solo generar información sino además, se aprovecha para lograr metas y alcanzar los objetivos, planes y proyectos internos como externos.

El cumplimiento de los objetivos contables le ofrece al administrador las herramientas necesarias para tomar decisiones que le permiten mantener y fortalecer la rentabilidad y participación en los mercados, sustentados en ventajas de los productos y servicios que ofrece la empresa que administra.

A través de las decisiones que toman las empresas, con la información que obtienen de la contabilidad, pueden crecer y ser altamente competitivas en un mundo cambiante y globalizado. Para ello, deben contar con una contabilidad que les permita conocer en tiempo real la situación actual de la

²² Muñoz Colombia, Clara Isabel (2009). La Contabilidad de Gestión y las Empresas de Servicios. Documentos de la Comisión de Principios de Contabilidad de Gestión. Madrid. En línea. Recuperado el 28.01.2014. Disponible en: <http://www.observatorio-eroamericano.org/paises/spain/art%C3%ADculos%20diversos%20sobre%20contabilidad%20de%20gesti%C3%B3n/Empresas%20de%20servicios%20-%20Colomina.htm>

²³ Marrugo Rincón (2011). La contabilidad como elemento fundamental en la competitividad de las Mipymes. En línea. Recuperado el 03.02.2014. Disponible en: <http://revistas.curnvirtual.edu.co/journals/index.php/aglala/article/view/9/5>

compañía, y con esa información tomar decisiones que les representen cambios e innovaciones para estar a la vanguardia.

La información contable debe ser compresiva, útil y comparable para que pueda ser usada como herramienta competitiva.

La comprensibilidad significa que es clara y fácil de entender, es decir, cuando se muestra en términos claros y asequibles y garantiza el adecuado uso de la misma por parte de sus diferentes destinatarios, que en muchas ocasiones no son contadores.

Que sea útil significa que sea pertinente y confiable, debe poseer el valor de la retroalimentación que permita conocer su historia, debe ser predictiva para que admita proyecciones oportunas para que llegue a manos de los administradores en el momento justo, porque una información no presentada a tiempo es inútil.

Además debe ser neutra, para que la información se considere neutra debe estar libre de sesgo, es decir, completa y debe ser muy útil para los usuarios, además de declarar todos los datos pertinentes e información adicional necesaria para el proceso de adopción de decisiones.

Otra cualidad es que debe ser susceptible de control y revisión, interna y externa cumpliendo con las exigencias de la información y a la correcta aplicación de los principios contables que sirven de base para su elaboración y debe ser consistente y uniforme en el tiempo y entre las diferentes entidades y al mismo tiempo evitar la introducción de criterios subjetivos por parte de los responsables del proceso.

Cuando todos estos elementos convergen en el proceso contable, se tendría un sistema contable perfecto o idóneo que desarrolla a plenitud sus

cualidades sin embargo, debe ir acompañado de políticas contables y de control interno que permitan cumplir con los objetivos.

La utilidad de la contabilidad radica en conocer el estado real y actual de los activos, pasivos ingresos y egresos. Esto es lo que permite tomar decisiones en materia de inversiones o ampliación de mercados o compra de equipos que hagan realmente competitiva a la empresa y la lleve a posiciones de prestigio.

Una oportuna predicción del flujo de efectivo permite conocer si en el corto, mediano o largo plazo será necesario acceder a créditos y así poder estudiar las distintas posibilidades de tasas de financiación o si por el contrario un excesivo flujo de efectivo implicará hacer una inversión en bonos, acciones etc. La administración necesita planear estrategias y presupuestos, así como hacer la planeación de producción y mercado, trazar metas y delimitar objetivos, definir precios y tarifas o saber de qué manera los impuestos afectaran la estructura de la empresa. Todo esto solo se hace posible, cuando la información contable es oportuna porque, los socios pueden evaluar la gestión de la administración.

Una contabilidad llevada como es debido, con un programa contable adecuado a las necesidades específicas de cada empresa, un sistema contable bien diseñado y un recurso humano e informático idóneo proporcionará grandes ventajas a la hora de buscar competitividad en las organizaciones grandes y pequeñas.²⁴

²⁴ Marrugo Rincón (2011).La contabilidad como elemento fundamental en la competitividad de las Mipymes. En línea. Recuperado el 03.02.2014. Disponible en:
<http://revistas.curnvirtual.edu.co/journals/index.php/aglala/article/view/9/5>

1.1.9 Código Tributario de la República Dominicana

Impuestos sobre la Renta de personas Jurídicas o Sociedades en República Dominicana.²⁵

En este tipo de organizaciones la renta, los ingresos y la utilidad o beneficio obtenido en un período determinado, es lo que se grava. Adicional a esto, todo ingreso que constituya utilidad o beneficio que rinda un bien o actividad y todos los beneficios, utilidades que se perciban o devenguen y los incrementos de patrimonio realizados por el contribuyente, cualquiera que sea su naturaleza, origen o denominación. La tasa aplicable es de un veinte y nueve por ciento sobre la Renta Neta Imponible para el período 2013; a partir del ejercicio fiscal del año 2014 se reducirá un veinte y ocho por ciento y en el año 2015 un veinte y siete por ciento.

Las organizaciones que deben pagar este impuesto son:

- Las sociedades comerciales, accidentales o participación y las Empresas Individuales Responsabilidad Limitada.
- Empresas públicas con rentas de naturaleza comercial.
- Sucesiones indivisas
- Sociedades de personas y de hecho
- Sociedades irregulares

Cualquier otro tipo de organización no prevista expresamente cuya característica sea la obtención de utilidades y beneficios, no declarada exenta expresamente de este impuesto.

Las exenciones del ISR de sociedades son:

Las rentas del Estado, del Distrito Nacional, Municipios, Distritos Municipales y los establecimientos públicos; las rentas de la cámara de comercio y producción; las rentas de las instituciones religiosas, cuando se obtengan por razón directa del culto; las rentas que obtienen las entidades

²⁵Manual Tributario: Lo que debe Saber para iniciar un negocio en República Dominicana. (2013) Dirección General de Impuestos Internos. Santo Domingo, R.D.

civiles del país de asistencia social, caridad beneficencia y los centros sociales, literarios, artísticos, políticos, gremiales y científicos; siempre que tales rentas y su patrimonio se destinen a los fines de su creación y en ningún caso se distribuyan directa o indirectamente entre los asociados; las rentas de las asociaciones deportivas, siempre y cuando estas asociaciones no persigan fines de lucro o exploten o autoricen juegos de azar; los dividendos pagados en acciones provenientes de una sociedad de capital a sus accionistas.²⁶

Las sociedades están en la obligación de declarar y pagar dentro de los 120 días contados a partir de su fecha de cierre. Para dicha declaración deben completar el formulario de Declaración Jurada de Impuesto sobre la Renta de Sociedades (IR-2) y sus anexos.

Además de este formulario, las sociedades requieren contabilidad organizada, dado que los anexos corresponden a un Estado de Resultado y un Balance General. Sin embargo para sociedades pequeñas estos formularios se pueden completar disponiendo de las siguientes informaciones o documentos:

Registro de activos para fines de depreciación; nómina de empleados debidamente registrado en la Tesorería de la Seguridad Social; enviar los gastos a través del formato de envío 606 (Compra de bienes y servicios), a más tardar los días 15 de cada mes, según la Norma General 01-07; todas las facturas con NCF (Número de Comprobante Fiscal) válidos para crédito fiscal, a nombre de la empresa o negocio, ordenadas cronológicamente para: primero, consultar la validez de todos los NCF(Número de Comprobante Fiscal) de sus proveedores (si están bloqueados o inválidos el archivo será rechazado automáticamente por el sistema), segundo, que correspondan al período que se está declarando; tener clasificado los ingresos por los

²⁶ Manual Tributario: Lo que debe Saber para iniciar un negocio en República Dominicana. (2013) Dirección General de Impuestos Internos. Santo Domingo, R.D.

diferentes conceptos de acuerdo a la naturaleza de la empresa o negocio; tener los estados financieros auditados del período que va a declarar.

Cabe destacar que, en el Reglamento para la Aplicación del Título II, del Código Tributario de la República Dominicana, del Impuesto Sobre la Renta, se establece la obligatoriedad de que todos los estados financieros que deben presentar anualmente las compañías o sociedades legalmente constituidas, deberán ser modificados y acompañados del dictamen emitido por un Contador Público Autorizado independiente, o por una firma de auditores legalmente autorizada.²⁷

Si la empresa está acogida a una ley especial debe identificar las deducciones que le corresponden.

Anticipos del Impuesto sobre la Renta²⁸

Este impuesto lo deben pagar las personas físicas sujetas a la declaración jurada anual del Impuesto Sobre la Renta y las empresas que representen actividades comerciales en su declaración jurada anual de Impuestos Sobre la Renta.

Los anticipos de un período se calculan en base a las informaciones de la declaración jurada del período anterior, previo a este ser declarado.

Al emitir las declaraciones juradas de un período, se generan de manera automática los anticipos a pagar en el período fiscal siguiente.

²⁷Reglamento 139-98 para la aplicación del Título II, del código tributario de la República Dominicana, del Impuesto Sobre la renta, Decreto 195-01, artículo 126, febrero 2001. Código Tributario de la República Dominicana.

²⁸Manual Tributario: Lo que debe Saber para iniciar un negocio en República Dominicana. (2013) Dirección General de Impuestos Internos. Santo Domingo, R.D.

Impuestos sobre Transferencias de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS)²⁹

Este es un impuesto general al consumo tipo valor agregado que se aplica a la transferencia e importación de bienes industrializados, así como a la prestación de servicios.

El mismo recae sobre la transferencia de bienes que hayan sido sometidos a algún proceso de transformación dentro del territorio nacional o que hayan sido adquiridos mediante importación. También grava los servicios en general y alquiler de bienes muebles.

La tasa es de un dieciocho por ciento para los años 2013 y 2014 para el 2015 se reducirá al dieciséis por ciento. Existe una tasa reducida del Impuesto de Transferencias de Bienes Industrializados y servicios (ITBIS) para el Yogurt y mantequilla, café, grasas animales o vegetales comestibles, azúcares, cacao y chocolate.

El Impuesto de Transferencias de Bienes Industrializados y servicios (ITBIS) se deberá declarar y pagarse a la Dirección General de Impuestos Internos dentro de los 20 días después del cierre del período declarado.

Los contribuyentes del Impuesto de Transferencia de Bienes Industrializados y servicios (ITBIS) son:

Las personas que transfieren bienes: personas naturales, sociedades o empresas, nacionales o extranjeras que realicen transferencias de bienes industrializados en ejercicio de sus actividades industriales, comerciales o similares.

²⁹Manual Tributario: Lo que debe Saber para iniciar un negocio en República Dominicana. (2013) Dirección General de Impuestos Internos. Santo Domingo, R.D.

Importadores de bienes: quienes importan bienes gravados por este impuesto, por cuenta propia o ajena estén o no comprendidos en el acápite anterior.

Prestadores o locadores de servicios gravados: las personas que presten o sean locadores de servicios grabados por este impuesto.

Bienes y productos exentos

Animales vivos; carnes frescas; refrigeradas y congeladas; pescado de consumo popular y reproducción; lácteos (Excepto yogurt y mantequilla); leche y miel; otros productos de origen animal; plantas para siembra; legumbres, hortalizas, tubérculos sin procesar para consumo masivo; café sin tostar sin descafeinar, cáscara y cascarilla de café; cereales, harinas, granos trabajados, productos de molinería; semillas oleaginosas y otras semillas como semillas grasas, siembra o alimento de animales; embutidos; cacao en grano, entero o partido, crudo, tostado y cáscara, películas y demás residuos de cacao; alimentos infantiles, pastas, pan; bebidas; insumos pecuaria; combustibles; medicamentos; abonos y sus componentes; insecticidas, raticidas y demás anti roedores, fungicidas y herbicidas; otros insumes o bienes de capital agropecuario; libros y revistas; material educativo a nivel preuniversitario.

Servicios exentos:

Servicios financieros, incluyendo seguros; servicios de planes de pensiones y jubilaciones; servicios de transporte terrestre de personas y de carga; servicios de electricidad, agua y recogida de basura; servicios de alquiler de viviendas.

Servicios de salud; servicios educativos y culturales; servicios funerarios; servicios de salones de belleza y peluquerías.

Para la declaración es necesario completar el formulario que la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) tiene para estos fines. Además es necesario reportar las facturas con Número de Valor Fiscal que ampara la retención realizada en un formato específico para envío de datos de compras, bienes y servicios especificando la retención realizada por el Impuesto de Tránsito de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS) en el período que se realizó.

A continuación los documentos e informaciones necesarios para completar la declaración jurada del Impuesto sobre la Transferencia Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS):

Tener clasificado los ingresos de acuerdo a la naturaleza del negocio de la siguiente manera: ingresos exentos; ingresos gravados e ingresos por exportaciones; reportar las compras, gastos y servicios deducibles, a más tardar el día 15 del mes siguiente al que corresponde la declaración.

Este requisito es obligatorio para poder utilizar el Impuesto de Transferencia de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS) pagado en estas adquisidores de bienes y servicios como crédito de la declaración, los documentos que avalan dichos reportes deben cumplir con las siguientes características: que los Números de Comprobantes Fiscal sean con facturas con valor de crédito fiscal; que la fecha de emisión pertenezca al período declarado y que dichos documentos estén a nombre del contribuyente que realiza el reporte; verificar cada uno de los pagos de bienes y servicios realizados en cada período, a fin de identificar los que están sujetos a retención proporcional o parcial del Impuesto de Transferencia de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS); llevar registros contables de acuerdo en lo establecido en el Reglamento para la Aplicación del Título III del Código Tributario de la República Dominicana, del Impuesto sobre Transferencia de Bienes Industrializados y servicios (ITBIS).

