

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADORA
PÚBLICA

INFORMACIÓN CONTABLE Y TOMA DE DECISIONES EN
LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DEL DISTRITO
DE HUARAZ 2016.

AUTORA:

GONZALES GOMEZ, TORIBIA ELVIRA

HUARAZ – PERÚ

2017

PALABRAS CLAVE

TEMA	SISTEMA DE CONTABILIDAD
ESPECIALIDAD	CONTABILIDAD

KEYWORDS

THEME	ACCOUNTING SYSTE
SPECIALTY	ACCOUNTING

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Código UNESCO:

- 53 Ciencias Económicas
- 5303 Contabilidad Económica
- 5303.99 Sistema de contabilidad

TÍTULO

**INFORMACIÓN CONTABLE Y TOMA DE DECISIONES EN LAS
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL DISTRITO DE HUARAZ 2016**

TITLE

**ACCOUNTING INFORMATION AND DECISION-MAKING IN THE
SMALL BUSINESSES OF THE HUARAZ DISTRICT 2016**

RESUMEN

La investigación cuyo título es “información contable y toma de decisiones en las pequeñas empresas del distrito de Huaraz 2016, tuvo como objetivo analizar cómo influye la información contable en la toma de decisiones de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz 2016.

La investigación es del tipo descriptivo y diseño no experimental. Se utilizó como técnica el análisis documental y la encuesta, como instrumentos, la ficha de análisis documental y el cuestionario.

Los resultados concluyen, que la información contable influye en la toma de decisiones de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz, toda vez que el 51.61% de las pequeñas empresas no formulan ni interpretan los ratios financieros, el 44.35% no identifican plenamente las operaciones afectas a obligaciones tributarias, el 52.42% no formulan presupuestos operativos y financieros tomando en cuenta la información financiera histórica y el 60.48% no evalúa los resultados de las decisiones tomadas.

ABSTRACT

The research whose title is "accounting information and decision making in the small enterprises of the district of Huaraz 2016, had as objective to analyze how influences the accounting information in the decision making of the small companies of the district of Huaraz 2016.

The research is descriptive and non-experimental design. The documentary analysis and the survey were used as a technique, as instruments, the documentary analysis sheet and the questionnaire.

The results conclude that accounting information influences the decision-making of small enterprises in the district of Huaraz, since 51.61% of small companies do not formulate or interpret financial ratios, 44.35% do not fully identify the operations involved to tax liabilities, 52.42% do not formulate operating and financial budgets taking historical financial information into account and 60.48% do not evaluate the results of the decisions taken.

ÍNDICE

	PG.
PALABRA CLAVE	i
TÍTULO	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1. Antecedentes y Fundamentación Científica	1
1.2. Justificación de la Investigación	14
1.3. Problema	15
1.4. Marco Referencial	16
1.5. Hipótesis	60
1.6. Objetivos	60
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	62
2.1. Tipo y diseño de investigación	62
2.2. Técnicas e Instrumentos de Investigación	64
2.3. Procesamiento y Análisis de la Información	65
CAPÍTULO III: RESULTADOS	67
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	81
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	84
CAPÍTULO VI: DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTO	87
CAPÍTULO VII: BIBLIOGRAFIA	88
CAPÍTULO VIII: ANEXOS	91

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

Hoy en día las pequeñas empresas comerciales más dinámicas ofrecen a los clientes bienes y servicios con atención, calidad y precios competitivos, que representa un valor superior a lo que les proporcionan la mayoría de las empresas tradicionales; sin embargo, se ven afectados por factores económicos que influyen en sus operaciones, entre lo que podemos citar las constantes variaciones en los precios de los artículos que dificulta mantener actualizado el sistema de información disponible para efectuar las ventas de las pequeñas empresas; disminución del volumen de ventas debido a la inflación y a los bajos niveles de ingreso de los consumidores, el alza en las facturaciones de los servicios básicos como la energía eléctrica, agua, telefonía y otros, aunadas al pésimo servicio recibido, aumentan los gastos operacionales, lo que se traduce en una reducción del margen de beneficios al tratar de mantener la competitividad de los precios.

Los cambios de la política económica distorsionan el proceso de toma de decisiones en las pequeñas empresas de Huaraz. Muchas veces las soluciones se buscan por reacción y no como prevención a los problemas. Los directivos siempre encuentran escaso el tiempo para resolver problemas y la tendencia es buscar fórmulas salvadoras que hayan funcionado en el pasado.

En ese sentido, el problema materia de estudio tienen los siguientes antecedentes:

(López, 2012). En su tesis denominada “Toma de decisiones en la pequeña empresa - un enfoque de acuerdo con Normas Internacionales de Contabilidad y Normas Internacionales de Información Financiera”, concluye que:

1. La pequeña empresa de Guatemala no cuenta con información contable, completa y confiable de acuerdo a Normas Internacionales de Contabilidad -NIC's- y a Normas Internacionales de Información Financiera.
2. El 69% de los propietarios o representantes de las pequeñas empresas, no tienen conocimiento de los conceptos básicos que establecen las Normas Internacionales de Contabilidad -NIC's- y las Normas Internacionales de Información Financiera -NIIF-, por lo que la contabilidad no está elaborada de acuerdo con estas Normas.
3. Al analizar los resultados obtenidos en la investigación de campo se determinó que solo un 38% de las pequeñas empresas, utilizan el Balance General y el Estado de Resultados para la toma de decisiones.
4. El 100% de las pequeñas empresas tienen conocimiento de la legislación tributaria vigente, por lo que utilizan la información financiera para el cumplimiento en el pago de impuestos que le son aplicables.
5. La falta de una adecuada divulgación de las Normas Internacionales de Contabilidad y las Normas de Información Financiera en Guatemala, es una causa por lo que las pequeñas empresas desconocen la implementación de las mismas; y el poco interés de los contadores en capacitarse.
6. El 93% de los proveedores de financiamiento solicitan a las pequeñas empresas los Estados Financieros: el Balance General y el Estado de Resultados; sin embargo, únicamente el 19% de éstos solicitan que dichos Estados Financieros estén de acuerdo a las Normas Internacionales de Contabilidad y a las Normas Internacionales de Información Financiera.
7. Tanto propietarios o representantes de las pequeñas empresas y los contadores, no han recibido capacitación sobre las NIC's y las NIIF, lo que refleja que no están preparados para su aplicación y adopción a partir del 01 de enero de 2012.
8. Las NIIF, fueron creadas para ser aplicadas a las grandes compañías que cotizan en el mercado público de valores, y están diseñadas también para cumplir con los requerimientos del mercado de capitales, cuyas especificaciones y objetivos son muy diferentes a los de las pequeñas

empresas; sin embargo las NIIF no hacen distinción alguna por lo que las mismas son de observancia general, no importando el tamaño de la empresa, en virtud que lo que se pretende con estas Normas es suministrar la más amplia y transparente presentación de informes.

(Cirujano, 2013). En su tesis “Análisis de la información contable para el control de gestión integrado: metodología, diseño e implantación del sistema”, concluye que la Contabilidad Externa, la Contabilidad Analítica, la Contabilidad de Gestión y la Contabilidad de Dirección, consideradas estas tres últimas como parcelas diferenciadas en el ámbito interno, son necesarias y se deben integrar como sistema de información contable global de la empresa para el Control de Gestión ya que cada una aporta una parte esencial y con un enfoque distinto de los hechos sociales y económico-financieros de la organización. En cuanto a la información contable de ámbito interno (Contabilidad Analítica, Contabilidad de Gestión, y Contabilidad de Dirección) cada una de ellas es útil y precisa para la toma de decisiones de los responsables de la empresa. Todo ello justifica nuestra denominación de “Contabilidad Integrada” que podría identificarse con la especificación realizada por Trilles, aunque no se basan en el mismo concepto, ya que nosotros seguimos respetando el concepto de partida doble y la contabilidad celular se basa en el concepto de partida múltiple.

(Peña, 2011). En su tesis denominada “el sistema de información contable en las pequeñas y medianas empresas. Un estudio evaluativo en el área metropolitana de Mérida, Venezuela”, concluye que el sistema económico en el que se desenvuelven las pequeñas y medianas empresas se fundamenta en la información y en los conocimientos; por lo tanto, estos dos elementos se configuran en determinantes para la generación de la rentabilidad esperada. No puede obviarse que las distintas variables que cualifican los cambios y la incertidumbre propician la innovación y el desarrollo de la tecnología de la información; todo lo cual obliga a las organizaciones y a sus administradores a redimensionar sus formas de pensar, ser y hacer. De allí que la tecnología de la

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

En este orden de ideas, en las pequeñas y medianas empresas resulta importante que los gerentes agreguen valor al proceso de toma de decisiones, a través del sistema de información contable que apoye a los niveles estratégico, táctico y operativo. Además de considerar las bondades de otros sistemas, tales como el estadístico, el de producción, el de finanzas, etc. Esto porque actualmente existen destacadas debilidades en relación con el sistema de información que sirve de soporte a la gerencia de este importante sector empresarial. Sumado a lo anterior, debe considerarse a la contabilidad como un elemento proactivo e integral de la sociedad de la información y, por ende, del conocimiento, pues su producto se sintetiza en la información financiera que sirve de base para ejercer el control, la dirección y, por lo tanto, la acertada toma de decisiones.