Libro de compras: Nombre o denominación social del proveedor, cédula o RNC del proveedor, Número de Comprobante Fiscal (NCF) y/o Número de Impresión Fiscal (NIF), fecha de la transacción, monto de la compra sin el Impuesto de Transferencia de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS), valor total del Impuesto de Transferencia de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS) facturado en la compra, por último el total facturado.

Libro de ventas: Nombre o denominación social del cliente, cédula o RNC del cliente, Número de Comprobante Fiscal (NCF) y/o Número de Impresión Fiscal (NIF), fecha de la transacción, monto de facturado sin el Impuesto de Transferencia de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS) y valor facturado con este impuesto.

Los contribuyentes de este impuesto están obligados a llevar una cuenta denominada Impuesto de Transferencia de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS), en la que se debitará el monto del impuesto pagado en sus importaciones y en las adquisiciones de bienes y servicios locales, cuya deducción sea permitida según se estipula en el Reglamento y se acreditará por el impuesto cargado en la transferencia de bienes y en la prestación de servicios. Además llevará un registro de compras y uno de ventas.³⁰

Procedimiento simplificado de tributación³¹

Es un método creado para facilitar el cumplimiento tributario de los medianos y pequeños contribuyentes, ya sean personas jurídicas o personas físicas, y que permite liquidar el Impuesto sobre la Renta (ISR) en base a sus compras y/o ingresos, así como pagar el impuesto sobre la Transferencia de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS) en base al valor agregado bruto.

³⁰ Manual Tributario: Lo que debe Saber para iniciar un negocio en República Dominicana. (2013) Dirección General de Impuestos Internos. Santo Domingo, R.D.

³¹ Manual Tributario: Lo que debe Saber para iniciar un negocio en República Dominicana. (2013) Dirección General de Impuestos Internos. Santo Domingo, R.D.

Los contribuyentes, personas físicas y jurídicas del sector comercial de provisiones al por mayor y detalle y las pequeñas industrias, cuyas compras sean de hasta treinta millones de pesos anuales tales como: colmadones, almacén de provisiones, farmacias panaderías y otros. Así como los contribuyentes personas físicas o negocios de único dueño sin contabilidad organizada, empresas individuales de responsabilidad limitada cuyos ingresos no superen los siete millones ochocientos diecisiete mil setenta y siete pesos anuales tales como: colmados, salones de belleza, profesionales liberales es decir, abogados, médicos, contadores, odontólogos, son quienes se pueden acoger al Procedimiento Simplificado de Tributación.

Dentro de los requisitos que se exigen, están los siguientes datos:

RNC, nombre o Razón Social, nombre comercial, descripción de la actividad comercial; monto de los ingresos registrados en el último año de operación; indicar si los locales donde opera son propios o alquilados; tamaño en metros cuadrados del local; principales proveedores, indicando el RNC o cédula y el nombre o Razón Social; indicar que método desea acogerse: basado en Compras o en Ingresos.

Las ventajas de ingresar al PST, son las siguientes: no requiere contabilidad organizada; no se pagar anticipos de ISR; no se paga el Impuesto a los Activos; disponer de acuerdos de pagos automáticos para el ISR (tres cuotas para Compras y dos Cuotas para Ingresos); los primeros seis meses del año no tienen que pagar ISR; no tienen que remitir las informaciones de Comprobantes Fiscales en sus compras y ventas del año anterior (compras).

1.2 El uso de la tecnología en las empresas

La tecnología se originó junto con la civilización, por ejemplo en China, en el año 2500 antes de Cristo, se utilizaba el ábaco para realizar cálculos. Este artefacto está considerado como la primera “máquina”. Para el año 500

antes de Cristo, los romanos utilizaban ábacos y piedrecillas y lo denominaban cálculos; nombre que da origen a la palabra calculadora.³²

La máquina de vapor sentó las bases para la industrialización: en unos pocos años, la máquina de vapor patentada por Watt en el 1779, se convirtió en la ayuda más importante para el trabajo en fábricas y minas. Fue seguida por la bombilla incandescente, el teléfono y, en el 1876, el motor de cuatro tiempos revolucionó el transporte. Alrededor de cien años más tarde, fue inventado el microchip, sin el cual la era digital no hubiera sido posible.³³

Factores como la globalización han hecho posible que las empresas incorporen los actuales avances de la robótica, la tecnología de la información, las telecomunicaciones y las tecnologías telemáticas.

La tecnología de información consiste en todo el hardware y software que una empresa requiere para alcanzar sus objetivos de negocios.

Surge a mediados del siglo XX y la introducción de esta en el mundo de los negocios ha pasado por un proceso evolutivo que empieza en la década de los años sesenta con la automatización de tareas administrativas aisladas (contabilidad, facturación, nómina) y el uso de grandes computadores.

En la década de los setenta surgieron las primeras bases e integración de datos, aparece la computadora personal, inicia la industria del software y la consultoría, empieza la convergencia de mecánica, la información automática (Informática) y las telecomunicaciones. Para los ochenta ya existe la convergencia informática y las telecomunicaciones se aceleran, se logra la

³² Proasetel. (2009). Tecnología Aplicada a la Gestión Empresarial. En línea. Disponible en: http://www.proasetel.com/paginas/articulos/sistemas_informacion.htm. Recuperado el 23/03/2014

³³ Discovery Communications, Inc. (2014). Hitos de la Tecnología. En línea. Disponible en: http://www.tudiscovery.com/guia_tecnologia/hitos_tecnologia/index.shtml

masificación del computador personal, informática empresarial aumenta su uso, aparece la informática doméstica y surge el de Internet.

Es en la década de los noventa cuando la tecnología de la información se incorpora a los productos de gran consumo en países desarrollados, la convergencia informática y comunicaciones se hace total en los usos y aplicaciones de Internet. A partir del año 1995, se usa para procesos de masificación de Internet en países desarrollados, inicio del crecimiento sostenido del uso de Internet en países y en vías de desarrollo y digitalización-reingeniería de procesos.

El siglo XXI, trajo sus propios avances en la tecnología de la información y se introdujeron en las empresas, la banda ancha, los buscadores en internet, la computación en nubes, el comercio electrónico, los centros de llamadas o contactos, las redes sociales y software o sistemas de información específicos para cada área de administrativa o de producción, capaces de procesar y resumir enormes cantidades de datos.

El uso de las tecnologías, ha cambiado la manera de hacer negocios debido a que le permiten a toda empresa superar las barreras físicas de la localización, ofertar nuevos productos y servicios, rediseñar los puestos de trabajo y los flujos de trabajo y generar cambios constantes en la forma de hacer negocios para adaptarse a los desafíos del mercado.³⁴

La tecnología puede contribuir a que a una empresa tenga ventaja competitiva, en el caso de que ofrezca el mismo producto o servicio que sus competidores puede operar a un costo más bajo, mejorando los procesos de negocios. O si opta por ofrecer bienes o servicios con una mayor calidad que sus competidores, puede hacerlo a través del uso de la tecnología.

³⁴ Proasetel. (2009). Tecnología Aplicada a la Gestión Empresarial. En línea. Disponible en: http://www.proasetel.com/paginas/articulos/sistemas_informacion.htm. Recuperado el 23/03/2014

Los sistemas de telefonía, el internet, hardware, sistemas de información y correos electrónicos desempeñan un papel importante en las operaciones diarias de un negocio. Sirven como herramientas para promocionar la imagen corporativa, llegar a una amplia gama de clientes y mejorar la comunicación con los empleados.

1.3 Sistemas de información tecnológicos³⁵

El entorno cada día más competitivo en el que se desenvuelven actualmente las empresas, ha obligado a mejorar la manera de gestión, deben facilitar la integración de todas las áreas funcionales para poder ofrecer un mejor servicio a los clientes, reducir los plazos de entrega, minimizar inventarios entre otros tantos objetivos estratégicos.

Para lograr estos objetivos estratégicos de negocios, en países como Estados Unidos, más de veinticuatro millones de gerentes y ciento trece millones de trabajadores de la fuerza laboral, se apoyan en los sistemas de información. Ya que, actividades propias de una institución como aumentar la participación de mercado, producir con mayor calidad a menor costo, desarrollar nuevos productos e incrementar la productividad de empleados, depende cada vez más de los tipos y usos de los sistemas de información.

Las inversiones de las empresas en sistemas de información buscan alcanzar seis objetivos estratégicos de negocios como son: excelencia operativa; nuevos productos; servicios y modelos de negocios; buenas relaciones con clientes y proveedores; tomas de decisiones mejoradas; ventaja competitiva y supervivencia. La integración de todos o la mayoría de esto objetivos estratégicos, son los que garantizan el posicionamiento y la permanencia de la empresa en el mercado.

³⁵ Laudon, Kenneth C. y Laudon, Jane P. (2012). Administración de la Empresa Digital. Pearson Educación: Buenos Aires Argentina.

El objetivo principal de toda empresa es aumentar la rentabilidad a través de la eficiencia de sus operaciones, los sistemas de información tecnológicos son algunas de las herramientas disponibles con las que cuentan las empresas para alcanzar este fin.

Un sistema de información se define como un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan o recuperan, procesan almacenan y distribuyen información para apoyar la toma de decisiones y el control en una organización.

Contribuyen a analizar problemas, vislumbrar asuntos complejos y a crear nuevos productos. La información que los conforman proviene de las personas, lugares y cosas importantes dentro de la organización y su entorno.

La información son los datos que se han moldeado en una forma significativa y útil para los seres humanos mientras que los datos, son secuencias de hechos en bruto que representan eventos que ocurren las organizaciones o en el entorno físico antes de ser organizados y ordenados en una forma que las personas puedan entender y utilizar de manera efectiva.

Para generar la información, los sistemas tecnológicos necesitan ejecutar tres actividades: la entrada, que captura o recolecta datos en bruto de la empresa y su entorno; el procesamiento que convierte la entrada de datos en una forma significativa y la salida que transfiere la información procesada a las personas o actividades para que se utilizarán.

La tecnología del cómputo provee el equipo para que almacenar y procesar la información y los programas de cómputos o software, son conjuntos de instrucciones funcionales que dirigen y controlan el procesamiento por computadora, ambas partes constituyen la base técnica, las herramientas y materia prima de los modernos sistemas de información.

En el funcionamiento de toda empresa se manejan una cantidad considerable de piezas distintas de información que provienen de sus proveedores, clientes, empleados, facturas y pagos, productos y servicios. Se debe organizar las actividades laborales donde se usa esta información para que la misma opere de forma eficiente y mejore el desempeño. Los sistemas de información dan la posibilidad a las empresas de manejar toda esta información, tomar mejores decisiones y perfeccionar la ejecución de los procesos de negocios.

Los sistemas de información mejoran los procesos de negocios con la automatización de muchos pasos; permitiendo que varias personas accedan y compartan la información; reemplazando tareas secuenciales con tareas que se puedan realizar de manera simultánea y eliminando los atrasos en la toma de decisiones. En resumen, los sistemas de información pueden transformar, mejorar o generar negocios nuevos.

Existen diversos tipos de sistemas de información que apoyan los procesos de negocios de una empresa estos son:³⁶

ERP (Enterprise Resource Planing) Término que se utiliza para nombrar al conjunto de actividades soportadas por aplicaciones multi-módulos que ayudan al administrador a manejar las partes más importante de su negocio, como planeación de productos, compras, monitoreo de inventarios, relaciones con proveedores, servicio al cliente, entre otros.

SCM (Supply Chain Management) Es la forma en que materiales, información y recursos financieros, fluyen a través de un proceso desde el proveedor hasta el cliente final, pasando por el fabricante, el distribuidor y el detallista. Involucra la coordinación e integración de estos flujos tanto dentro como entre empresas.

³⁶ Ramírez Padilla, David Noel. (2008). Contabilidad Administrativa. Mc Graw Hill: México, D.F

CRM (Customer Relationship Management) Término utilizado para nombrar metodologías, software y capacidades de internet pendientes a ayudar a la gerencia en la administración de las relaciones con clientes de una manera organizada.

BI (Business Intelligence) Es una amplia categoría de aplicaciones y tecnologías utilizadas para recabar información para analizarla y dar acceso a bases de datos para ayudar a los administradores a tomar mejor decisiones.

KM (Knowledge Management) Nombre de un concepto en el cual la empresa consciente y comprensivamente recaba, organiza, comparte y analiza sus conocimientos en términos de recursos, documentos y habilidades de su recurso humano.

CT (Collaborative Technologies) Serie de herramientas utilizada para compartir y distribuir información, tomar decisiones a distancia y, en general, permitir que varias partes de una organización interactúen independientemente del tiempo y de espacio.

La finalidad de las aplicaciones mencionadas es integrar bases de datos para unificar los procesos de planeación, toma de decisiones y control administrativo. Deben basarse en una fuente de información confiable, útil y actualizada para adaptar de manera fácil la información a la necesidad de los usuarios.

1.3.1 Características generales de un sistema de información tecnológico

A continuación se especifican las características comunes de los sistemas de información del mercado:³⁷

³⁷ Suarez Rey, Carlos (2010). Sistema integrado de gestión. En línea. Disponible en: http://www.gcd.udc.es/subido/catedra/presentaciones/economia_competencia_ii/nota_tecnica_sistemas_de_gestion_erp_carlos_suarez_rey_17-03-2010.pdf. Revisado el 10/03/2014.

Capacidad de parametrización: permite adaptar el funcionamiento del sistema a las necesidades concretas de cada empresa, incorpora nuevas funciones o modos de funcionamiento a medida que la empresa lo requiera sin la necesidad de desarrollar funciones específicos o medida del cliente. Esta característica exige un amplio conocimiento tanto del producto o servicio como de las necesidades de la empresa por tanto, es necesario un importante esfuerzo de consultoría, un parte fundamental en la implementación de un sistema de información.

Son varios los aspectos que se pueden personalizar a través de la parametrización: estructura fiscal de la empresa o grupo de empresas que incluye la configuración social del grupo y sus relaciones, estructura de impuestos, entre otros; localización a nivel de país, se adaptan a las características concretas como son los husos horarios, las divisas, los impuestos y los idiomas en los que debe manejarse la información y el acceso al sistema; tipología de productos: estructura, conjuntos, entre otros; reglas del negocio: políticas de precio, políticas de distribución y comisiones; estructura física que define las sedes administrativas y operativas, en donde se distinguen las diferentes zonas, almacenes, plantas productivas y todas las localidades propias de la empresa que intervienen en la logística; estructura organizativa y funciones: define los usuarios, roles y perfiles, funciones accesibles y niveles de seguridad en el acceso de datos; flujo de procesos: automatización de tareas y gestión de alertas; estructura documental de la empresa.

Interfaz de usuario avanzada y flexible: esta característica permite que los usuarios accedan al sistema a través diferentes dispositivos como computadoras personales, celulares inteligentes por medio de interfaces web.

Integración con otras aplicaciones: facilita la comunicación e intercambio de datos por medio de interfaces estandarizados con herramientas de internet, aplicaciones ofimáticas, entre otros.

Capacidad de acceso a información: cuentan con un conjunto de salidas e informes definidos que facilitan la interacción desde distintas herramientas de acceso a datos.

Otras características con la que cuentan los sistemas de información son herramientas de seguridad, ayudas en líneas, entre otros.

Por lo general, este proceso requiere de varios meses de trabajo, en este período se llevan a cabo las siguientes actividades:

Delimitación del alcancen del proyecto: es una fase interna en la cual la empresa define las necesidades y establece las expectativas en las diferentes áreas que serán afectadas por la implementación del sistema de información. En esta fase se requiere el soporte de una empresa externa para apoyar el diagnóstico y la definición de las necesidades.

Identificación de posibles candidatos: Aquí se envía a los proveedores el documento de solicitud de ofertas del sistema de información, este documento se conoce como RFP (Request for proporsal), es donde se analiza la documentación de un número importante de candidatos. Casi siempre, este proceso se lleva a cabo sin implicar a cada posible proveedor, se usa la información disponible en las páginas Web de estos.

Entrevista y demostración de la solución de los candidatos seleccionados: en esta fase participa la comisión de selección y se decide si es necesario implicar más personas en la presentación del sistema. Es primordial mantener la visión de conjunto de la empresa en todo el proceso de selección. Esta es la razón de ser de la comisión, pues debe tener una visión general de la empresa y debe estar presente en la presentación, con independencia de que en algún momento se incorporen usuarios de un departamento concreto.

Análisis de la ofertas. Se determina el costo-beneficio de las propuestas.

Firma del contrato con el proveedor seleccionado.

Muchas empresas dudan si existe un sistema de información capaz de satisfacer sus necesidades sin embargo, existen soluciones para cada segmento empresarial. Por ejemplo, para las microempresas, aquellas formadas por menos de diez empleados, existen sistemas de información con aplicaciones sencillas desarrolladas por proveedores locales o aplicaciones estándar nacionales de carácter general o sectorial, implantadas por proveedores locales.

Para las pequeñas empresas, las que tienen entre diez y cincuenta empleados, existen aplicaciones desarrolladas por proveedores locales, aplicaciones sectoriales nacionales o internacionales implantadas por la empresa desarrolladora o por parte regional.

Las medianas empresa, que va desde cincuenta a doscientos cincuenta empleados, cuentan con sistemas de información nacionales o internacionales implantadas por la empresa desarrolladora o por partner regional.

Las empresas grandes, las que cuentan con más de doscientos cincuenta empleados, pueden desarrollar sus propios sistemas de información o pueden usar aplicaciones nacionales o internacionales implantadas por la empresa desarrolladora o por partner regional.

Las multinacionales, aquellas con presencia mundial tienen la posibilidad de desarrollar su propio sistema. Cuentan con empresas consultoras con presencia internacional para el despliegue.

1.3.2 Sistemas de información tecnológicos y usuarios

De acuerdo a los diferentes niveles de la administración de una empresa y los tipos de decisiones que los apoyan, los sistemas de información tecnológicos ayudan a los gerentes a administrar empresas ya que, no es suficiente solo la funcionalidad de los mismos.

Según las responsabilidades, cada nivel tiene diferentes necesidades de información. Por ejemplo, los directores empresariales necesitan la información resumida, de forma que puedan visualizar rápidamente el desempeño general de la empresa como la rentabilidad, ventas brutas, ventas por zonas geográficas; los gerentes del nivel medio requieren información puntual sobre los resultados de áreas funcionales y departamentos específicos como, contactos de clientes, estadísticas, de líneas de producción, ingresos y ventas mensuales; el personal operativo demanda información sobre transacciones, como la rotación de inventario. Es así como cada uno de estos grupos descritos y todos los grupos de conforman las empresas requieren un información para apoyar la toma de decisiones y para cada uno utiliza un tipo distinto de sistema para recibir, procesar y entregar la información necesaria.

1.3.3 Requerimientos para la adquisición un sistema de información tecnológico.³⁸

Para aprovechar al máximo los beneficios que ofrece un sistema de información tecnológico, deben considerarse algunos factores en el momento en que se plantea adquirir uno como son: el entorno en que se desenvuelve la empresa, la estructura de la organización: jerarquía especialización, rutinas y procesos de negocios; la cultura y las políticas de la organización, el tipo de organización y su tipo liderazgo, los principales grupos de interés que afecta el sistema y las actitudes de los trabajadores que lo utilizarán; los tipos de

³⁸ Laudon, Kenneth C. y Laudon, Jane P. (2012). Administración de la Empresa Digital. Pearson Educación: Buenos Aires Argentina.

tareas decisiones y procesos de negocios para los cuales está diseñado el sistema de información.

Cuando una empresa decide adquirir un sistema de información tecnológico para automatizar sus operaciones, pasa por seis etapas y cada una de ellas conlleva una serie de factores que son la garantía del éxito del sistema, estas son: **etapa de iniciación**: saber elegir el sistema compatible con las herramientas con las cuales cuenta la empresa, establecer metas y objetivos, apoyo de la alta gerencia, buenas relaciones con el proveedor del sistema; **etapa de adopción**: apoyo de la alta gerencia, competencia del equipo de implementación del sistema, metas específicas y operacionales; **etapa de adaptación**: cooperación y comunicación entre los diferentes departamentos, competencia del equipo de proyecto, recursos para entrenamientos y adaptación del sistema; **etapa de aceptación**: cooperación y comunicación entre departamentos, apoyo de la alta dirección, competencia del equipo, educación sobre los procesos de negocios; **etapa de la rutina**: cooperación entre departamentos, apoyo de la alta dirección y entrenamiento a usuarios; etapa de la infusión: apoyo de la alta dirección, apoyo del proveedor del sistema.

1.3.4 Criterios para la selección de un sistema de información³⁹

Estos son los criterios que se deben considerar en el momento de elegir un sistema de información:

Funcionalidad del sistema: módulos que se ofrecen para dar soporte a las necesidades de las diferentes áreas funcionales de la empresa. Si el sistema presenta limitaciones en un área específica, es importante que pueda integrarse con otros productos que suplan dichas áreas o facilite la realización de desarrollos que se ajusten a las necesidades de la empresa.

³⁹ Suarez Rey, Carlos (2010). Sistema integrado de gestión. En línea. Disponible en: http://www.gcd.udc.es/subido/catedra/presentaciones/economia_competencia_ii/nota_tecnica_sistemas_de_gestion_erp_carlos_suarez_rey_17-03-2010.pdf. Revisado el 10/03/2014.

Criterios técnicos: plataformas tecnológicas soportadas por el sistema, bases de datos utilizados, lenguajes de programación incorporados, herramientas de desarrollo, facilidad de comunicación con otros sistemas y aplicaciones, soporte de los estándares de tecnologías de internet.

Criterios económicos: costos de las licencias, del proceso de implementación y de los servicios de consultoría asociados, además de las posteriores revisiones y actualizaciones.

En este criterio es conveniente realizar un análisis del retorno de la inversión, teniendo en cuenta tanto los beneficios tangibles como los intangibles, que puede generar la implementación de un sistema de información para la organización.

Criterios organizativos: evaluación del impacto y de los cambios en los procesos y en la organización necesaria para la correcta implementación del sistema.

Facilidad de uso de las herramientas del sistema.

Proveedores: es necesario conocer el fabricante del sistema como a las empresas de consultoría encargadas de su implementación. Además es importante constatar su experiencia real en empresas con características similares. Se debe conocer con anticipación todos los servicios el proveedor ofrece para dar soporte a su correcta implementación: formación, desarrollo de aplicaciones a medida, integración con otros sistemas y actualizaciones futuras.

Además de los criterios anteriores, es importante seguir un proceso apropiado al momento de elegir el sistema de información como la empresa encargada de implementarlo, es necesario definir bien el conjunto producto-proveedor.

En la elección de este conjunto se realiza un análisis de la oferta disponible. Frecuentemente las empresas identifican posibles soluciones por tanto, solicitan documentación del producto, referencias e identifican los candidatos que habitualmente incluyen entre tres y cinco candidatos.

En el proceso de selección participan las áreas neurálgicas de la organización porque, la decisión repercutirá directamente en ellas, pues se trata de un proyecto que además de ser complejo en lo que se refiere a la implantación, suele orientarse como una solución a largo plazo o de futuro.

Como es necesario analizar toda la información de los productos y los proveedores en el mercado, se crea una comisión de selección del producto y un responsable, lo ideal sería que fuera el gerente de tecnología para que sea el responsable del sistema de información de la empresa.

Esta comisión es la que participa en las reuniones de presentación de los proveedores, tiene la responsabilidad de encargarse de identificar todos los requisitos y la que finalmente realiza la valoración de las alternativas disponibles, elaborando un informe de la dirección general, que es quien tomará la decisión final.

Es importante que en el proceso se parta de las especificaciones y descripciones de las necesidades funcionales para cubrir todos los procesos. Esta es la base del trabajo en la que se apoyará el proveedor cuando diseñe la propuesta o demostración del sistema.

Del mismo modo, se deben establecer otros requisitos igual de importante como, el número de usuarios que accederán a los sistemas, las ubicaciones de dichos usuarios, las necesidades de la migración de datos y otros.

1.3.5 Sistema de información tecnológicos financieros contables⁴⁰

Los sistemas financieros de aplicaciones en línea tienen como función automatizar los procesos financieros de la administración de las empresas con la finalidad de alcanzar grandes niveles de eficiencia, calidad y control en el servicio. Manejan todos los procesos que involucran la administración, operaciones de ventas, cuentas por cobrar, compras, inventario, cheques, activos y contabilidad.

Cada proceso se maneja como un módulo que funciona por separado o enlazados entre sí. Cuando están enlazados intercambian información evitando la duplicidad, esto porque el registro de un documento fuente permite que se crean los demás registros de forma automática, en los demás módulos que afecta este documento.

La actualización en línea de cada módulo muestra en tiempo real la situación de la empresa, ofreciendo información precisa para la toma de decisiones.

El objetivo de las finanzas es, administrar los activos financieros de la organización como inversiones, bonos, efectivos, acciones para aumentar su rendimiento. Los sistemas de información tecnológicos financieros contables apoyan a la alta dirección con el establecimiento de objetivos de inversión a largo plazo y proporcionan pronósticos del desempeño financiero de estas.

Contabilidad, tiene como función mantener y anotar los registros financieros de la empresa proporcionando la información de sus flujos de fondo, la gerencia de contabilidad necesita la tecnología en sus sistemas de información para vigilar y controlar los recursos financieros y la gerencia operativa lo necesita para dar seguimiento al flujo de fondos de la empresa a través de las transacciones.

⁴⁰Sistema integrado de Aplicaciones en línea. Manual de usuario. Versión 3.0. 2010

Por tanto el sistema de información financiero contable, apoya las finanzas y la contabilidad en el registro de las operaciones de la empresa es decir, generación de asientos contables; elaboración de los balances y de la cuenta de resultados; elaboración de presupuestos, generación de informes y análisis de desviaciones; gestión de la tesorería: control de flujos de cobros y pagos, gestión de cuentas corrientes, líneas de crédito y depósitos, además en la gestión de activos.

Este software proporciona funciones concretas para la administración de la empresa, por ejemplo: emisión de las facturas, liquidación de los impuestos o la gestión de cobros.

Está formado por módulos y cada uno tiene sus funciones específicas. En las cuentas por pagar, están diseñados para controlar los movimientos contables de los deudores de la empresa, por tanto controla toda la información de proveedores como créditos, cargos, anticipos, programas de pagos. La responsabilidad de este módulo es mantener los saldos al día, registrar las facturas recibidas con la finalidad de emitir los estados de cuentas de los suplidores y emitir listados de antigüedad de saldos. Genera además las solicitudes de cheques o transferencias bancarias de los suplidores.

El módulo de facturación generalmente está integrado en las actividades de contabilidad, control de inventarios y cuentas por cobrar, tiene como objetivo emitir las facturas de los clientes de cualquier empresa y registra las labores contables y de inventario simultáneamente, está diseñado para manejar el listado de clientes de la compañía con la información requerida para un control adecuado de éstos, incluyendo condiciones de pago, límite de crédito, direcciones y vendedores asignados; facturar artículos que no manejan existencias, por ejemplo, servicios tales como: instalaciones, reparaciones, asesorías, entre otros; evitar duplicidad de documentos o números de factura; anular documentos como facturas, devoluciones y

remisiones con la posibilidad de restaurar los documentos originales y muchas otras funciones que permiten mejorar y mantener los procesos operativos de ventas en forma eficiente y ordenada.