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

(Rodríguez, 2012). En su tesis denominada “la información contable y su utilidad para la toma de decisiones en las empresas del sector industrial del Municipio Libertador del Estado Mérida”, concluye que:

1. Se identifica que los principales informes contables que suministran información relevante en el análisis para la toma de decisiones empresariales constituyen primordialmente el balance general, el estado de resultados, el estado de flujos de efectivo, el estado de movimientos de las cuentas de patrimonio y las notas revelatorias sobre las políticas contables y elementos más destacados en su preparación. En forma complementaria constituyen informes importantes el balance de comprobación, los estados financieros ajustados por inflación, los presupuestos y cualquier otro que se requiera en relación con la necesidad del analista. Sin embargo, las técnicas de análisis más importantes se orientan sobre el balance general y el estado de resultados, ya que tanto el estado de flujos de efectivo como el estado de las cuentas al patrimonio se orientan a distinguir entre las operaciones cuales actividades influyeron sobre el efectivo, la forma y las razones en que el efectivo ingresa y egresa de la empresa y a mostrar las inversiones realizadas por los propietarios o socios a lo largo de período, el primero se prepara en función del efectivo y el segundo para mostrar específicamente todo lo relacionado al patrimonio.
2. Se evidencia la existencia de un alto número de empresas en el sector industrial del Municipio Libertador del Estado Mérida, que emplean medios manuales para llevar a cabo sus transacciones administrativas, lo cual le resta posibilidades para organizar la información y disponer oportunamente de la misma para tomar decisiones, en consecuencia, no cuentan con elementos para competir e innovar en el mercado. Resulta satisfactorio observar que las empresas que manifestaron procesar las transacciones administrativas en forma automatizada en una alto porcentaje utilizan software administrativos, sin embargo; para efectos contables los procesos

se llevan a cabo en un alto porcentaje en forma automatizada, pero los informantes manifiestan altamente no saber qué tipo de software contable usan; motivado a que la persona que presta estos servicios es por lo general independiente y prepara la contabilidad fuera de la empresas, en oficinas propias del contador. Este panorama empresarial acompañado de la responsabilidad social que se tiene hoy en día desde el punto de vista fiscal representa una situación que pudiera desfavorecer a la gerencia, ya que la información contable muchas veces puede no estar disponible ante una revisión, o sencillamente no tenerla para ciertas consultas. Adicionalmente, las contrataciones externas pueden incurrir en la omisión de una serie de documentos y representar sólo el cumplimiento de una formalidad.

3. Se describe que los informes contables principalmente emitidos por las empresas del sector industrias constituye el balance general y el estado de resultados. Para Venezuela de acuerdo al Código de Comercio, son los que reglamentariamente en cada cierre del ejercicio fiscal deben emitirse, sin embargo, la Declaración de principios de contabilidad, específicamente la 11 y las Normas Internacionales de contabilidad establecen como obligatorios adicionalmente el estado de flujos de efectivo, el estado de movimiento de las cuentas del patrimonio, con sus respectivas notas revelatorias. Consecuentemente, se evidencia que la emisión está concentrada altamente de manera anual y sólo en caso de ser requerido para un trámite.
4. Se determinó que un 71% de las empresas que usan la información contable para la toma de decisiones, manifiestan no utilizar técnicas adecuadas para analizar dicha información y sólo 16,1% si lo hacen. No obstante, a pesar que un buen número indicó utilizar la información contenida en los informes contables, se evidencia que los análisis no se realizan adecuadamente, lo cual se traduce en que existe un desconocimiento considerable en relación a los análisis verticales a través de aplicación de razones y/o índices

financieros y análisis horizontales comparativos entre distintos períodos que se pueden realizar con los estados financieros y que constituyen una fuente valiosa para tomar decisiones. Sin, embargo, se obtiene de manera satisfactoria que aun cuando 73,5% de las empresas manifestaron no usar la información contable para la toma de decisiones procesan sus transacciones administrativas en forma manual, mientras que 100% de las empresas que utilizan técnicas adecuadas para el análisis de la información contable procesan sus transacciones administrativas y contables de manera automatizada, resultados que pueden considerarse un indicio del apoyo que representa la automatización de los procesos administrativos y contables en la generación de información útil para la toma de decisiones financieras.

(Reyes, 2016). En su tesis titulada “herramientas financieras: un instrumento para la toma de decisiones en una empresa del sector salud”, concluye que las empresas pequeñas y medianas tienen varias características que les son inherentes: las posiciones jerárquicas están normalmente ocupadas por familiares, siendo el parentesco un factor que distorsiona la comunicación causando problemas en la línea de autoridad y provocando que las decisiones tomadas no fluyan de la manera correcta. Otra característica es la ausencia de una preparación académica en asuntos de la administración de empresas, que no les permite hacer un diagnóstico puntual de las condiciones necesarias para la gestión de una empresa, evitando con esto, la visualización clara, de qué tanto satisfará una necesidad del mercado.

Esto genera una falta de coordinación entre las diferentes actividades, causando erogaciones innecesarias y el mantenimiento de cantidades excedentes o insuficientes de inventarios y los problemas de financiación son una constante en este tipo de empresas, ya que suelen tener dificultades para obtener recursos; derivadas de la errónea o nula posibilidad de presentar un presupuesto bien fundamentado de la operación y de la situación financiera, que genere confianza en las instituciones de crédito. Ante esta situación, se hacen las consideraciones

necesarias a partir de la concepción de la idea de negocio en cuanto a la gestión financiera, ya que una pequeña empresa como la que se estudia tiene determinadas características, por ejemplo: su ritmo de crecimiento es mayor que el de la micro empresa, lo que obliga a una mejor división del trabajo para la resolución de problemas que pueden presentarse; debido a esto requiere un mayor organización en lo relacionado a la coordinación de personal y de los recursos materiales, técnicos y financieros.

Cuenta con la capacidad de poder abarcar el mercado local, regional y nacional. Por ello, es común que los emprendedores, al conformar un negocio, sólo tengan una idea y su talento, pero eso no es suficiente, ya que es indispensable el desarrollo de presupuestos y pronósticos financieros además de otras herramientas necesarias para su buena administración y funcionamiento; que permita visualizar a la MiPyME como una empresa establecida formalmente y no como un negocio familiar. Esta tesis se enfoca a la etapa de control en el área financiera del Laboratorio Clínico Estrella, S.A Se mencionó en este trabajo que el 80% de las Pymes que “mueren” en México lo hacen debido a una mala gestión financiera. Aunque se reconoce que la escasez de capital es un problema importante, es la mala administración de los recursos —la gestión financiera— lo que obliga a la empresa a cerrar debido a la falta de registros que no permiten 104 determinar a tiempo los descontrolés financieros y operativos en la misma y llevar a cabo medidas correctivas o preventivas, las malas inversiones —no hay análisis de la rentabilidad de los proyectos que se llevan a cabo—, la falta de planeación y la falta de capacitación de los administradores.

(Ribbeck, 2014). En su tesis titulada “Análisis e interpretación de estados financieros: herramienta clave para la toma de decisiones en las empresas de la industria metalmecánica del distrito de Ate Vitarte, 2013”, concluye que, de acuerdo a los resultados de la investigación, se puede afirmar que el 50% de las empresas de la industria metalmecánica del distrito de Ate Vitarte, no realizan un diagnóstico financiero porque no cuentan con información contable

actualizada, y en consecuencia no realizan una planificación financieras que les permita tomar una adecuada decisión de financiamiento. La mayoría de las empresas de la industria Metalmecánica consideran que el Diagnostico Económico debe ser utilizada como una herramienta de dirección y control para la toma de decisiones, sin embargo, estas no utilizan el mencionado diagnostico ocasionando que las decisiones no sean las más adecuadas. Una gran parte de empresas de la industria metalmecánica no utilizan el Valor Económico Agregado – EVA como una herramienta clave en la planificación estratégica, a pesar de que consideran a este instrumento como un factor importante para lograr analizar el flujo de caja, la rentabilidad sobre la inversión y fondos propios, por lo tanto, no realizan una adecuada decisión de inversión. Un gran número de empresas presenta un bajo nivel de competencia, debido a que no cuentan con información financiera útil y en el tiempo debido; la información contable es utilizada para fines de cumplimiento fiscales más que para fines gerenciales, de tal modo que no realizan un adecuado control de sus operaciones, ocasionando que la toma de decisiones no sea la más correcta y oportuna.