El módulo de cheques o transacciones bancarias, permite el registro de solicitudes de pagos de forma manual o automática, recibe la información del módulo de cuentas por pagar. Los sistemas de información ofrecen la facilidad de planificar pagos de acuerdo al período que se requiera y envían los movimientos contables a la contabilidad.

Otro módulo con el que cuentan los sistemas de información tecnológicos financieros contables es el de las cuentas por cobrar, permite dar seguimiento a los clientes que han realizado compras a crédito y que tienen adeudos con la empresa. Este sistema registra cada factura en un archivo maestro que también contiene información sobre cada cliente, incluyendo su capacidad crediticia. Además da seguimiento a todas las facturas cobradas y puede producir una diversidad de informes de egresos, historial de pagos de los clientes, entre otros, al igual que el módulo de cuentas por pagar, envía los movimientos contables a la contabilidad.⁴¹

El registro de todos los asientos en los diferentes módulos llega al sistema de contabilidad proporcionando una visión actualizada de la situación de la empresa.

1.3.6 Ventajas y desventajas de un sistema de información tecnológico financiero contable⁴²

Son muchas las ventajas que ofrecen los sistemas de información tecnológico financiero contable, dentro de estas se pueden mencionar:

⁴¹ Laudon, Kenneth C. y Laudon, Jane P. (2012). Administración de la Empresa Digital. Pearson Educación: Buenos Aires Argentina.

⁴² Magloff Lisa, (2014). Ventajas y desventajas de la contabilidad computarizada. Demand Media. En línea. Disponible en: <http://pyme.lavoztx.com/ventajas-y-desventajas-de-la-contabilidad-computarizada-4791.html>

Permite la entrada de datos más rápidamente que la contabilidad manual y documentos tales como facturas, órdenes de compra y nómina para ser revisados, procesados e impresos con mayor rapidez y precisión. Debido a su eficacia y facilidad de uso, estos sistemas permiten además mejorar el control de inventario y la labor de cobros, porque se realiza en un tiempo más corto y mejora el flujo de efectivo.

Protege contra errores porque reduce significativamente el número de estos, los sistemas están diseñados con características para minimizarlos porque hacen los cálculos con mayor exactitud que un ser humano; los pases al mayor se automatizan ahorrando tiempo. La tarea repetitiva de pasar al mayor, no solo consume bastante tiempo, sino que puede ocasionar muchos errores en un sistema contable manual. Un software asegura cada asiento con precisión. Esto evita errores, como el doble pase, el pase a una cuenta equivocada, pasar un débito como un crédito o viceversa, y pasar una cantidad equivocada.

Es posible tener procedimientos adicionales del control interno; puede mantener actualizados y al día todas las cuentas contables; dispone de retroalimentación de forma inmediata ya que, el usuario tiene acceso a la información en la medida que va registrando; es posible procesar de forma rápida y eficiente grandes cantidades de información, disminuyendo el tiempo para el registro del proceso contable.

Estos sistemas de información también pueden proporcionar reportes instantáneos sobre la evaluación de existencias, pérdidas y ganancias, cuentas de clientes, planillas y análisis de ventas, una vez más, permitiendo rápidos ajustes en la estrategia del negocio. Además, las transacciones necesitan ser ingresadas una sola vez, y, con cierto entrenamiento, cualquiera en la empresa puede hacer los ingresos.

Las desventajas de los sistemas de información tecnológicos financieros contables están relacionados con:

Costo: algunos paquetes de software tienen precios razonables sin embargo, existen otros factores a considerar como, la capacidad de los equipos, costo del soporte técnico y el costo de consultoría.

Mantenimiento: mantener un software de contabilidad no sólo incluye realizar actualizaciones del paquete, sino también mantener y actualizar todo el equipamiento necesario para utilizarlo ya que nuevas versiones pueden requerir un equipamiento actualizado. Este equipamiento suele incluir una computadora de escritorio o portátil, monitor, impresora, conexión a Internet y módem, unidad de copia de seguridad y sistema operativo. El mantenimiento de los equipos conlleva tiempo y dinero.

Seguridad: es necesario tener protección contra la pérdida de datos a través de apagones o virus y el peligro de los piratas que roban la información. El fraude informático es también una preocupación, y se debe investigar un sistema de controles para quién pueda tener acceso a la información, particularmente la información de los clientes. Si hay una brecha de seguridad y robarán los datos, la gerencia puede ser responsable por la pérdida de información. También es imprescindible asegurarse de que han sido introducidos correctamente los datos en el sistema, ya que un error en el ingreso de datos puede arrojar información incorrecta.

CAPITULO II: EMPRESA AB MANTENIMIENTO

Este capítulo muestra la empresa, como empezó, a que se dedica, los servicios que ofrece. Así como también sus características externas e internas a través de su FODA y cuales elementos impactan en su rentabilidad por medio del análisis de las cinco fuerzas de Michael Porter.

2.1 Información general de la empresa

2.1.1 Reseña de la empresa

La empresa surge en el 2007 bajo el nombre de Inversiones G. En el 2008, con la promulgación de la ley sobre Sociedades Comerciales y Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada, la cual vino a regular todo lo concerniente a la constitución y desarrollo de las empresas en la República Dominicana⁴³, pasó a ser AB Mantenimiento.

Su fundador, actual administrador, quien tiene una vasta experiencia como ingeniero eléctrico y mantenimiento en general descubrió una oportunidad de mercado en el servicio de mantenimiento empresarial y estableció la empresa.

Es una empresa que ofrece servicios de construcción, asesoría, diseño y servicios en general. Su mercado meta son empresas públicas y privadas, condominios residenciales y cualquier institución que requiera servicios preventivos o correctivos de mantenimiento.

En la actualidad tiene un total de veinte y cinco empleados, distribuidos en la parte administrativa y técnica. En la parte técnica se contratan técnicos temporeros u outsourcing, de acuerdo a los servicios que les soliciten.

⁴³ Ley General de las Sociedades Comerciales y Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada, No. 479-08, Congreso Nacional

2.1.2 Misión

Tener clientes satisfechos a través de la solución de sus problemas de mantenimiento, en el menor tiempo posible, con precios competitivos.

2.1.3 Visión

Ser reconocida como una de las mejores empresas de servicios de mantenimiento en el mercado.

2.1.4 Valores

Responsabilidad, puntualidad, calidad, trabajo en equipo, confianza.

2.1.5 Desempeño:

Los servicios que ofrece la empresa KP Mantenimiento son:

- Asesoría/diseño Arq.
- Divisiones en cristales.
- Divisiones en sheerock.
- Plafón comercial.
- Aplicación de pintura.
- Aplicación de impermeabilizantes de techo y telas asfálticas.
- Servicios de electricidad en general.
- Servicios de plomería en general.
- Servicio de transporte y acarreo
- Ebanistería en general.
- Venta e instalación de alfombras comerciales y ejecutivas.
- Construcción civil.
- Lavado de alfombras.
- Fabricación e instalación de cortinas venecianas en madera, aluminio, perforado y liso.
- Limpieza, pulido y cristalizado de pisos.
- Venta e instalación de pisos laminados.
- Vaciado de aceras (pulidos, estampados y adoquines).
- Asfalto.

2.2 Estructura organizacional de la empresa AB Mantenimiento

- La empresa AB Mantenimiento está constituida por:
- Un administrador o gerente general
- Un contador
- Una asistente administrativa
- Una asistente de servicio al cliente
- Un supervisor técnico
- Técnicos

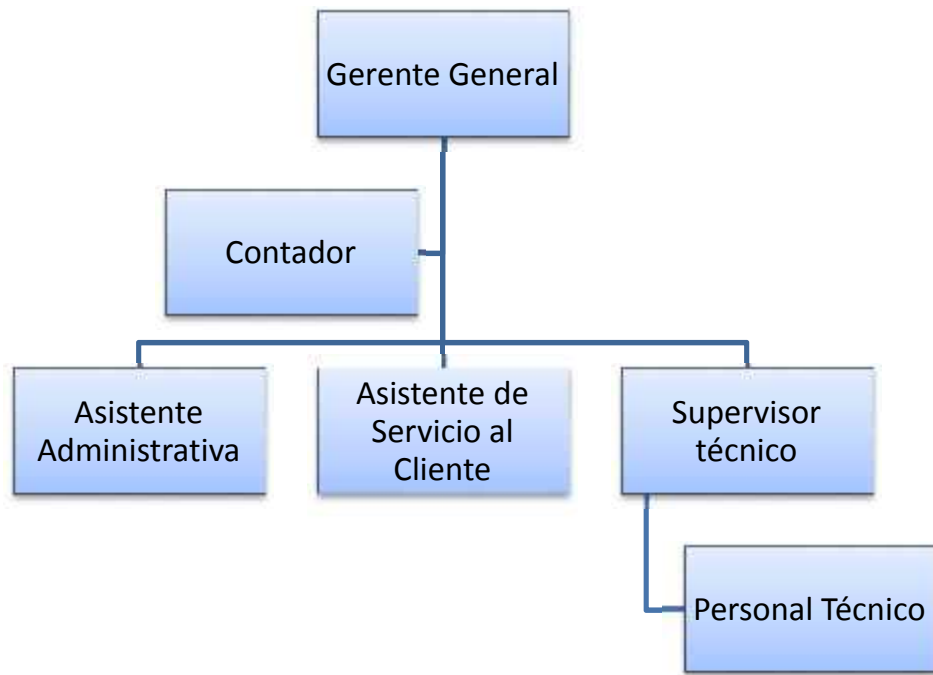


Figure 1. Organigrama Empresa AB Mantenimiento

2.3 Estructura funcional de la empresa AB Mantenimiento

De manera funcional la empresa AB Mantenimiento está organizada por la siguiente manera:

Gerente general: dirige, planifica, ejecuta y organiza proyectos para clientes y prospectos. Maneja las relaciones comerciales con clientes y suplidores.

Contador: realiza las operaciones contables de la empresa.

Asistente administrativa: apoyo operativo, en cotizaciones, compra de materiales y facturación a clientes.

Asistente de servicio al cliente: apoyo a los clientes, envío de cotizaciones, seguimiento, cobro de facturas.

Supervisor técnico: supervisa al personal técnico en las áreas de trabajo

Personal técnico: mano de obra para materializar los servicios que ofrece la empresa.

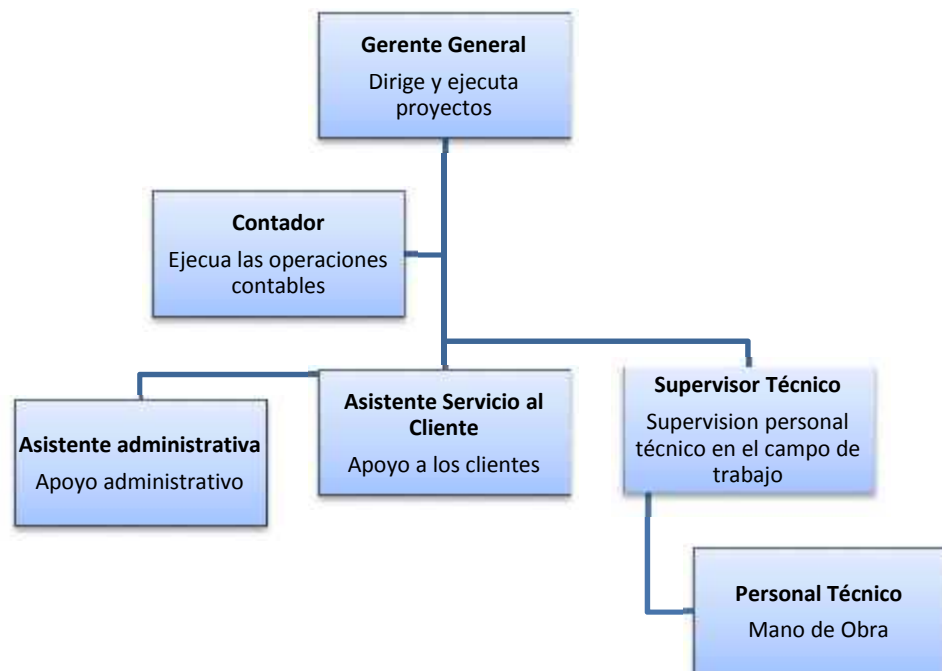


Figure 2. Estructura Organizacional AB Mantenimiento

2.4 Análisis FODA de la empresa AB Mantenimiento

2.4.1 Fortaleza:

1. Personal capacitado y experimentado en el área de servicios, mantenimiento, construcción y asesoría de diseño.
2. Excelente relaciones de negocios con los clientes actuales.
3. Estabilidad económica.

2.4.2 Oportunidades

1. Expandir sus servicios a otras provincias del país.
2. Ampliar su cartera de clientes.
3. Introducir sus servicios a otros mercados como universidades, colegios u hospitales.
4. Hacer uso de la tecnología para eficientizar sus operaciones.

2.4.3 Debilidades

1. Carece de un encargado de ventas que se dedique exclusivamente a buscar nuevos clientes y a mantener los existentes.
2. No cuenta con políticas internas.
3. No tiene un manual de procedimientos.
4. No posee un sistema de información tecnológico financiero contable
5. Deficiencias en las operaciones administrativas

2.4.4 Amenazas

1. Capacidad superior de la competencia para satisfacer las necesidades del mercado.
2. Entrada de nuevos competidores.
3. Recesión económica en el país.

2.5 Análisis de las cinco fuerzas de Porter de la empresa AB Mantenimiento

2.5.1 Poder de negociación de los compradores o clientes

En el mercado de la empresa AB Mantenimiento, los clientes o demandantes tienen un gran poder de compra, porque la mayor parte son empresas y el éxito de estas dependerá en una gran parte de los suplidores que elija. Es por esta razón que dichos clientes evalúan bien las alternativas disponibles en el mercado.