(Manottupa, 2013). En su tesis denominada “Desarrollo de un sistema de información para soporte de decisiones en el proceso de planificación de compras en una MYPE comercial de productos para bisutería”, concluye que el sistema permite generar una lista de compras de productos sugeridos; además, controlar los procesos de la empresa dentro de las áreas de almacén y ventas. Con respecto al proceso de compras, sólo lo soporta hasta el punto de generación del listado de adquisiciones. El método de Holt-Winters, utilizado en el desarrollo del presente proyecto de fin de carrera, fue adecuado para obtener el valor sugerido de la cantidad de productos a comprar según las tendencias de los valores históricos de ventas de los productos en la MYPE ya que consideraba la tendencia y estacionalidad de las ventas. El sistema ERP seleccionado fue adecuado para poder adaptarlo y cubrir las necesidades de la MYPE comercial de productos de bisutería, esto porque fue entendible para el desarrollo de nuevas funcionalidades.

(Suárez, 2013). En su tesis denominada “información contable y toma de decisiones: el aporte de la contabilidad en la construcción de confianza en las organizaciones”, concluye que la confianza es una variable del comportamiento que influye sobre el pensamiento y la acción del ser humano, además de ser fundamental para el adecuado funcionamiento de la sociedad, las organizaciones y los mercados. Asimismo, la confianza admite mayor tolerancia frente al riesgo y la incertidumbre, de este modo, favorece la interacción social, la cooperación y permite el desarrollo de la actividad económica. La confianza permite construir expectativas e imaginarios que dan estabilidad y fomentan visiones institucionales de las organizaciones, los mercados y del mundo. La contabilidad se fundamenta en un conjunto de bases conceptuales que brindan lineamientos sobre el modo en que los hechos económicos son captados, registrados y sintetizados en informes contables que favorecen las actividades de control y los procesos de toma de decisiones, favoreciendo con ello la construcción de expectativas.

Estas bases conceptuales determinan las representaciones que se realizan de la situación económica y financiera de los entes, así como de su desempeño operativo, motivo por el cual los cambios en estas bases impactan estas representaciones. Los principios de contabilidad clásicos como prudencia, costo histórico, realización, causación o devengo y la base metodológica de reconocimiento de los hechos económicos llamada partida doble, aportan a la generación de información contable-financiera que es objetiva, verificable y, por ende, posee altos niveles de confiabilidad. De allí que tales principios se constituyan en verdaderas características económicas de la contabilidad. El cambio de modelo contable con orientación hacia la predicción se acompaña de una nueva forma de medir los elementos de los estados financieros llamada valor razonable, el cual opera en tres niveles diferentes, 1) precios de mercado, 2) valores de referencia y, 3) flujos de efectivo proyectados, permitiendo en las dos últimas situaciones la valoración a partir de estimados, supuestos y juicios que implican elementos de carácter subjetivo difíciles de verificar.

(Segovia, 2012). En su tesis denominada “diseño e implementación de un sistema de control interno en la toma de decisiones de la compañía Datugourmet Cia. Ltda.”, concluye que la falta de segregación de funciones entre los diferentes departamentos de la Compañía genera duplicidad de funciones y en ciertos casos, el desempeño inadecuado de las mismas. El capital humano es el recurso principal para la aplicación de un sistema de control interno debido a que depende principalmente el nivel de compromiso del personal para desempeñar las actividades asignadas de manera eficiente y eficaz. La compañía Datugourmet Cía. Ltda. se desempeña en un campo económico que presenta muchas oportunidades de crecimiento, condición que exige la implementación de un sistema de control interno para el control de sus procesos desempeñados en las unidades técnicas y administrativas.

(Posso, 2014). En su tesis denominada “Diseño de un modelo de control interno y la toma de decisiones en la empresa restadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera”, concluye que mediante el desarrollo de la investigación realizada en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, se pudo evidenciar que el Control Interno es una herramienta fundamental para realizar de una forma más efectiva el objeto social y los objetivos trazados por la empresa.

Por esta razón los autores finalmente estructuran una definición para el Control Interno concibiéndolo como aquel instrumento administrativo que proporciona seguridad en las operaciones, confiabilidad en la información financiera, el cumplimiento de las leyes y mejora la comunicación entre las diferentes áreas de las organizaciones. El Control Interno como tal no significa el remedio infalible a las eventuales anomalías y/o inconsistencias que puedan surgir en el desarrollo normal de los negocios, pero si brinda la posibilidad de mitigar y aliviar los traumas que se podrían presentar. El concepto de Control Interno

reviste una importancia fundamental para la estructura administrativo-contable de la entidad que fue objeto de estudio. Se relaciona con la confiabilidad de sus estados contables, con la veracidad razonable de su sistema de información interno, con su eficacia y eficiencia operativa y con el riesgo de fraude.

(Montenegro, 2012). En su tesis titulada “Diseño de un proceso contable para mejorar la toma de decisiones en la empresa electro comercio socio hogar – Santo Domingo”, concluye que desde el inicio de las operaciones electrocomercio Socio Hogar no cuenta con un proceso contable que le permita conocer la situación económica de la empresa. A pesar de que la empresa Electrocomercio Socio Hogar, está obligada a llevar contabilidad, no cuenta con este requerimiento, lo único que posee son simples registros de ingresos y egresos, lo que podría ocasionar ciertos inconvenientes con el SRI. Para realizar el control de inventarios la empresa no posee con un método adecuado que le brinde confianza en el manejo de su mercadería. Tomando en cuenta las ventas a crédito se establece el plazo máximo para el pago, tiempo que no se cumple, disminuyendo así las ganancias para la empresa. El dinero de las ventas generadas por mercaderías y cobros realizados a los clientes, no se depositan diariamente en la cuenta de la empresa, sino que permanecen en poder de la cajera o de los cobradores, lo que constituye un riesgo permanente. La empresa no cuenta con un control idóneo del dinero de Caja, no se hacen arqueos a esta cuenta. No existe designación de funciones para cada una de las personas que trabajan en la empresa, lo que ocasiona desperdicio de tiempo y de personal al no tener fijadas cuáles son sus responsabilidades.

(Daniel Chumpitaz y Yuri Gonzales, 2014). En su tesis denominada “Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013”, concluyen que la implementación de un sistema de control influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera, en muchos casos en un 100%. El entorno

o el ambiente forma al personal que desarrolla sus actividades y cumpla con sus responsabilidades. Las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las reglas para enfrentar cualquier riesgo.

Todo este proceso se supervisa para proporcionar un grado de seguridad razonable en los objetivos de la empresa. Con un buen sistema de control interno de inventario se reportarán en el momento oportuno los activos circulantes, de tal manera que encubran las necesidades de sus clientes. Se debe seleccionar al personal que esté capacitado para cumplir con sus funciones, lo que permitirá reportar oportunamente las operaciones para una mejor gestión en el control y manejo de los recursos de la empresa. Toda empresa debe realizar procedimientos de control interno que favorezcan a tomar decisiones independientes del rubro al cual esta pertenezca.

De otro lado, el control interno se caracteriza por ayudar a la gestión a corregir todos los errores que muestre la empresa en los diversos procedimientos internos. En este sentido, las empresas que apliquen el control interno podrían experimentar incremento en la productividad en cerca del 80%. En toda organización grande o pequeña se deben implementar procesos de control interno. Para mejorar la gestión de las operaciones es necesario efectuar un control que permita procesar la información de manera exacta y oportuna a la casa matriz de la empresa y a terceros (entidad bancaria y proveedores).

Dentro de una empresa es importante analizar los datos que se relacionan con las operaciones, entre los que se pueden mencionar el control de caja y bancos, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, que cuente con un adecuado control interno para lograr los objetivos de la empresa. Realizar procedimientos de control interno en todas las áreas de la organización permite alcanzar sus objetivos casi en un 100%, sin embargo, se requiere el apoyo indispensable de la autoridad máxima de la organización para llevarse a cabo; todas sus

actividades se interrelacionan de manera sistemática y brindan información confiable a todos sus grupos de interés.

1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La ejecución de la investigación fue conveniente, dado a que bajo un enfoque teórico práctico, los resultados servirán como punto de partida para futuras reflexiones científicas.

Tuvo como propósito analizar la información contable y su incidencia en la toma de decisiones de las pequeñas empresas de Huaraz. Por ende, permitirá solucionar el problema estudiado.