En este mercado, lo primero que considera una empresa para elegir un suplidor es el precio y la calidad de sus materiales y servicios. Además existen otros criterios adicionales a estos como son: las condiciones de pagos, entrega del servicio, garantías del servicio, experiencia, reputación y servicio al cliente.

En el mercado institucional las organizaciones exigen que la empresa esté legalmente constituida; el pago de la seguridad social para todos sus empleados; que la misma cumplan con todas las normas de seguridad laboral dentro de las áreas donde se esté realizando el servicio.

Los clientes realizan contratos donde la empresa AB Mantenimiento se compromete a cumplir con un cronograma de trabajo previamente establecido, en caso de que no cumpla, estos cobran una multa por cada día de retraso, descontándolo del pago final.

Otro punto importante que exigen las empresas es, organización en las operaciones que involucren al cliente como son: realización de presupuestos, cotizaciones, cálculos de impuestos, facturación, nota de créditos, registros de pagos, entre otros, para evitar incongruencias en los registros internos de los clientes o los reportes al fisco.

En caso de que la empresa AB Mantenimiento no cumpla con todos los requisitos y exigencias de los clientes, estos se reservan el derecho de elegir el suplidor que cumpla con sus expectativas o suspender un servicio aprobado.

2.5.2 Poder de negociación de los proveedores

En este punto, la empresa tiene una ventaja, debido a que en este mercado, se forman alianzas entre clientes y proveedores. Estos últimos ofrecen créditos de hasta 60 días y comisiones o descuentos por compras. Mientras más capacidad de compras tenga la empresa, más beneficios recibe por parte de sus proveedores que al final se reflejan en el costo.

2.5.3 Amenaza de nuevos entrantes

Este es una amenaza latente para AB Mantenimiento debido a que, cada día entran al mercado nuevos competidores. Una razón es que las empresas no tienen que hacer grandes inversiones para operar. No es necesario tener una gran estructura física, ni maquinarias costosas, tampoco es necesario tener inventario de materiales, cuando este se requiera solo hay que transportarlo desde el suplidor hasta las instalaciones donde se ofrecerá el servicio.

Otras no necesitan tener muchos empleados, por ejemplo subcontratan servicios técnicos, servicios contables, de esta forma los gastos de personal son mínimos.

Otra razón es que en este mercado no existen barreras para nuevos competidores. Muchos profesionales con conocimientos en el área de servicios y en alguna especialización y con capital disponible, propio o de algún socio, incursionan en el negocio con facilidad.

2.5.4 Amenaza de productos sustitutos

En contadas ocasiones han existido servicios que hayan sustituido la necesidad de un cliente. Como cada solicitud se ajusta a las características propias de una empresa determinada, esta amenaza no es relevante.

2.5.5 Rivalidad entre los competidores

Dado que, las empresas de este mercado deben ofrecer sus servicios con buena calidad para poder mantenerse, los factores por los cuales deben competir son el costo y el menor tiempo de entrega.

Las empresas que pueden ofrecer el servicio a un costo menor que sus competidores y en el menor tiempo posible, dominan el mercado. Por tanto, esta amenaza es importante para la empresa AB Mantenimiento, porque debe buscar soluciones y estrategias constantemente para poder competir a bajo costo y en el menor tiempo, sin comprometer la calidad en el servicio.

CAPÍTULO III: IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA AUTOMATIZAR LOS PROCESOS CONTABLES DE LA EMPRESA AB MANTENIMIENTO DE ENERO A ABRIL DEL 2014

Este capítulo contiene el tipo de investigación, la metodología y las herramientas con la que se recolectó la información de la empresa así como también, los datos obtenidos con su respectivo análisis, en este caso, diagnóstico. Concluye con la sugerencia de implementación del software en las áreas que impactan la contabilidad.

3.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación de este estudio será descriptivo porque, en el mismo se definirán las características de la empresa de estudio, el problema que afecta la empresa y las posibles soluciones.

3.2 Metodología

En el presente proyecto de investigación, se ha desarrollado una metodología analítica debido a que se pretende analizar y demostrar la necesidad de implementar un sistema de información contable, dada las deficiencias de su sistema manual contable.

Cabe destacar, que la metodología empleada tiene un enfoque cualitativo a través de la entrevista.

La siguiente investigación es de tipo descriptiva debido a que, recogido los datos a través de la entrevista, se especifica y describe la razón por la cual es necesario implementar un sistema de información. El proceso de recolección de datos de esta investigación ha tenido un carácter bibliográfico y de campo. De campo porque, la información se recolectó en el lugar donde

se producen los hechos y bibliográfico porque, se realizó una amplia recolección de información en distintas fuentes.

Las técnicas de investigación para obtener la información y los datos fue la revisión bibliográfica en fuentes primarias y secundarias para sustentar los conceptos de la investigación. Además se utilizó el instrumento de la entrevista y se aplicó en la gerencia y en el área administrativa.

3.3 Procedimiento

Primero se realizó una revisión de la literatura sobre el tema de estudio para, sustentar los argumentos teóricos, redactar y presentar el anteproyecto, la propuesta de investigación y la redacción del informe final.

Luego de elaborado el instrumento de la técnica de investigación como la entrevista, se le aplicó a los involucrados en el proceso del sistema contable en la empresa de objeto de estudio.

Después de obtenido los datos a través de la entrevista y la información bibliográfica, comenzó el proceso de interpretación y análisis de los datos que sustentan la implementación de un sistema de información contable en la empresa KP Mantenimiento.

3.4 Población y muestra

La entrevista se aplicó al gerente general y asistente administrativa, de la empresa AB Mantenimiento.

3.5 Situación actual de la empresa

A continuación la descripción de los procesos de mayor impacto en las áreas productivas de la empresa:

3.5.1 Proceso de ventas la Empresa AB Mantenimiento

El proceso de venta de la empresa AB Mantenimiento comienza con la solicitud de servicio de un cliente o un prospecto. Estas solicitudes llegan a través de correos electrónicos o llamadas telefónicas. La cartera de servicios de se puede clasificar en transporte, reparación, remodelación o construcción.

Si la solicitud es de transporte, se realiza la cotización y el precio de este servicio se toma de una tabla de valores previamente establecida de acuerdo a la distancia y al material a transportar.

Si la solicitud es reparación, se envía el personal técnico con el supervisor al área para hacer levantamiento de lugar. Luego, se evalúan los materiales necesarios para realizar la reparación.

Cuando la solicitud es de construcción o remodelación, si el cliente tiene el plano de la construcción, se negocian con los suplidores los materiales y equipos necesarios para la construcción y se hace la propuesta del proyecto al cliente. Esta propuesta cuenta con el costo de los materiales, la mano de obra del personal y el cronograma de trabajo.

Si el cliente no cuenta con el plano de la construcción y lo solicita, la empresa AB Mantenimiento, contrata los servicios de un arquitecto para el diseño del plano.

Si todas las propuestas enviadas son aceptadas por los clientes, se procede a dar el servicio luego de que ellos hayan enviado sus órdenes de compras. Las propuestas aceptadas de construcción y remodelación, tienen un contrato redactado por los clientes, en el cual, están los acuerdos de ambas partes y las amonestaciones que la empresa AB Mantenimiento está dispuesta a pagar si no cumple con lo acordado como el tiempo de entrega, la calidad de los materiales, construcción de acuerdo al plano, entre otros.

Cuando el cliente envía la orden de compras, debe pagar un por ciento del monto total de la obra, de acuerdo a lo que se haya establecido en el contrato. Con este avance la empresa AB Mantenimiento, puede comprar los materiales y contratar los servicios necesarios para completar el proyecto.

Después de realizada y aceptada la obra por el cliente, este tiene un máximo de 30 días para completar el pago.

3.5.2 Proceso operaciones administrativas de la empresa AB

Mantenimiento

Las operaciones de la empresa AB Mantenimiento empiezan con las solicitudes por parte de los clientes. El primer paso, luego de recibida la solicitud es evaluar el área donde se dará el servicio por parte del supervisor técnico y/o el gerente general. En esta evaluación se determina los materiales que se utilizarán, la cantidad de técnicos, el tiempo y los horarios para dar el servicio.

Si todos los materiales están disponibles en el almacén, el gerente general calcula los costos y determina el precio. Luego pasa la información a la asistente administrativa para que realice la cotización en un formato preestablecido en Excel. Cabe destacar que no se lleva un sistema de inventario organizado de la cantidad de materiales existentes en el almacén por tanto, se dificulta saber con exactitud, la cantidad del material disponible, la rotación de los materiales o el costo de inventario.

Si los materiales no están disponibles, se contactan los distintos suplidores, se cotizan dichos materiales y se escoge un suplidor considerando el precio, la disponibilidad y las condiciones de pagos, así como también, los beneficios adicionales que ofrecen los suplidores de este mercado. Estos beneficios pueden ser: descuentos por volumen o pronto pago, comisiones, productos adicionales y otros.

En ocasiones es necesario contactar algunos servicios que no pueden ser realizados por el personal técnico como son: instalación de red y data, diseño de planos, estudio y evaluación de estructuras, instalación de sheerock, brillo de pisos, entre otros. Antes de realizar la cotización del cliente, se acuerdan los precios y se considera la disponibilidad de los técnicos externos.

A la hora de realizar la cotización se debe tener en cuenta ciertos casos que no se puede tener predeterminados en una página de Excel, dentro de estos casos se puede mencionar los servicios exentos de impuestos; la forma de calcular el impuesto en los proyectos ya que, los materiales necesarios para una construcción no llevan el por ciento del impuesto de transferencia de bienes industrializados y servicios, por normas de la Dirección General de Impuestos Internos, debido a que la naturaleza de la empresa no es vender materiales sino servicios. Éste solo se calcula en la mano de obra, servicios de instalación, dirección técnica, gastos administrativos, seguros y fianzas, alquileres de maquinarias y equipos, limpieza de escombros y otros.

Cuando la cotización es aprobada por el cliente, se procede a realizar el servicio. Concluido éste, se procede a realizar la factura. La misma se realiza en una plantilla de Excel. Básicamente se copia la cotización al formato predeterminado de la factura. Aquí se debe considerar la secuencia numérica y el NCF (Número de Comprobante Fiscal) ya que, en la plantilla no se puede llevar la secuencia de forma automática.

Los servicios facturados pasan a cuentas por cobrar. La asistente de servicio al cliente, se encarga de revisar diariamente las facturas. Da seguimiento a aquellas que están vencidas o próximas a vencer. Cuando el cliente informa sobre su pago, envía a retirar los cheques, emite recibos de pagos y los anexa a las facturas.

3.5.3 Proceso contable de la empresa AB Mantenimiento

Este empieza con el registro de las transacciones que realiza la empresa KP Mantenimiento. Estas transacciones se anotan en un diario al momento de realizarlas. Los datos que se registran se obtienen de las facturas de clientes o proveedores. Aquí se anota la fecha, el detalle y el código de la cuenta que corresponde el documento, además del monto del débito y el crédito y una descripción del documento de origen. Todos los datos se llevan de manera cronológica.

Después del registro de las facturas por conceptos de ventas pasan a cuentas por cobrar. Del mismo modo, se registran las facturas de los suplidores por conceptos de compras de materiales, energía eléctrica, comunicación, alquiler de maquinarias, outsourcing y todo lo que la empresa adquiere para operar y pasan a cuentas por pagar.

Además de los registros contables, propios de las transacciones de la empresa, se deben considerar el pago de la seguridad social, pago del impuesto sobre la renta y el pago del impuesto de transferencia de bienes industrializados y servicios a la Dirección General de Impuestos Internos.

El ciclo contable concluye con el cierre de mes a través de la emisión de los estados financieros que permiten al gerente general conocer la situación de la empresa.

El proceso contable se realiza en plantillas de Excel.

3.6 Resultado de la entrevista al personal de la empresa AB Mantenimiento

Se entrevistó a la asistente administrativa de la empresa AB Mantenimiento y esta hizo énfasis en los inconvenientes en los procesos.

La primera falla que expresó es en el proceso de la cotización, como ésta se realiza en una plantilla en Excel, debe digitar todos los renglones cada

vez que realiza una cotización. Además debe tener pendiente los números de las cotizaciones y muchas veces los repite.

Igual pasa con las facturas, cuando las cotizaciones son aprobadas por los clientes, se digitan otra vez los renglones de las cotizaciones en la plantilla de facturas de Excel. Este documento tiene número de comprobante fiscal y al igual que con las cotizaciones, se repiten. Si a un mismo cliente le llegan dos facturas con un mismo número, este lo devuelve retrasando el pago de la misma, si es la empresa que identifica la duplicidad de un número de comprobante fiscal, se debe contactar al cliente a quien se le envió la factura y gestionar el cambio.

No solo se comenten errores con la secuencia numérica en las facturas o cotizaciones, sino además en la deducción de impuestos o en los cálculos de las columnas de las facturas, cotizaciones y presupuestos de grandes proyectos. En ocasiones, algunos renglones de las plantillas no se suman.

La asistente menciona sobre las quejas de la contadora, esta debe registrar toda la información que se ha registrado varias veces, para empezar el proceso contable, entiende que esta información debe alimentarse de los registros de facturación, compras y demás transacciones para solo continuar con las operaciones propias de la contabilidad.

Además de la asistente administrativa se entrevistó al gerente general o administrador, al preguntarle sobre los problemas que le causa llevar la contabilidad manual en la empresa, coincidió con la asistente administrativa en que al no contar con un módulo de facturación automático, se repiten los números de comprobante fiscal, se comenten errores en el cálculo de impuesto o montos en la factura, cotizaciones y presupuestos. Esto hace que los clientes devuelvan los documentos y que retrasen el pago o la aprobación de los proyectos, de lo tedioso de inquietar a un cliente cuando se le solicita

un cambio de factura, algunos se molestan. Especificó que ha recibido quejas por parte de los clientes porque al devolver una factura con errores, se retrasan en el registro de esa compra ya que, para ellos la contratación de un servicio forma parte de sus asientos contables.

Cuando los errores son en los montos de las cotizaciones o presupuestos, si el cliente no lo percibe aprueba el documento y la empresa corre el riesgo de asumir el error ocasionando pérdidas de dinero, esto en caso de que el error haya sido por un monto menor del establecido. Si el error es por un monto mayor, se corre el riesgo de perder la propuesta.

Otras limitaciones identificadas por el gerente general en el proceso es la falta de información en el momento en el cual la requiere. Siempre que necesita saber el costo de un servicio, el monto de las cuentas por pagar o por cobrar, las ventas de un período determinado, la cantidad de clientes existentes, los clientes inactivos o cualquier otra información importante, no puede obtenerla de forma inmediata, debe esperar a que en contabilidad le preparen un informe y esto conlleva tiempo.

El retraso con los reportes que deben enviarse a la Dirección General de Impuestos Internos, es otro de los problemas expuesto por el gerente general, por los errores en la secuencia de los Números de Comprobantes Fiscales o la demora en la preparación de los estados financieros. Considera que cumplir con los requerimientos establecido por este organismo gubernamental se hace más difícil sin un sistema de información.

Al preguntarle si la empresa cuenta con algún tipo de control, expresó que es cuesta arriba tratar de controlar las fallas porque, no cuenta con los mecanismos para identificarlas. A pesar de que se revisan todas las operaciones más de una vez, es difícil darse cuenta cuando ocurren. Por ejemplo, es difícil cuando se repite un número de comprobante fiscal. Los

clientes lo identifican con facilidad porque al registrar la factura en un sistema de información, este emite una alerta cuando el número está duplicado.

Los sistemas de información contable que conoce el gerente general, son para las empresas que venden o fabrican productos porque se enfocan más en la administración de inventarios. No conoce ningún sistema de información que se ajuste a las necesidades de su empresa, ya que solo vende servicios y para él es difícil encasillar un servicio en un artículo como proponen los sistemas que él conoce.

El gerente general considera que, debe organizarse la información de acuerdo a las características del sistema de información que se implemente y entiende que su personal debe capacitarse si la empresa decide implementarlo, expresó que sus empleados administrativos tienen las habilidades necesarias pero necesitarían capacitación.

Tanto el gerente general como la asistente administrativa coincidieron en que necesitan un sistema de información que les permita facturar de forma eficiente para evitar que los clientes reciban facturas con errores. Es muy importante para la asistente, según expresó, digitar los documentos lo más rápido posible.

Administrar un inventario para los materiales, contar con información a tiempo y confiable para tomar decisiones acertadas, tener control en las operaciones financieras, evitar que los documentos se dupliquen y minimizar los errores en los presupuestos de los proyectos de remodelaciones y construcciones, que son los servicios más costosos que ofrece la empresa, son algunos de los factores que debería manejar un sistema de información contable, según opina el gerente general.

3.7 Diagnóstico

Al implementar las herramientas de investigación, se desarrolló una evaluación diagnóstica de la empresa, basada en la revisión bibliográfica sobre los sistemas de información tecnológico financieros contables, la contabilidad, y el Código Tributario de la República Dominicana. Esta evaluación se presentará por procesos:

3.7.1 Diagnóstico proceso de ventas

En este proceso se determinó la deficiencia de la empresa para dar respuestas rápidas y oportunas a los clientes debido a que:

Carece de una base de datos automatizada donde esté registrada la información de los clientes, cada vez que se trabaja con uno, se debe digitar toda su información o trabajar sobre un archivo guardado, haciendo el proceso más largo y con un alto margen de error.

No cuentan con datos históricos que le permitan sacar estadísticas para determinar con mayor exactitud algunos factores cruciales para ser competitivos en las propuestas que ofrece a los clientes como, tiempo de entrega, cantidad de técnicos necesario para realizar un servicio, cantidad de materiales a utilizar en un servicio, entre otros.

A menudo se cometen errores en los cálculos de costos, precios o márgenes de ganancia por la forma manual de ejecutar los procesos. Estos errores causan pérdidas de dinero, oportunidades de negocios o mal entendidos con los clientes.

No se mide el tiempo que tarda atender una solicitud. Es decir, cuando llega una solicitud por parte de un cliente no se registran ni se lleva ningún control por tanto, no se mide cuantas solicitudes llegan en un período de tiempo dado, ni el tiempo que se toma evaluar el servicio. Tampoco se lleva

una estadística de la cantidad de solicitudes que atiende un técnico determinado. No tienen el inventario de materiales contabilizado, esto conlleva a que cada vez que se cotice un servicio, haya que revisar físicamente la cantidad de materiales necesarios para dicho servicio, causando retrasos en la respuesta al cliente.

Además de los inconvenientes que causan las dificultades antes expuestas, se determinó que en la empresa no se emiten reportes de ventas de forma inmediata, por tanto no se evalúa el rendimiento de estas en un determinado período. Como consecuencia, no pueden analizar resultados pasados o hacer pronósticos.

3.7.2 Diagnóstico proceso de las operaciones administrativas

El principal inconveniente de este proceso es la falta de automatización. Esto causa:

Errores en las cotizaciones, facturas, presupuestos y órdenes de compras porque es necesario digitar todos los ítems cada vez que se requieran. Como consecuencia, el trabajo resulta ser tedioso y poco productivo. Se cometen errores de digitación, cálculos, formatos, confusión con los servicios con impuesto o exento de ellos porque, los responsables de digitar los documentos, deben consultar en un catálogo predeterminado los servicios que están gravados con el Impuesto de Transferencias de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS) y cuáles no, cada vez que se emite uno ellos. Todos estos factores inciden negativamente en el tiempo de envío a los clientes. Los errores hacen que se pierdan propuestas o causan conflictos con clientes y suplidores.

Problemas con la secuencia de los Números de Comprobantes Fiscal. Llevar la secuencia numérica de las facturas resulta caótico para esta empresa. Los números se repiten o se pasan por alto, situación que afecta a

los clientes porque, se le debe solicitar la sustitución de la factura y muchos de ellos se molestan. Otro problema es cuando se hace la declaración del Impuesto de Transferencia de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS) ya que, según el Reglamento para la aplicación del título III del Código Tributario de la República Dominicana, del Impuesto sobre Transferencia de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS), estos deben estar ordenados cronológicamente para, consultar la validez de todos, según se expone en el Capítulo I. La falta de control en el proceso de facturación, no solo pone en evidencia la debilidad de la empresa ante los clientes y la Dirección General de Impuestos Internos sino además, retrasa el pago de facturas y la pone en desventaja con competidores más organizados.

Falta de control en el inventario de materiales. La empresa carece de un registro documentado de la cantidad de material que tiene para ofrecer sus servicios, lo que causa que, desconozca el valor en dinero del inventario y en algunas ocasiones el costo de venta. Esta es una empresa de servicios, no es necesario tener una gran cantidad, ni una gran variedad de material porque, se compra de acuerdo a los requerimientos de los clientes sin embargo, existen servicios comunes a muchos clientes, que por la frecuencia en que son solicitados exigen tener materiales en existencia. Por tanto, es necesario que la empresa tenga un control sobre estos materiales, un inventario que se maneje al mínimo, retrasa tiempo de entrega y uno que se maneje con cantidades elevadas, aumenta los costos.

Retraso en las cuentas por cobrar. La revisión de las facturas de los clientes se realiza con las facturas físicas, la empresa carece de un registro computarizado de dichas facturas por tanto, no es posible emitir reportes de las cuentas por cobrar en su totalidad, por período o por clientes. La falta de esta información a tiempo, priva la empresa de tomar decisiones rápidas. Como este proceso no está automatizado, se corre el riesgo de cobrar una factura que ya ha sido pagada, se puede extraviar una factura; estar anulada y

no saberlo; tener una nota de crédito parcial o total y no tener conocimiento de ello; dificulta el seguimiento a cobro. Problemas en las cuentas por pagar. La falta de control en las cuentas por pagar, causa retrasos por pérdida de facturas, por tanto la empresa tendría que pagar intereses por mora, tener suspensión de crédito por parte de los proveedores y afectar su historial crediticio. Otro problema que podría ocasionar en las cuentas por pagar es duplicar pagos, lo que afectaría negativamente las finanzas de la empresa con casos como devoluciones de cheques o sobregiro en las cuentas bancarias.

3.7.3 Diagnóstico proceso contable

De acuerdo a la investigación bibliográfica, la contabilidad se alimenta de los procesos administrativos que se realizan a diario en las empresas, como se ha expuesto. Los procesos de la empresa AB Mantenimiento, no son eficientes porque al igual que el proceso contable no están automatizados.

A la empresa se le dificulta obtener la información financiera de forma rápida porque al llevar la contabilidad manual, no se pueden generar los estados financieros o algún reporte con la rapidez necesaria para tomar decisiones.

Los errores en los procesos pueden retrasar el registro de los documentos, que sustentan las cuentas contables, los retrasos en las cuentas por cobrar o la duplicidad de un pago a algún proveedor puede causar problemas con el flujo de efectivos.

La empresa carece de un sistema que le permita visualizar su situación en tiempo real, cada vez que se realiza una transacción. La falta de información financiera a tiempo, le resta competitividad y la pone en peligro de ser desplazada por la competencia. En este mercado, no solo es importante la calidad en servicio sino además, el control en los costos para tener precios competitivos.

Todos estos factores se logran teniendo una contabilidad organizada y automatizada. Es importante resaltar que los clientes con contabilidad organizada, exigen suplidores organizados, tienen fechas específicas para recibir facturas y los que no puedan cumplir con este requisito se les dificulta suplirles el servicio.

Realizar registros contables de forma manual, impide que los estados financieros y las declaraciones de impuestos a la Dirección General de Impuestos Internos se realicen con tiempo, lo que puede ocasionar pérdida del Impuesto de Transferencia de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS) y confusión e inestabilidad para los cierres de mes.

3.8 Propuesta de mejora

Después de realizar el análisis de la situación actual de la empresa, donde se evaluaron las deficiencias y necesidades de la misma y de haber investigado en diferentes fuentes bibliográficas, la información disponible sobre los software y su utilidad en las organizaciones comerciales, se determinó que, la empresa AB Mantenimiento necesita un software que automatice todos los procesos que inciden directamente en su cadena de valor y los integre en un módulo financiero que refleje toda la información que generan las operaciones diarias. Porque como se ha planteado en el capítulo I, la contabilidad se alimenta de todos los procesos administrativos que se realiza en las empresas. De esta forma, esta empresa en particular, podrá tener un panorama general de su situación en tiempo real. Además podrá efficientizar todos los procesos disminuyendo los errores, la duplicidad de documentos y Números de Comprobantes Fiscal (NCF), así como también, tener un mayor control en sus operaciones.

Las sugerencias para la implementación deberán contar con un módulo de gestión de solicitud de servicios, un módulo para factura con aplicaciones

para cotizaciones e inventario, un módulo para cuentas por cobrar, cuentas por pagar y uno financiero contable donde se integren todas las operaciones.

3.8.1 Módulo de gestión de solicitud de servicios

Se recomienda implementar un módulo de gestión de solicitudes de servicios, en el cual se pueda introducir las solicitudes de los clientes, asignarlo al responsable de realizar la evaluación y darle seguimiento desde que inicia hasta que se complete.

Donde cada solicitud genere un número en forma automática y tenga campos para describir los datos generales del cliente como nombre, dirección, números telefónicos, contactos y correo electrónico. Debe tener la opción de guardar toda esta información para cuando se genere una nueva solicitud de un mismo cliente, no haya que digitar todo otra vez. Además debe incluir un campo para la descripción del servicio que se solicita y el tiempo en el que debe dársele respuesta.

Cuando la solicitud ha sido creada, se le puede dar una impresión al responsable de realizar la evaluación de esta forma, tendrá toda la información necesaria para trasladarse donde el cliente.

La implementación de este módulo, beneficiaría a la empresa en la automatización del proceso de solicitudes de servicios, impidiendo que se escape un servicio por olvido o por no responder a tiempo; disponibilidad en tiempo real de la cantidad de solicitudes que han sido abiertas, cuales se estarían atendiendo y por quien, cuáles y cuantas estarían en cola, cuáles fueron completados, cuántos fueron cotizados y no facturados; reduciría los errores en las solicitudes y los plazos para completarlas.

Todos estos beneficios ayudarían a incrementar los niveles de satisfacción de los clientes porque se atenderían sus solicitudes con mayor

rapidez. Además la empresa podría medir la cantidad de servicios solicitados, el tiempo que se toma completar cada servicio, la frecuencia con la que los clientes requieren ciertos servicios, cuáles de sus empleados atiende más solicitudes y una gran cantidad de datos que podrían convertirse en información valiosa para conocer a los clientes y anteponerse a sus necesidades.

3.6.2 Módulo de facturación

El proceso de facturación es un indicador directo de la evolución de la empresa ya que, es en este proceso donde se registran los ingresos de las ventas. Es por esto que la empresa AB Mantenimiento, debe llevar un control exacto de esta operación. Por tanto necesita la implementación de un módulo que le permita adecuar la facturación de sus servicios.

Este módulo debe tener una aplicación para la emisión de cotizaciones, manejo de inventario y debe estar enlazado con la contabilidad y las cuentas por cobrar.

La plantilla de la cotización como inicio debe contener toda la información de la Empresa AB Mantenimiento como: razón social, número de RNC, dirección, número de teléfono, número de fax y correo electrónico. Luego el número de la cotización. Este debe generarse de manera automática, para evitar duplicidad o saltos.