Al haberse demostrado la escasa incidencia de la información contable en la toma de decisiones, se tomará conciencia sobre la necesidad de mejorar el sistema de información de las pequeñas empresas de Huaraz; para ello, a partir de los resultados de la investigación se implementarán políticas que dinamicen las dimensiones de las variables de investigación.

La información financiera que manejan las pequeñas empresas de Huaraz no es administrada de manera idónea, por ello la investigación propone un correcto y transparente proceso de toma de decisiones.

Los resultados de la investigación, se aplicó no solo a las pequeñas empresas del distrito de Huaraz, sino también, a las empresas de otras provincias de la región, lo que permitirá lograr las metas y objetivos empresariales. Así mismo, se podrá utilizar como instrumento de análisis para lograr una eficiente gestión empresarial, tomado como base la información que reporta el sistema de contabilidad.

En ese contexto, el trabajo de investigación permite conocer en qué medida la información contable, influye en el proceso de toma de decisiones.

1.3. PROBLEMA

En el complejo mundo de los negocios hoy en día ha caracterizado el proceso de globalización y complejidad de los mercados, donde los consumidores se vuelven cada vez más abiertos, exigentes en sus hábitos de compra y por supuesto más racional, los dueños y gerentes de las empresas necesitan contar con un flujo constante y preciso de información que les permita tomar decisiones acertadas, para poder enrumbar las organizaciones al logro de sus objetivos y obtener una ventaja competitiva frente a las demás organizaciones .

Es obvio que la calidad de las decisiones de cualquier empresa, pequeña o grande de la Huaraz está en función directa del tipo de información disponible; por lo tanto, si se desea que una organización se desarrolle normalmente debe contarse con un buen sistema de información.

La información contable cumple un rol muy importante al producir datos indispensables para la administración y el desarrollo del sistema económico empresarial, esta información es mostrada por los estados financieros cuya característica fundamental son la utilidad y confiabilidad.

La información contable debe ser precisa, manejable y de fácil interpretación, reflejar la realidad de manera coherente y fiable y servir de soporte para la toma de decisiones.

El nuevo enfoque de la administración empresarial requiere del equipo humano que desarrolla su labor en la misma o en relación con ella, iniciativa, imaginación y capacidad de sus directivos. Estos deben promover incesantemente la consecución de nuevos objetivos y metas a fin de que su gestión no se quede obsoleta y se desenvuelva perfectamente dentro de la dinámica competitiva; exigencias que no cumplen la pequeña empresa de Huaraz.

Una correcta administración representa para las empresas el puente que garantiza la unión de la actual posición con su futura pervivencia. Determinar la función y ubicación de cada uno de los elementos del proceso administrativo, los componentes de la estructura organizativa y conocer en cada momento las necesidades del mercado harán que la institución crezca en forma equilibrada y se afiance sólidamente sobre sus bases presentes, al tiempo que se proyecta seguro hacia un porvenir sin sobresaltos.

En ese sentido se planteó el siguiente problema:

Problema General

¿Cómo influye la información contable en la toma de decisiones de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz 2016?

1.4. CONCEPTUACION Y OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

1.4.1. BASES TEÓRICAS

Información contable

(Guajardo, 2005). Dice que el propósito básico del sistema de información contable de una organización es proveer información útil acerca de una entidad económica, para facilitar la toma de decisiones de sus diferentes usuarios tales como, accionistas, acreedores, inversionistas, administradores o las mismas autoridades gubernamentales. En consecuencia, de que el sistema de información contable de una empresa sirve a un conjunto de diversos usuarios, se originan diferentes ramas o subsistemas.

- El subsistema de información financiera: contabilidad financiera.
- El subsistema de información fiscal: contabilidad fiscal.
- El subsistema de información administrativa: contabilidad administrativa.

Subsistema de información financiera

Está conformado por una serie de elementos tales como las normas de registro, criterios de contabilización y formas de representación de información de usuarios externos. A este tipo de sistema de información se le conoce debido a que expresa en términos cuantitativos y monetarios las transacciones que realiza una entidad, así como ciertos acontecimientos económicos que le afectan, con el fin de proporcionar información útil y confiable a los diferentes usuarios externos para su toma de decisiones.

Los usuarios de la contabilidad financiera

La información financiera es útil para los accionistas, acreedores, analistas e intermediarios financieros, el público inversionista, los organismos reguladores y para todos aquellos usuarios externos de la información contable de una organización económica.

Subsistema de información fiscal

Está diseñado para dar cumplimiento a las obligaciones tributarias de las organizaciones respecto de usuario específico: el fisco. A las autoridades gubernamentales les interesa contar con la información de las diferentes organizaciones económicas para cuantificar el monto de la utilidad que haya obtenido de acuerdo con las leyes fiscales en vigor como producto de sus actividades y así poder determinar la cantidad del impuesto que le corresponde a pagar.

Los usuarios de la contabilidad fiscal

La información generada por el subsistema de información fiscal es útil para las autoridades gubernamentales.

Subsistema de información administrativa

La contabilidad administrativa es un sistema de información al servicio de las necesidades internas de la administración orientado a facilitar las

funciones administrativas de planeación y control, así como la toma de decisiones. Entre las aplicaciones se encuentran la elaboración de presupuestos, la determinación de costos de producción y la evaluación de la eficiencia de las diferentes áreas operativas de la organización, así como el desempeño de los diferentes ejecutivos de la misma.

Los usuarios de la contabilidad administrativa-. La información generada por este subsistema es útil solo para los usuarios internos de la organización representados por los directivos de la misma, especialmente por los directores generales, gerentes de área, jefes de departamento, entre otros.

Procedimientos de comparación

(Elizondo, 2004). Dice que la técnica de la comparación consiste en determinar las semejanzas y diferencias existentes que contienen los estados financieros y específicamente el balance general, la idea es examinar su importancia en función de valores absolutos y relativos para diagnosticar las variaciones que se hayan producido. puede ser en un año o comparando varios años consecutivos. Para comparar una cuenta, puede emplearse como referencia el importe total del activo, del pasivo o de los resultados; asimismo puede compararse el total del patrimonio, los balances actuales con los anteriores o comparar nuestros balances con los de otras empresas o estándares de referencia en el sector en que se participa. a través de un estado financiero básico tal como es el caso del estado de cambios en la situación financiera se presentará esta técnica, ya es el enfoque más utilizado y conveniente para las empresas por que se basa en el análisis de variaciones el enfoque para el estado de cambio en la situación financiera consiste en analizar los cambios en todas las demás partidas del estado de situación financiera o balance general, y clasificarlos en: operaciones, inversiones y financiamiento. su elaboración está constituida por:

- Dos estados de situación financiera (es decir, un estado de situación financiera comparativo) referidos al inicio y al fin del periodo al que corresponde el estado de cambios en la situación financiera.
- Un estado de resultados correspondiente al mismo periodo.
- Información adicional con relación a las operaciones y acontecimientos registrados en el ejercicio (notas).

El proceso consiste en analizar las variaciones resultantes del estado de situación financiera comparativo para identificar los incrementos y los decrementos en cada una de las partidas del estado de situación financiera, lo cual termina con el incremento o decremento neto del efectivo. Para realizar este análisis es importante identificar el flujo de efectivo generado o destinado a la operación, que consiste en traducir la utilidad neta reflejada en el estado de resultados, a flujo de efectivo, separando las partidas incluidas en dicho resultado que no implican desembolso de efectivo, como el gasto por depreciación y las amortizaciones.

La finalidad del estado de cambios en la situación financiera es representar toda la información relevante relacionada con el manejo de efectivo; es decir, su obtención y utilización por parte de la entidad durante un periodo determinado y, como consecuencia, mostrar una síntesis de los cambios ocurridos en la situación financiera para que los usuarios de los estados financieros puedan conocer y evaluar la liquidez de la entidad.

Limitaciones de la información financiera

(Lara, 2006). Explica que la información financiera tiene como característica primordial el ser útil, es decir, que sirva para lo que fue diseñada: la toma de decisiones. Dado que el propósito fundamental de la contabilidad es preparar información financiera que fundamente el

proceso de toma de decisiones de los distintos usuarios, para asegurar su calidad es necesario que cumplan con una serie de características básicas, utilidad, confiabilidad y provisionalidad. La importancia de los estados financieros se enfoca en que a través de ellos los usuarios externos ya sean acreedores o accionistas visualicen el desempeño financiero de una organización. Por ejemplo, algún individuo que tiene participación accionaria en una empresa pública; la mejor manera para apreciar que tan buena ha resultado su inversión es analizar con detenimiento los estados financieros básicos que ha generado dicha compañía. En muchos casos, podrá complementar su evaluación con los comentarios y graficas adicionales que se le puedan agregar, pero la información contenida en los estados financieros seguirá siendo la parte fundamental.

El producto final del proceso contable son los estados financieros, elemento necesario para que los diversos usuarios puedan tomar decisiones. La información financiera que dicho usuarios requieren se centra primordialmente en la evaluación de la de la situación financiera, de la rentabilidad y la liquidez. Con base en las necesidades de información de los usuarios la contabilidad considera que todo negocio debe presentar cuatro informes básicos:

- El estado de situación financiera o balance general, cuyo fin es presentar una relación de recursos (activos) de la empresa, así como de las fuentes de financiamiento (pasivo y capital) de dichos recursos.
- El estado de resultados que informa sobre la rentabilidad de las operaciones.
- El estado de variación en el capital contable, cuyo objetivo es mostrar los cambios en la inversión de los dueños de la empresa.
- El estado de cambios en la situación financiera, cuyo objetivo es dar información acerca de la liquidez del negocio; es decir, presentar una lista de las fuentes de efectivo y de los desembolsos del mismo, lo cual

constituye una base para estimar las futuras necesidades de efectivo y sus probables fuentes.

Los objetivos de los Estados Financieros están afectados por el ambiente de negocios en donde opera la entidad, por las características y limitaciones del tipo de información que los estados financieros pueden proporcionar, como por ejemplo podemos notar algunas de las limitaciones de la información financiera:

- Las transformaciones internas, transacciones y otros eventos, que afectan económicamente a la entidad lo cual puede afectar su comparabilidad.
- Los estados financieros, especialmente el balance general, presentan el valor contable de los recursos y obligaciones y no pretenden presentar el valor razonable de la entidad en su conjunto, tales como los recursos humanos, capital intelectual, el producto, la marca, el mercado, etc.
- Por referirse a negocio en marcha, están basados en varios aspectos en estimaciones juicios que son elaborados considerando los distintos cortes de periodos contables.
- Para su presentación en ocasiones se tiene que recurrir a estimaciones y juicios personales.
- Presenta de manera “razonable” la situación financiera de la empresa y sus resultados, pero no muestra la realidad al 100%.

Información financiera

(Lanut, 2013). Explica que la información financiera: idioma de los negocios. El objetivo de la contabilidad es generar y comunicar información útil para la oportuna toma de decisiones de los acreedores y accionistas de un negocio, así como de otros públicos interesados en la situación financiera de una organización. Es conveniente aclarar que, en el caso de las organizaciones económicas lucrativas, uno de los datos más

importantes que genera la contabilidad y de la cual es conveniente informar, es la cifra de utilidad o pérdida. En efecto, la cuantificación de los resultados (beneficios netos) de la realización de actividades comerciales o industriales, o de la prestación de servicios a los clientes y su correspondiente efecto en el valor de la organización económica es un dato de suma importancia para los accionistas y acreedores de un negocio. La información financiera como herramienta de competitividad En la actualidad, las empresas no pueden competir si no cuentan con sistemas de información eficientes, entre ellos destaca el sistema de contabilidad. Sólo mediante la información proporcionada por el sistema contable es posible tomar decisiones adecuadas. Básicamente, las decisiones que se toman en los negocios se refieren a cómo se obtienen y cómo se utilizan los recursos. Para la obtención de estos últimos existen dos fuentes principales: los recursos provenientes de la operación del negocio, lo que implica decisiones de operación, y los recursos que aportan los socios, o bien los obtenidos mediante préstamos bancarios, que lleva a decisiones relativas al financiamiento. Finalmente, el uso de los recursos implica tomar decisiones correspondientes a la inversión. Veamos algunos ejemplos de estos tipos de decisiones de negocios:

- Decisiones de operación: Las actividades tales como la producción y venta de bienes o la prestación de servicios y otras más, son propias de la operación del negocio.

Algunas interrogantes al respecto son:

- a. ¿Cuál es el monto de ventas que generó el negocio?
- b. ¿Cuál es el costo de la mercancía vendida, producida o de los servicios realizados?
- c. ¿Cuál es el margen de utilidad?
- d. ¿Cuál es el rendimiento del capital invertido por los accionistas?

e. Decisiones de financiamiento: Un negocio requiere de financiamiento para comenzar a operar y continuar de acuerdo con sus planes.

Algunos ejemplos de este tipo de decisiones son:

- ¿Cuál es la proporción de deuda con respecto al capital aportado por los accionistas?
- ¿Qué opción de financiamiento es más conveniente?

Decisiones de inversión: Estas decisiones implican la adquisición de nuevos bienes como terrenos, maquinaria, equipo de transporte, etc.

Ejemplos de este tipo de decisiones son:

- ¿Cuántos recursos se tienen invertidos en maquinaria y equipo?
- ¿Es conveniente comprar maquinaria adicional para aumentar las ventas?
- ¿Qué alternativa de inversión es la que más conviene al negocio?

Lo anterior es tan sólo una breve muestra de los diferentes tipos de decisiones que se pueden tomar basándose en la información proporcionada por el sistema de información contable, cuyo fin no es sólo generar información, sino que ésta sea aprovechada para lograr la meta del negocio y para realizar los objetivos, planes y proyectos de los distintos usuarios de la misma, tanto internos como externos. Sólo así se le puede dar a la información financiera un sentido y un uso verdaderamente útil: un uso estratégico. Al darle este tipo de uso a la información financiera se percibirá inmediatamente que ésta apoya la estrategia de la organización y será también una poderosa herramienta de competitividad para los negocios.

Usuarios de la información financiera

(Fowloner, 2007). Considera que cada empleado de la empresa utiliza información contable desde las categorías laborales básicas hasta el director ejecutivo. Los empleados perciben un salario y sus cheques son generados por un sistema de información contable. Los usuarios internos pueden ser:

- Asamblea o Juntas de socios.
- Junta Directiva.
- Gerente general.
- Gerente financiero.
- Gerentes (Sistemas de información, Sistemas de recursos humanos).
- Gerentes de unidad de negocios.
- Gerentes de planta.
- Gerentes de Almacén.
- Supervisores en línea.

Los interesados en la información contable de un ente en particular dependen de las circunstancias. En el Caso de las empresas (entes con fines de lucro) el statement of financial accounting concepts¹ (SFCA, 1 pronunciamiento sobre conceptos contables 1) de la Financialstandars Board (FASB, Juntas de Normas de Contabilidad financiera), presenta una lista amplia de tales interesados, que incluye a:

- a. Propietarios;
- b. Prestamistas;
- c. Proveedores;
- d. Acreedores e inversores potenciales;
- e. Empleados;
- f. La gerencia;
- g. Directores;
- h. Clientes;
- i. Asesores y analistas financieros;
- j. Corredores de bolsa;
- k. Underwrites;

- l. Bolsas de comercio;
- m. Abogados;
- n. Economistas;
- o. Autoridades impositivas;
- p. Organismos de control estatal;
- q. Legisladores;
- r. El periodismo financiero;
- s. Agencias e informes;
- t. Sindicatos;
- u. Investigadores, profesores y estudiantes de administración;
- v. El público en general.

El SFAC, por su parte, considera que los principales interesados en los estados contables de organización sin fin de lucro son:

- a. Sus proveedores de recursos sean estos directos (prestamistas, empleados y otros suministradores de bienes o servicios) o indirectos (miembros, contribuidores, pagadores de impuestos);
- b. Los usuarios de los servicios que presta el ente;
- c. Sus órganos de gobierno y fiscalización;
- d. Sus administradores.

También menciona otros posibles usuarios: directores, representantes de los miembros del ente, analistas y asesores financieros, corredores de bolsa, underwriters, abogados, economistas, autoridades impositivas, legisladores, la prensa, agencias de informes, sindicatos, asociaciones de comercio, investigadores, profesores y estudiantes. Las dos enumeraciones son consistentes entre sí y razonables. Por supuesto, los motivos por los que los terceros se interesan en la información contable de un ente son diversos. Ejemplos:

- a. Un comprador potencial de acciones de una empresa desea conocer si esta genera ganancias que le permita distribuir dividendos;

- b. Un posible prestamista le gustaría que si el ente puede generar fondos que le permitan devolver el capital y los accesorios financieros del caso;
- c. Una bolsa de comercio estudia la información contable para evaluar si es suficiente y adecuada para quienes compran y venden acciones del ente y si hay circunstancias que requieran alguna medida especial, incluyendo el retiro de la autorización para cotizar;
- d. Un organismo de control está interesado en detectar situaciones que afecten el interés público, como el incumplimiento de determinadas relaciones técnicas por parte de entidades financieras o aseguradoras.