Debe continuar con la información de los clientes, los campos deben completarse con: nombre de la empresa o persona física, número de RNC o cédula, las condiciones de crédito, número telefónico, número de fax, correo electrónico y dirección y el tiempo de entrega del servicio que se esté cotizando.

Para cotizar las solicitudes de los clientes, esta plantilla debe contar con las categorías de artículos y servicios y debe contener la mano de obra e instalación y dirección técnica.

Estas categorías deben estar preestablecidas en un maestro de productos y servicios. Los artículos deben ser todos los materiales necesarios para que la empresa ofrezca el servicio. La descripción de los mismos debe ser lo más detallada posible es decir, debe especificarse el tamaño, presentación y todas las características necesarias para identificarlo. Además indicar si llevan impuestos o no.

La categoría de servicios de estar comprendida por los servicios que forman parte de su cartera y al igual que los artículos especificar el impuesto.

Con respecto a los precio, se recomienda tener la opción de ponerlos manual debido a que cada servicio es único y se ajusta a las necesidades de cada cliente.

Esta aplicación debe tener la opción de convertirse en factura siempre que sea necesario.

El proceso de facturación debe ser muy parecido al de cotización, se diferenciarían por el Número de Comprobante Fiscal (NCF) un dato imprescindible para este documento que debe generarse de forma automática. Esta secuencia necesita ser inalterable.

Debe definirse el rango de fechas en la que el usuario puede emitir facturas para los cierres de cada mes.

En esta empresa por su naturaleza, los materiales se facturan luego de que darse el servicio por tanto, no es necesario que el inventario disminuya

cuando se realice la facturación, por lo general, la factura se emite cuando se concluye con el servicio sin embargo, es conveniente que haya una aplicación de manejo de inventario para control.

Este módulo debe contar con la emisión de notas de crédito y notas de débito, así como también reportes estadísticos por mes, año, servicios y clientes. Además debe realizar los asientos contables correspondientes en el módulo de contabilidad.

3.8.2 Módulo de cobranzas

Este módulo debe estar integrado con el módulo de facturación, de forma tal que cuando se genere una factura, afecte las cuentas por cobrar. Debe contener toda la información de sus clientes.

A través de este módulo se debe realizar las operaciones de cobros. Además debe proporcionar herramientas para visualizar el vencimiento de las facturas y el balance de los clientes, emitir estados de cuentas, y analizar toda la información concerniente a las cuentas de los clientes.

3.8.3 Módulo de compras

Debe estar diseñado para administrar las adquisiciones de la empresa, estas pueden ser materiales para los servicios que se ofrecen, activos o material gastable y todos los servicios necesarios para el funcionamiento de la empresa. Este módulo debe generar una solicitud de compras que luego de que sea aprobada por el gerente general, se convierta en una orden de compras.

En la orden de compras deben estar todos los datos de la empresa y los datos del proveedor, los términos pagos y el tiempo de entrega para recibir la compra.

Debe contemplar además una recepción cuando se reciba la mercancía o se complete el servicio solicitado. Se debe realizar a través de la factura del proveedor, registrando la cantidad de los artículos en especie y en dinero. Con este documento la mercancía o el servicio pueden recibirse total o parcialmente, al realizar este proceso, este módulo debe afectar el inventario y las cuentas por pagar. Debe tener interfaz con el módulo de contabilidad para que actualice los asientos contables correspondientes a las cuentas por cobrar.

3.8.4 Módulo de cuentas por pagar

La información de este módulo debe provenir del módulo de compras, el registro de las facturas de los proveedores debe actualizar las cuentas por pagar. Así mismo, los pagos a su vez, saldarán todas las cuentas por pagar.

Debe permitir gestionar la información de sus proveedores, revisar todos los movimientos relacionados con estos, generar informes estadísticos sobre las compras y pagos de servicios. Además, generar informes de los saldos por suplidor o período. Así mismo, permite la emisión de cheques o transferencias para saldar la totalidad o parcialidad de los movimientos de proveedores.

3.8.5 Módulo de contabilidad

Aquí se deben reflejar todas las operaciones realizadas en los demás módulos. Los movimientos de facturación, compras, cobros y cuentas por pagar deben generar información para alimentar la contabilidad de la empresa.

En este módulo se debe crear el catálogo de las cuentas contables de la empresa, para que las transacciones de los diferentes módulos afecten la cuenta que le corresponde, este proceso debe estar definido y

predeterminado en cada operación administrativa que se registren en los módulos.

Todos los procesos contables deben estar automatizados, es decir, el registro de cada operación debe generar su asiento contable correspondiente de forma tal que, el responsable de este módulo solo tenga que velar por que cada transacción se refleje en la cuenta correspondiente.

Además debe emitir los Estados Financieros y los reportes del Impuesto de Transferencias de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS). Las herramientas para el análisis de la información financiera es un factor indispensable en este módulo.

Todas las transacciones deben actualizarse en tiempo real y debe ser fácil de consultar.

3.8.6 Recursos Humanos

La empresa debe contar además con una aplicación para administrar su recurso humano. Al igual que todas las transacciones esta debe hacer interface con el módulo de contabilidad.

Aquí debe manejarse la nómina de los empleados, las horas extras, viáticos, seguridad social, fondos de pensiones y el impuesto sobre la renta.

CONCLUSIONES

Luego de analizar los datos recolectados en las fuentes bibliográficas y compararlos con la situación actual de la empresa AB Mantenimiento se concluyó que:

La empresa tiene deficiencia en el control de todas las operaciones administrativas debido a que ejecuta sus procesos en forma manual afectando los procesos contables porque la información llega distorsionada debido a los errores que se cometen en la emisión de los documentos que la alimenta.

La gestión de las cuentas por cobrar es uno de los procesos que se dificulta al hacerse manual ya que, los errores en las facturas retrasan el pago de los clientes y por consiguiente afectan las finanzas de la empresa y como no se emiten reportes automáticos sobre las cuentas de los clientes, muchas veces se escapan al seguimiento recurrente.

Las cuentas por pagar se suman a los procesos con deficiencia de la empresa AB Mantenimiento porque al no contar con un registro electrónico de las mismas, algunas se vencen y generan moras causando pérdidas a la empresa.

Los informes financieros y los reportes de impuestos se tornan difíciles de realizar debido a que la empresa no tiene la capacidad de generar la información que los alimenta de forma rápida y oportuna.

La empresa no cuenta con la información financiera en el momento que necesita tomar decisiones.

La empresa debe automatizar sus operaciones administrativas y contables para ser competitiva en el mercado.

RECOMENDACIONES

La empresa AB Mantenimiento debe implementar un sistema de información tecnológico que automatice los procesos de ventas, compras, cuentas por pagar, cuentas por cobrar y contabilidad.

Debe capacitar al personal y crear políticas y procedimientos sobre los procesos administrativo con la finalidad de garantizar el buen funcionamiento del mismo.

REFERENCIAS

- Horngren, Charles T. (2010). Contabilidad. Pearson Educación: México
- Laudon, Kenneth C. y Laudon, Jane P. (2012). Administración de la Empresa Digital. Pearson Educación: Buenos Aires Argentina.
- Consejo Nacional de Armonización Contable, CONAC. Manual de Contabilidad. Normas y Metodología para la emisión de informes financieros, México
- Dirección General de Impuestos Internos. (2013) Manual Tributario: Lo que debe Saber para iniciar un negocio en República Dominicana. Santo Domingo, R.D
- Ramírez Padilla, David Noel. (2008). Contabilidad Administrativa. Mc Graw Hill: México, D.F.
- Reglamento 139-98 para la aplicación del Título II, del código tributario de la República Dominicana, del Impuesto Sobre la renta, Decreto 195-01, artículo 126, febrero 2001. Código Tributario de la República Dominicana
- Sistema integrado de Aplicaciones en línea. Manual de usuario. Módulo Ventas. Versión 3.0. 2010.
- Sistema integrado de Aplicaciones en línea. Manual de usuario. Módulo Contabilidad. Versión 3.0. 2010.
- Cerda, Héctor: Principios de contabilidad generalmente aceptados. Ayuda contable y tributaria, aspectos generales de contabilidad y auditoría. Recuperado el 28.01.2014. Disponible en: <http://contabilidades-tributaria.blogspot.com/2012/07/principios-de-contabilidad-generalmente.html>
- De conceptos.com (2014). Concepto de Empresa de Servicios. En línea. Recuperado el 28.01.2014. Disponible en: <http://deconceptos.com/ciencias-sociales/empresa-de-servicio>
- Discovery Communications, Inc. (2014). Hitos de la Tecnología. En línea. Disponible en: http://www.tudiscovery.com/guia_tecnologia/hitos_tecnologia/index.shtml

- Magloff Lisa, (2014). Ventajas y desventajas de la contabilidad computarizada. Demand Media. En línea. Disponible en: <http://pyme.lavoztx.com/ventajas-y-desventajas-de-la-contabilidad-computarizada-4791.html>
- Marrugo Rincón (2011). La contabilidad como elemento fundamental en la competitividad de las Mipymes. En línea. Recuperado el 03.02.2014. Disponible en: <http://revistas.curnvirtual.edu.co/journals/index.php/aglala/article/view/9/5>
- Muñoz Colombia, Clara Isabel (2009). La Contabilidad de Gestión y las Empresas de Servicios. Documentos de la Comisión de Principios de Contabilidad de Gestión. Madrid. En línea. Recuperado el 28.01.2014. Disponible en: <http://www.observatorio-iberoamericano.org/paises/spain/art%C3%ADculos%20diversos%20sobre%20contabilidad%20de%20gesti%C3%B3n/Empresas%20de%20servicios%20-%20Colomina.htm>
- Negocios Dominicanos. (2010 Economía de La República Dominicana según los diferentes períodos políticos. Datos Económicos De La República Dominicana). En línea. Recuperado el 28.01.2014 Disponible en: <http://www.negociosdominicanos.com/datos-economicos-de-la-republica-dominicana/datos-economicos-de-la-republica-dominicana>
- Proasetel. (2009). Tecnología Aplicada a la Gestión Empresarial. En línea. Disponible en: http://www.proasetel.com/paginas/articulos/sistemas_informacion.htm. Recuperado el 23/03/2014
- Suarez Rey, Carlos (2010). Sistema integrado de gestión. En línea. Disponible en: http://www.gcd.udc.es/subido/catedra/presentaciones/economia_competencia_ii/nota_tecnica_sistemas_de_gestion_erp_carlos_suarez_rey_17-03-2010.pdf. Revisado el 10/03/2014.

ANEXOS

Anexo 1

Cuestionario de la entrevista

1. ¿Cuáles son los problemas que le causa a KP Mantenimiento llevar la contabilidad manual?
2. ¿Cómo le ha afectado a los clientes estos problemas?
3. ¿Cuáles controles tiene la empresa en los procesos contables?
4. ¿Considera que son apropiados dichos controles en los registros contables y por qué?
5. ¿Sabe usted en qué consiste un sistema de información contable?
6. ¿Cuál información tiene usted del sistema de información contable que están en el mercado?
7. ¿Qué espera usted de un sistema de información contable?
8. ¿Cómo está organizada la información para alimentar el sistema contable?
9. Hábleme del personal administrativo, ¿está capacitado para utilizar este sistema o necesitaría capacitación?
10. ¿Cómo considera que un sistema de información contable mejore los resultados financieros de la empresa?

Anexo 2

Anteproyecto



Escuela de Graduados

ANTEPROYECTO MONOGRÁFICO
Para optar por el título de Maestría en Gerencia y
Productividad

Implementación de un sistema de información para
automatizar los procesos administrativo y contables
de la empresa AB Mantenimiento de enero a abril del
2014

Sustentante:

Melissa Castillo

Mat. 2012-1227

Asesora:

Mirtha González

Santo Domingo, República Dominicana
Diciembre, 2013

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

AB Mantenimiento, una empresa de servicios múltiples, dedicada a brindar soluciones preventivas y correctivas en las instalaciones de las empresas. Ofrece servicios de plomería, electricidad, fumigación, transporte, pintura y remodelación o reestructuración de espacios.

La experiencia del personal en materia de mantenimiento empresarial, así como el buen servicio que ofrece, han hecho posible que la empresa mantenga una cartera de clientes fijos, sin embargo, tiene debilidades en la administración y estas afectan a los clientes.

Se comenten errores frecuentes en los procesos de facturación, en la declaración de impuestos y en la realización de presupuesto para los clientes. Estas fallas se deben a que la empresa, no cuenta con un sistema de información tecnológico que permita registrar sus operaciones, por tanto, no pueden ser eficientes en los procesos operativos que se relacionan directamente con los mismos.

Estos se quejan de facturas con errores de suma, impuestos mal calculados o números de comprobantes fiscal duplicados. Si la empresa no mejora esta situación, corre el riesgo de ser desplazada por otras empresas de la competencia que tenga mayor control en sus procesos administrativos.

1.2 Justificación de la investigación

Esta investigación provee una solución para que la empresa AB Mantenimiento pueda eficientizar sus procesos contables ya que, los sistemas de información tecnológicos están diseñados para minimizar la ocurrencia de los errores y garantizar la exactitud del resultado total de la

contabilidad general; eliminan muchos procesos manuales y permiten obtener múltiples informes. Los sistemas de información tecnológicos ofrecen además, control financiero interno, actualización de las cuentas por cobrar, las cuentas por pagar y los registros de inventarios. Acceso inmediato a la información contable para ejecutar una transacción corriente. Procesan de manera rápida y eficiente grandes cantidades de datos ahorrando tiempo en cada paso del proceso contable.⁴⁴

En general, un sistema de información contable le permitiría a la empresa AB Mantenimiento, capturar datos, procesarlos y transformarlos en información útil y precisa para disminuir los errores en los procesos internos y los que afectan a los grupos de interés como los clientes, suplidores, gobiernos entre otros.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

“Implementar un sistema de información para automatizar los procesos contables de la empresa AB Mantenimiento de enero a abril del 2014”.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar la información contable de la empresa AB Mantenimiento.