Cualidades de la información contable

(Flores, 2005). Refiere que algunos autores establecen así los requisitos y cualidades de la información contable:

- Utilidad: La información debe ser útil y beneficiosa para lo cual debe satisfacer los requisitos de pertinencia, confiabilidad, comprensibilidad, productividad y oportunidad.
- Pertinencia o atingencia: La información debe ser apta para satisfacer las necesidades de sus usuarios más comunes, entendiéndose por tales a los proveedores de recursos del ente (acreedores, propietarios de entes con fines de lucro, contribuyentes a entes sin fines de lucro, etc.).
- Confiabilidad: La información debe permitir que los usuarios puedan depender de ella al tomar sus decisiones. Para ser confiable, la información debe satisfacer los requisitos de representatividad y verificabilidad.
- Representatividad o validez: Debe existir una razonable correspondencia entre la información suministrada y los fenómenos que ésta pretende describir. Para que la información pueda considerarse representativa deben satisfacerse los requisitos de integridad, certidumbre, esencialidad, racionalidad, precisión, prudencia y objetividad.

- Integridad: La información debe incluir todo lo necesario para una representación fidedigna del fenómeno que se pretende describir.
- Certidumbre: La información debe elaborarse sobre la base de un conocimiento seguro y claro de los acontecimientos que comunica.
- Especialidad: La información sobre un fenómeno dado debe dar preeminencia a su esencia por sobre su forma.
- Racionalidad: La información debe resultar de la aplicación de un método adecuado, fundado en la aplicación del razonamiento lógico.
- Precisión: La información debe estar comprendida entre los estrechos límites de la aproximación, buscando un acercamiento a la exactitud.
- Prudencia: Al preparar la información, debe actuarse prudentemente en la consideración de las incertidumbres y riesgos inherentes a la situación representada.
- Objetividad: Las normas para preparar la información deben ser aplicada imparcialmente. No debe deformarse la información para motivar determinadas conductas por parte de sus usuarios.
- Verificabilidad: La información debe ser susceptible de comprobación independiente mediante demostraciones que la acrediten y confirmen.
- Claridad o comprensibilidad: La información debe ser inteligible, fácil de comprender y accesible para los acreedores, inversores y otros usuarios que tengan un conocimiento razonable del mundo de los negocios y están dispuestos a estudiarla con diligencia razonable.
- Comparabilidad: La información debe satisfacer los requisitos de comparabilidad que pudieran requerir sus usuarios.
- Productividad: El beneficio que la emisión de la información produzca no debería ser inferior al costo demandado por su obtención. En los casos de informes contables para uso público, estos conceptos deben evaluarse desde el punto de vista de la comunidad tomada en su conjunto.

- Oportunidad: La información debe suministrarse en tiempo tal que tenga la mayor capacidad posible de influir en la toma de decisiones.

Contabilidad fiscal

(Pérez, 2014). Dice que la contabilidad es una ciencia (ya que produce conocimiento sistemático y verificable) y una técnica (permite procesar y aplicar datos) que aporta información de utilidad para la toma de decisiones económicas. Su objeto de estudio es el patrimonio, cuyo análisis aparece reflejado en los denominados estados contables o estados financieros. Fiscal (del latín *fiscalis*), por otra parte, es lo perteneciente o relativo al fisco. Este término está vinculado al tesoro público o al conjunto de organismos públicos encargados de la recaudación de impuestos. Se conoce como contabilidad fiscal al sistema de información relacionado con las obligaciones tributarias. Este tipo de contabilidad se basa en las normativas fiscales establecidas por la ley de cada país y contempla el registro de las operaciones para la presentación de declaraciones y el pago de impuestos.

La contabilidad fiscal puede diferir de la contabilidad financiera (que registra la actividad y las transacciones de una empresa en un periodo determinado). En algunos países, las leyes que regulan la contabilidad exigen la presentación de informes cada doce meses, dando lugar al nacimiento del año fiscal. La contabilidad es una ciencia (ya que produce conocimiento sistemático y verificable) y una técnica (permite procesar y aplicar datos) que aporta información de utilidad para la toma de decisiones económicas. Su objeto de estudio es el patrimonio, cuyo análisis aparece reflejado en los denominados estados contables o estados financieros.

Se conoce como contabilidad fiscal al sistema de información relacionado con las obligaciones tributarias. Este tipo de contabilidad se

basa en las normativas fiscales establecidas por la ley de cada país y contempla el registro de las operaciones para la presentación de declaraciones y el pago de impuestos. La contabilidad fiscal puede diferir de la contabilidad financiera (que registra la actividad y las transacciones de una empresa en un periodo determinado). En algunos países, las leyes que regulan la contabilidad exigen la presentación de informes cada doce meses, dando lugar al nacimiento del año fiscal.

Información administrativa

(Bocehino, 1998). Refiere que un sistema de información administrativa es el sistema que examina y recupera los datos provenientes del ambiente que captura los datos a partir de las transacciones y operaciones efectuadas dentro de la empresa que filtra, organiza y selecciona los datos y los presenta en forma de información a los gerentes, proporcionándoles los medios para generar la información. Así mismo, es definida como el conjunto de canales de flujo de transformación que retroalimentan datos de operaciones para análisis, decisiones administrativas y aplicaciones, para poder ejercer control, con el fin de que la organización alcance sus objetivos. Para otros, sin embargo, un sistema de información administrativa es la combinación de equipos de comunicación y otros dispositivos diseñados para manejar datos. Un sistema de información administrativa totalmente automatizado recibe, procesa y almacena los datos; transfiere la información conforma la necesita; produce informes y copias según sea el requerimiento. De acuerdo con las anteriores definiciones, El S.I.A es el proceso de transformar los datos en información de calidad, que permite a los administradores tomar decisiones, resolver problemas y cumplir con sus funciones/operaciones en forma eficiente y eficaz.

Características del sistema de información administrativa

- **Comprensibilidad:** debe ser elaborado en forma correcta y contener términos y símbolos adecuados para que el receptor lo interprete debidamente.
- **Confiabilidad:** es necesario que sea preciso, congruente con el hecho, real y comprobable desde la fuente y todo el proceso de transmisión.
- **Relevancia:** debe ser esencial para el área de responsabilidad de actuación del administrador.
- **Integridad:** tiene que contener los hechos que el administrador necesita para tomar decisiones y resolver problemas.
- **Concisión:** debe omitir materias ajenas al asunto, resumir la información clave y dejar a un lado los detalles y los datos que no tienen relación con el sistema de información administrativa.
- **Oportunidad:** tiene que estar disponible en el momento en que sea necesaria para la actuación del administrador, pues anticipada podría ser olvidada o mal usada, y retrasada no tiene valor.
- **Calidad:** es el grado de precisión con el cual la información retrata la realidad, a un costo razonable, para su procesamiento y distribución.

La valoración de los riesgos

(CGR, 2006). Explica que el análisis o valoración del riesgo le permite a la entidad considerar cómo los riesgos potenciales pueden afectar el logro de sus objetivos. Se inicia con un estudio detallado de los temas puntuales sobre riesgos que se hayan decidido evaluar. El propósito es obtener la suficiente información acerca de las situaciones de riesgo para estimar su probabilidad de ocurrencia, tiempo, respuesta y consecuencias. Se debe estimar la frecuencia con que se presentarán los riesgos identificados, cuantificar la probable pérdida que pueden ocasionar y calcular el impacto que pueden tener en la satisfacción de los usuarios del servicio. De este análisis, se derivarán los objetivos específicos de control y las

actividades asociadas para minimizar los efectos de los riesgos identificados como relevantes.

Toma de decisiones

(Tomas Wiegele, Gordon Kelt y Susan Kiesell, 1977). Sostienen que las decisiones son, según la terminología de David Easton, los "resultados" del sistema político, mediante el cual valores son autoritariamente distribuidos dentro de una sociedad. El concepto de toma de decisiones durante largo tiempo ha estado implícito en algunos de los enfoques más viejos de la historia diplomática y el estudio de las instituciones políticas. El estudio de cómo son tomadas las decisiones fue primero sujeto de investigación sistemática en otros campos externos a la ciencia política. Los psicólogos, estaban interesados en los motivos subyacentes a las decisiones de un individuo y por qué algunas personas tenían mayores dificultades que otras para tomar decisiones. Los economistas se centraban en las decisiones de los productores, los consumidores, los inversores y otros cuyas elecciones afectaban la economía.

Los teóricos de la administración de empresas buscaban analizar y aumentar la eficacia de la toma de decisiones ejecutiva. En el gobierno y especialmente en la planificación de defensa de los años sesenta, las técnicas conocidas por lo general como "efectividad de costo" se utilizaban en el proceso de toma de decisiones, incluida la adquisición de nuevas armas. La toma de decisiones era un punto central para los especialistas en ciencia política interesados en analizar el comportamiento decisorio de los votantes, legisladores, funcionarios oficiales, políticos, líderes de grupos de interés y otros agentes de la arena política. Así, el estudio de la toma de decisiones de política exterior se concentraba en un segmento de un fenómeno más general

de interés para las ciencias sociales y los encargados de trazar políticas. Debido a que muchos analistas se han preocupado por la toma de decisiones en situaciones de crisis, la última parte del capítulo abordará dicho tema. La toma de decisiones simplemente es el acto de elegir entre alternativas posibles sobre las cuales existe incertidumbre.

En la política exterior quizás más que en la política nacional -porque el terreno de la anterior por lo general es menos familiar-las alternativas políticas pocas veces están "dadas". A menudo deben formularse a tientas en el contexto de una situación total en la cual los desacuerdos surgirán en torno de cuál evaluación de la situación es más válida, qué alternativas existen, las consecuencias que es probable que fluyan en diversas elecciones y los valores que deberían servir como criterio para distribuir las diversas alternativas de las más preferibles a las menos.

(Kast, 1979). Dice que la toma de decisión es también un proceso durante el cual la persona debe escoger entre dos o más alternativas. Todos y cada uno de nosotros pasamos los días y las horas de nuestra vida teniendo que tomar decisiones. Algunas decisiones tienen una importancia relativa en el desarrollo de nuestra vida, mientras otras son gravitantes en ella. En los administradores, el proceso de toma de decisión es sin duda una de las mayores responsabilidades. La toma de decisiones en una organización se circunscribe a una serie de personas que están apoyando el mismo proyecto. Debemos empezar por hacer una selección de decisiones, y esta selección es una de las tareas de gran trascendencia.

Con frecuencia se dice que las decisiones son algo así como el motor de los negocios y en efecto, de la adecuada selección de alternativas depende en gran parte el éxito de cualquier organización. Una decisión puede

variar en trascendencia y connotación. Los administradores consideran a veces la toma de decisiones como su trabajo principal, porque constantemente tienen que decidir lo que debe hacerse, quién ha de hacerlo, cuándo y dónde, y en ocasiones hasta cómo se hará. Sin embargo, la toma de decisiones sólo es un paso de la planeación, incluso cuando se hace con rapidez y dedicándole poca atención o cuando influye sobre la acción sólo durante unos minutos.

(Tomassi, 2012). Explica que es importante porque mediante el empleo de un buen juicio, la Toma de Decisiones nos indica que un problema o situación es valorado y considerado profundamente para elegir el mejor camino a seguir según las diferentes alternativas y operaciones. También es de vital importancia para la administración ya que contribuye a mantener la armonía y coherencia del grupo, y por ende su eficiencia. En la Toma de Decisiones, considerar un problema y llegar a una conclusión válida, significa que se han examinado todas las alternativas y que la elección ha sido correcta. Dicho pensamiento lógico aumentará la confianza en la capacidad para juzgar y controlar situaciones.

Uno de los enfoques más competitivos de investigación y análisis para la toma de las decisiones es la investigación de operaciones. Puesto que esta es una herramienta importante para la administración de la producción y las operaciones. La toma de decisiones se considera como parte importante del proceso de planeación cuando ya se conoce una oportunidad y una meta, el núcleo de la planeación es realmente el proceso de decisión, por lo tanto, dentro de este contexto el proceso que conduce a tomar una decisión se podría visualizar de la siguiente manera: elaboración de premisas, identificación de alternativas, evaluaciones alternativas en términos de la meta deseada, elección de una alternativa, es decir, tomar una decisión.

Calidad de las decisiones

(Salinas, 2013). Explica que ¿Cómo reconocer una buena elección del "camino correcto"? ¿Qué criterios usar para juzgar su calidad? Se podría establecer una larga lista de requerimientos que probablemente sean relevantes. Lo ideal sería contar con una lista corta, que sirva como "lista de control" de la calidad de la decisión estratégica. El enfoque de Calidad Decisional brinda una manera de pensar acerca de la calidad de las decisiones estratégicas que son únicas, comprometen una gran cantidad de recursos, infrecuentes y con resultados inciertos en el futuro lejano, la cual puede ser medida sobre la base de seis requerimientos que describimos a continuación: **marco apropiado**, debemos estar seguros de estar trabajando en el problema correcto; **alternativas creativas y viables**, definir alternativas es esencial porque sin ellas no hay decisión que tomar -una decisión es fundamentalmente escoger entre una serie de alternativas; **información relevante y confiable**, obtener información relevante es obviamente crucial, ya que frecuentemente conseguimos la información que sabemos cómo obtener y no aquella realmente necesaria para tomar una decisión de calidad; **valores y preferencias claras**: Lograr ser claros acerca de nuestros objetivos (qué queremos realmente) es importante. De lo contrario, nos encontraremos tomando una decisión para alcanzar lo que pensábamos que queríamos, en vez de lo que nos hubiera gustado si hubiéramos sido más claros acerca de nuestros valores; **razonamiento lógicamente correcto**, el razonamiento correcto es requerido para no caer en el peligro de combinar alternativas, información y valores de calidad, en forma tal que los cálculos se terminen realizando erróneamente y por lo tanto se encuentre una respuesta incorrecta; y **compromiso para la acción**: Sin un compromiso sincero para la acción, que se base en la decisión, el proceso para alcanzar ésta última habrá sido una pérdida de tiempo.

La disciplina del Análisis de Decisiones nos brinda una serie de herramientas para lograr calidad en cada uno de estos requerimientos; y diremos que la calidad de la decisión está dada por requerimiento de menor calidad, haciendo que este sea el más importante para un mejoramiento mayor. En el contexto organizacional, la Calidad Decisional requiere tanto de calidad en el contenido como en las personas. Es decir, si bien se logra calidad en el contenido cuando la decisión es lógicamente correcta y defendible, esto no es suficiente, ya que también es necesario alcanzar credibilidad y lograr el compromiso de las personas claves en la organización. Por lo tanto, alcanzar calidad en el contenido sin contar con calidad de las personas, implica encontrar la respuesta correcta sin que a nadie le interese.

Con frecuencia podemos ver esto cuando un grupo de *staff* se conforma como equipo y resuelve un problema unilateralmente sin la participación de los decisores ni de las personas encargadas de la implementación. La posición opuesta no es mucho mejor, ya que contar con calidad de las personas obviando la calidad de contenido, significa alcanzar acuerdos y lograr el compromiso para actuar, pero con un riesgo grande de lamentar la decisión en el futuro debido a su falta de solidez.

Motivación personal

(Celis, 2016). Dice que uno de los principales puntos para tener en cuenta para el éxito, es la manera como nuestra motivación (o la desmotivación) afecta las decisiones que tomamos. Si queremos ser exitosos, tenemos que tomar decisiones exitosas: Es así de simple. Sin embargo, todos sabemos que la motivación en nuestra vida no siempre está en su punto óptimo. De hecho, se podría decir que los seres humanos vivimos en una montaña rusa emocional. Un día estamos felices y emocionados, y al siguiente dudamos de nosotros mismos y tememos ser exitosos por algún u otro motivo. Es importante entonces, que comprendamos el hecho de

que la motivación juega un papel fundamental en el éxito. Si bien, no es necesario que estemos motivados el 100% del tiempo (de hecho, esto es prácticamente imposible), lo importante es primeramente tomar conciencia de que, dominando la motivación, dominaremos nuestros resultados. Luego de eso, es importante que dichos resultados (los que queremos lograr) estén totalmente claros, y que no tengamos dudas de lo que vamos a alcanzar en un futuro no muy lejano.

Finalmente, es importante definir las actividades que debemos llevar a cabo en nuestros meses, semanas y hasta días de productividad. Por ejemplo, si un empresario deseara duplicar los ingresos de su empresa, podría aplicar una técnica de éxito exponencial y tomar en cuenta 4 aspectos de crecimiento compuesto. Cada uno de esos 4 aspectos, requeriría actividades concretas, que podrían estar definidas en tiempos específicos, conformando un excelente plan estructurado. Si por alguna razón, al empresario le faltara motivación, de igual manera sabría cuáles son las actividades que tiene que realizar para duplicar su negocio, durante ese día, durante esa semana y durante ese mes. Esto le permitiría tomar decisiones más claramente... Un ejemplo que se me ocurre ahora mismo sería que el empresario decidiera aplazar una de esas actividades para el día siguiente, si su agenda lo permite, y dedicarse todo el resto del día a distraerse y divertirse para luego volver con mayor fuerza e impulso. Y, por otra parte, podría subcontratar algunas de las otras tareas que tiene pendientes, y la cuestión radicaría en decidir, si vale la pena o no la inversión.