Identificar las debilidades en los procesos contables de la empresa AB Mantenimiento.

Sugerir un sistema de información tecnológico para automatizar los procesos administrativos y contables que se ajuste a las características de la empresa.

⁴⁴ Laudon Kenneth C; Price Laudon, Jane (2009). Sistema de información Gerencial: administración de la empresa digital. Pearson Educación: México

1.4 Tipo de Investigación

El tipo de investigación de este estudio será descriptivo porque, en el mismo se definirán las características de la empresa de estudio, el problema que afecta la empresa y las posibles soluciones.

CAPÍTULO II: ANTECEDENTES

2.1 Antecedentes

Desde las primitivas sociedades humanas, existen evidencias de la Contabilidad debido a que el ser humano ha sentido la necesidad de proteger sus propios recursos, protegiéndolos de los posibles daños provocados por la naturaleza o por sus semejantes⁴⁵

Antes de la escritura, los comerciantes y personas de negocios grababan sus registros comerciales en muescas en rocas o árboles, o señales en las paredes de barro de sus casas. A medida que fueron creciendo las actividades comerciales, en esa misma medida fue incrementándose la necesidad de utilizar algún tipo de registro escrito que permitiera hacer frente a las necesidades y exigencias del comercio de la época.

Las civilizaciones como Mesopotamia, Egipto, Grecia y Roma hacían uso de técnicas contables en los templos y en el comercio.⁴⁶

En la Edad Media, debido a la casi extinción del comercio en Europa en los siglos posteriores a la caída del imperio romano, las prácticas contables utilizadas en la antigüedad, desaparecieron. Las cruzadas fueron las que impulsaron el comercio y con él, volvieron a surgir las prácticas contables.

La Contabilidad era una actividad exclusiva del señor feudal, debido a que los ataques e invasiones árabes y normandas obligaban a los europeos a protegerse en sus castillos. A diferencia de los musulmanes que durante sus conquistas expansivas, fomentaron el comercio dando lugar a la práctica de

⁴⁵ Enciclopedia de tareas. Aspecto sobre la historia de la contabilidad. [En línea]. Disponible en: <http://www.encyclopediadetareas.net/2010/08/aspectos-sobre-la-historia-de-la.html>. [2013, 05 de octubre].

⁴⁶ Torres Villanueva, Álvaro. Historia Universal de la Contabilidad. Centro de Ciencias Empresariales. [En línea] Disponible en: http://www.ciencias-empresariales.com/Historia_de_Contabilidad.html. [2013, 05 de octubre]

esta disciplina. En Europa, durante los siglos XI y XIV se experimentaron cambios económicos, dando lugar a que la Contabilidad dejara de llevarse por los monjes y amanuenses de los feudos de la forma romana.

Al final del siglo XIII, se implantó la técnica de Partida

Los focos comerciales más importantes y por lo tanto contables, de la época fueron tres ciudades italianas: Florencia, Venecia, y Génova.

Para los años treinta del siglo XV, se conoce mundialmente el sistema "a al Veneciana", que consistía en un juego de dos libros, uno que contenía los registros cronológicamente y el otro que agrupaba las cuentas de caja, corresponsalía, Pérdidas y Ganancias, y las cuentas patrimoniales, de tal manera que se puede decir que éste es el origen de los libros Diario y Mayor.

47

Con la Revolución Francesa en 1789, en la edad contemporánea, el comercio experimentó cambios trascendentales, por el intercambio comercial entre los países europeos y luego por el desarrollo industrial. Al comenzar el siglo XIX la burguesía era ya opulenta, con el surgimiento del liberalismo, la contabilidad comienza a sufrir las modificaciones de fondo y de forma, bajo la aplicación de principios de contabilidad.

Países como Francia y Estados Unidos de América, contribuyeron de manera preponderante al perfeccionamiento de la contabilidad. En el año 1880, cuando inversionistas ingleses escoceses comienzan a adquirir intereses en los Estados Unidos, consideran prudente mandar a sus propios auditores con el objeto de que vigilaran las fuertes empresas constituidas en el nuevo continente, de esta manera surgen en los Estados Unidos las firmas

⁴⁷Torres Villanueva, Álvaro. Historia Universal de la Contabilidad. Centro de Ciencias Empresariales. [En línea] Disponible en: http://www.ciencias-empresariales.com/Historia_de_Contabilidad.html. [2013, 05 de octubre]

Price Waterhouse y PeatMarwick Mitchell, que años más tarde, ya americanizadas, se convierten en las dos firmas más importantes del país.

En la República Dominicana, con la primera intervención norteamericana en el año 1916, surge la contabilidad debido a que los Estados Unidos de América enviaron técnicos a organizar el Estado Dominicano e identificar la disponibilidad que cada una de las instituciones del Estado Dominicano poseía.

Luego del retiro de los norteamericanos en el año 1929, el Estado Dominicano se vio en la necesidad de contratar técnicos extranjeros en contabilidad, con el objetivo de mantener el control e información de los avances y cambios de la economía.

Por tal motivo, vino al país la “Comisión Dawes”, que estableció el primer sistema de contabilidad pública en el país. Este sistema de contabilidad pública se manejaba a través de la oficina de contabilidad general (Contraloría General de la República), Tesorería Nacional y la Oficina Nacional de Presupuesto, creadas en ese entonces para esos fines.

Esta ley dio origen a la Institución que regularía la Contabilidad como profesión y que aún mantiene su vigencia e incidencia en el desarrollo de esta carrera.⁴⁸

En los últimos años, han surgido grandes avances tecnológicos en el mundo empresarial. El uso eficiente de la información se ha convertido en una herramienta de gestión para la toma de decisiones. Los sistemas de información tecnológicos son los responsables de proveer dicha información de forma confiable, clara y precisa para tomar decisiones oportunas y

⁴⁸ Educando para el futuro. “Evolución e Historia de la Contabilidad en la República Dominicana”. [En línea]. Disponible en: <http://dopedia.blogspot.com/2009/11/evolucion-e-historia-de-la-contabilidad.html>. [2013, 06 de octubre]

acertadas. La información financiera es uno de los activos más importante de las empresas, el correcto manejo de ésta, garantiza el buen funcionamiento de toda organización ya que permite conocer su rentabilidad, responder a los grupos de interés y adquirir los recursos con los cuales pueden ser competitivos en el mercado.

Los sistemas de información tecnológicos se han convertido en una herramienta de gestión en el campo de las finanzas y la contabilidad porque permiten sistematizar los procesos de registro y mantenimiento de registros financieros, la generación de estados financieros, manejo de nómina, la eliminación de errores, fácil visualización de las inconsistencias financieras, y vigilancia de los préstamos de la empresa, entre otras actividades importantes.

2.2 Marco Conceptual

Contabilidad: es una disciplina económica que, mediante la aplicación de un método específico, tiene como objetivo elaborar información de la realidad económica, financiera y patrimonial de la unidad económica para permitir a sus usuarios la toma de decisiones en cada momento.

Sistema de información tecnológico: es un sistema basado en computadora, el cual es alimentado por datos por medio de procedimientos y convierte los datos en información.

Sistema de información contable: programa de computación que sistematiza y simplifica las tareas contables.

Software: son los datos y los programas necesarios para que la parte física de las computadoras funcione y produzca resultados.

Mantenimiento: actividad destinada a prevenir fallas en el proceso productivo para reducir los riesgos de paradas imprevistas por roturas o fallas en el sistema.

Mantenimiento preventivo: es la actividad planificada en los puntos vulnerables en el momento más oportuno, destinado a evitar fallas o averías en el sistema.

Mantenimiento correctivo: es el mantenimiento que se realiza para arreglar o corregir alguna falla o avería en el sistema.

2.3 Marco Contextual

Este trabajo de investigación se realizará en AB Mantenimiento, una empresa que ofrece toda una gama de servicios de mantenimientos de plomería, electricidad, fumigación, transporte, pintura, trituración de documentos y remodelación o reestructuración de espacios. Está ubicada en, Santo Domingo, D.N.

Fue fundada por su, actual administrador, quien tiene una vasta experiencia como ingeniero eléctrico y mantenimiento en general. Hace diez años aproximadamente divisó una oportunidad de mercado en el servicio de mantenimiento empresarial y estableció la empresa.

En la actualidad tiene un total de veinte y cinco empleados: un contador, una asistente administrativa, un asistente de servicio al cliente y los demás empleados son plomeros, electricistas, pintores y técnicos quienes materializan el servicio que ofrece la empresa.

Su mercado meta son empresas privadas, condominios residenciales y cualquier institución que requiera servicios preventivos o correctivos de mantenimiento.

La empresa tiene descrito su misión, visión y valores, se muestran en el cuerpo del trabajo. En los últimos años la empresa ha experimentado un crecimiento en la cantidad de clientes, como consecuencia, se han aumentado las operaciones administrativas. Las demandas de los servicios se han cubierto con la subcontratación de técnicos independientes.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Metodología

En el presente proyecto de investigación, se ha desarrollado una metodología analítica debido a que se pretende analizar y demostrar la necesidad de implementar un sistema de información contable, dada las deficiencias de su sistema manual contable.

Cabe destacar, que la metodología empleada tiene un enfoque cualitativo a través de la entrevista.

La siguiente investigación es de tipo descriptiva debido a que, recogido los datos a través de la entrevista, se especifica y describe la razón por la cual es necesario implementar un sistema de información.

El proceso de **recolección de datos** de esta investigación ha tenido un carácter bibliográfico y de campo. De campo porque, la información se recolectó en el lugar donde se producen los hechos y bibliográfico porque, se realizó una amplia recolección de información en distintas fuentes bibliográficas.

Las técnicas de investigación para obtener la información y los datos fue la revisión bibliográfica en fuentes primarias y secundarias para sustentar los conceptos de la investigación. Además se utilizó el instrumento de la entrevista al gerente general y a los empleados administrativos.

3.2 Procedimiento

Primero se realizó una revisión de la literatura sobre el tema de estudio para, sustentar los argumentos teóricos, redactar y presentar el anteproyecto, la propuesta de investigación y la redacción del informe final.

Luego de elaborado el instrumento de la técnica de investigación como la entrevista, se le aplicó a los involucrados en el proceso del sistema contable en la empresa de objeto de estudio.

Después de obtenido los datos a través de la entrevista y la información bibliográfica, comenzó el proceso de interpretación y análisis de los datos que sustentan la implementación de un sistema de información contable en la empresa AB Mantenimiento.

3.3 Población y muestra

La entrevista se aplicó al gerente general y asistente administrativa, de la empresa AB Mantenimiento.

Objetivos de la entrevista:

1. Conocer los problemas que le causa a KP Mantenimiento llevar la contabilidad manual.
2. Identificar como le ha afectado a los clientes estos problemas
3. Identificar los controles que tiene la empresa en los procesos contables
4. Conocer la opinión del administrador sobre s dichos controles en los registros contables.
5. Identificar los conocimientos que tiene el administrador sobre un sistema de información contable
6. Conocer cómo está organizada la información de la empresa
7. Saber si el personal administrativo está capacitado para manejar un sistema de información.
8. Conocer las expectativas del administrador sobre el sistema de información contable.

3.4 Diseño

1. El proceso de investigación supone básicamente las siguientes fases:
2. Recogida de la información general y parcial de la bibliografía.
3. Elaboración de cuestionario guía de la entrevista y la aplicación de la misma al gerente general, contador, asistente administrativa y asistente de servicio al cliente, de la empresa KP Mantenimiento.
4. Se realizó un análisis de los datos obtenidos en la entrevista.
5. Una vez analizada la información se elaboró la propuesta del sistema de información contable para la empresa KP Mantenimiento.

3.5 Técnicas de investigación

Las técnicas de investigación para la recogida de datos fue la entrevista. Se aplicó al personal administrativo, gerente general, contador, asistente administrativa y asistente de servicio al cliente, de la empresa KP Mantenimiento. La misma se realizó a través de preguntas dirigidas a actores sociales, involucrados en el objeto de estudio. Busca encontrar datos importantes por medio del análisis de las perspectivas y experiencias de las personas.

3.6 Análisis de datos

En el análisis de datos, se contrastó el resultado de la entrevista con los datos de la bibliografía, obteniendo con dicho análisis las pautas para elaborar la propuesta a la empresa KP Mantenimiento.

BIBLIOGRAFÍA

- Cortés Morales, Roberto. (2005). Introducción al Análisis de Sistemas y la Ingeniería de Software. EUNED
- De Pablos Heredero, Carmen. (2004). Informática y comunicaciones en la empresa. ESIC: Madrid.
- Laudon Kenneth C; Price Laudon, Jane. (2009). Sistema de información Gerencial: administración de la empresa digital. Pearson Educación: México
- Soldevila, Pilar; Oliveras Sobrevías, Ester. (2010). Contabilidad General. Profit: Barcelona.
- Educando para el futuro. "Evolución e Historia de la Contabilidad en la República Dominicana". [En línea]. Disponible en:
<http://dopedia.blogspot.com/2009/11/evolucion-e-historia-de-la-contabilidad.html>. [2013, 06 de octubre]
- Enciclopedia de tareas. Aspecto sobre la historia de la contabilidad. [En línea]. Disponible en:
<http://www.encyclopediadetareas.net/2010/08/aspectos-sobre-la-historia-de-la.html>. [2013, 05 de octubre]
- Torres Villanueva, Álvaro. Historia Universal de la Contabilidad. Centro de Ciencias Empresariales. [En línea] Disponible en:
http://www.ciencias-empresariales.com/Historia_de_Contabilidad.html. [2013, 05 de octubre]