En ocasiones queremos hacer todo nosotros mismos, y no nos damos cuenta del poder que tiene el apalancamiento. Para finalizar, tener gran claridad sobre lo que queremos lograr, y desarrollar la habilidad para estructurar planes que nos permitan alcanzar nuestros sueños, es fundamental en el camino hacia el éxito. La combinación perfecta de

ambas cosas, vencen cualquier desmotivación, y nos permiten avanzar a pesar de nuestra naturaleza humana.

(Morales, 2015). Expone que el tema de tomar decisiones es bastante complejo, y si a eso le agregamos el que sean rápidas y efectivas, puede que sea hasta iluso, sin embargo, con paciencia y un buen método, creo que es posible. No pensemos que el tomar decisiones rápidamente no implicará cometer errores, claro que es una implicación, sin embargo, si podemos aprender de esos errores, podemos crear en nosotros un excelente hábito para poder tomar decisiones rápidas y efectivas, ¿cómo?, en ese sentido tenemos lo siguiente: **seamos constantes en nuestra forma de pensar**, podemos entender la razón de nuestra toma de decisiones en el pasado si analizamos por un momento en el proceso de la misma, las decisiones siempre pueden variar de persona a persona, pero si algo es cierto, es que cada uno de nosotros tenemos una motivación para actuar, probablemente tenemos problemas para tomar decisiones porque constantemente cambiamos de parecer, “bailamos al ritmo de la música que nos toquen”, asegurémonos que nuestras razones y parecer, sean consistentes, eso ayudará a agilizar nuestra toma de decisiones y no duda al ejecutarlas; **examinemos nuestras decisiones pasadas**, si algo es cierto, es que todos podemos y deberíamos de aprender de nuestros errores, también de nuestros logros, meditemos en un momento en el historial de toma de decisiones que hemos tenido, qué las ha accionado, sin importar qué resultado hayan generado las decisiones que hemos hecho, si logramos entender ¿qué las provocó? podemos tener una gran herramienta para que éstas sean más efectivas; **superemos los miedos**, existen muchísimos miedos al hablar de toma de decisiones, miedo a fallar, miedo a adquirir demasiada responsabilidad, miedo a las consecuencias que la decisión traiga a otras personas, incluso, miedo a las demasiadas opciones que existen para escoger.

Debemos entender que nunca vamos a estar exentos a fallar, a equivocarnos, las personas más prominentes han tomado malas decisiones, han fallado, pero han aprendido de éstas. En vez de vivir con estos miedos, planifiquemos qué es lo que debemos hacer si estos miedos se convierten en realidad y decidamos enfrentarlos para no convertirnos en procrastinadores por miedo a accionar; **escuchemos al instinto**, algo tan arriesgado, pero al mismo tiempo muy efectivo, es y siempre será nuestro instinto, esa voz en nuestro interior que constantemente nos empuja a hacer o no hacer las cosas. Psicólogos han respaldado el hecho de que la mayoría de las veces nuestro instinto tiene resultados positivos. Es importante que, al momento de tomar decisiones en base a nuestro instinto, estemos calmados, tranquilos y lo hagamos después de un buen tiempo de meditación que pueda descartar la emotividad y/o influencias externas; **preparémonos para lo que viene**, si bien hemos hablado de que el tomar decisiones rápida y efectivamente puede llevar a cierto punto a una vulnerabilidad más abierta a errores, debemos de considerar éstos y poder prepararnos planteando casos de acción. El tener planificado el “peor de los casos” y sus implicaciones siempre nos ayudará a ser más efectivos al momento de no haber tomado la mejor decisión.

Es recomendable el planificar por lo menos 3 diferentes escenarios al momento de tomar decisiones, tomando en cuenta en cada uno, un diferente plan de acción. Recordemos que nuestras decisiones no serán efectivas al momento de no cometer errores, sino, al momento en tener planificado y previsto lo que puede suceder después de tomada la misma. Nuestras decisiones no serán efectivas al momento de no cometer errores, sino, al momento en tener planificado y previsto lo que puede suceder después de tomada la misma. En el ámbito empresarial, la mayoría de los empresarios amigos que conozco, y empresarios que leo, aseguran que la habilidad de tomar decisiones rápida y efectivamente es vital para

personas que desean crecer en su carrera dentro de una organización, sabiendo que las mismas llevan un riesgo implícito de equivocación, sin embargo, no deja de ser una habilidad necesaria el poder enmendar, reaccionar y seguir adelante al momento de que las cosas no salgan como se planificaron.

Modelo de decisión

(S. Robbins y M. Coulter, 2010). Sostienen que según Robbins y Coulter, el proceso de toma de decisiones incluye una serie de ocho etapas que comienza por identificar el problema y los criterios de decisión y por ponderarlos; enseguida se pasa a trazar, analizar y elegir una alternativa para resolver el problema, y para concluir se evalúa la eficacia de la decisión. El proceso también sirve para describir decisiones de individuos y de grupos.

Etapa 1: identificar un problema, el proceso de toma de decisiones comienza con la existencia de un problema o, más específicamente, de una discrepancia entre la situación actual y la situación deseada.

Etapa 2: identificar los criterios de decisión, consiste en identificar aquellos aspectos que son relevantes al momento de tomar la decisión, es decir, aquellas pautas de las cuales depende la decisión que se tome.

Etapa 3: asignar pesos a los criterios, si los criterios que se identificaron en la etapa 2 no tienen toda la misma importancia, quien toma la decisión tiene que ponderarlos en forma ordenada para asignarles la prioridad correcta en la decisión. Esto se hace mediante la asignación de valores.

Etapa 4: desarrollar las alternativas, en la cuarta etapa, quien toma la decisión tiene que preparar una lista de las alternativas viables que

resuelvan el problema. No se hace ningún intento por evaluar las alternativas, solo se enumeran.

Etapa 5: analizar las alternativas, después de identificar las alternativas, quien toma la decisión tiene que analizarlas críticamente. ¿Como? Las evalúas de acuerdo con los criterios establecidos en las etapas 1 y 2. Con esta comparación se revelan las ventajas y desventajas de cada alternativa.

Etapa 6: seleccionar una alternativa, la sexta etapa consiste en elegir la mejor alternativa entre todas las consideradas. Después de ponderar todos los criterios de la decisión y de analizar todas las alternativas viables, simplemente escogemos aquella que generó el total mayor en la etapa 5.

Etapa 7: implementar la alternativa, en la etapa 7 se pone en marcha la decisión, lo que consiste en comunicarla a los afectados y lograr que se comprometan con ella.

Etapa 8: evaluar la eficacia de la decisión, la última etapa del proceso consiste en evaluar el resultado de la decisión para saber si se resolvió el problema. ¿Se consiguió el resultado buscado con la alternativa elegida en la etapa 6 y puesta en marcha en la etapa 7? En la sexta parte, en la que estudiamos la función de control, detallamos como evaluar los resultados. ¿Qué ocurre si la evaluación muestra que el problema persiste? El gerente tiene que examinar que salió mal. ¿Definió mal el problema? ¿Cometió errores en la evaluación de las alternativas? ¿Elegió la alternativa correcta, pero la implanto mal? Las respuestas llevaran de vuelta al gerente a una de las etapas anteriores. Incluso es posible que deba repetir todo el proceso.

(K. Cohen y E. Asín, 2005). Sostienen que dado lo anterior, a continuación, se establece la revisión de evidencias que proporcionará una descripción más precisa de cómo se toman realmente la mayoría de las decisiones en las organizaciones, a través de la caracterización de tres modelos de toma de decisión de acuerdo con los criterios establecidos McLeod (2000): el racional, el de racionalidad limitada y el político. Con ello se introduce al lector en las diferentes formas en que se percibe la toma de decisiones. Estos modelos son útiles para identificar la complejidad y variedad de las situaciones de la toma de decisiones en una organización.

El Modelo Racional: constituye un proceso de elección entre alternativas para maximizar los beneficios de la organización. Incluye una amplia definición del problema, una exhaustiva recopilación y el análisis de los datos, así como una cuidadosa evaluación de las alternativas. Andreu, (2001), reseña que los criterios de evaluación de alternativas son bien conocidos y están acordados. Bajo este criterio, se supone que la generación e intercambio de información entre individuos es objetiva y precisa. Las preferencias individuales y las elecciones organizacionales son una función de la mejor alternativa para toda la organización. Por tanto, el modelo racional de toma de decisiones se basa en las suposiciones explícitas de que: (a) Se ha obtenido toda la información disponible relacionada con las alternativas. (b) Se pueden clasificar estas alternativas de acuerdo con criterios explícitos. Y (c) La alternativa seleccionada brinda la máxima ganancia posible para la organización (o para quienes toman las decisiones).

Una suposición implícita, afirma McLeod (2000:329), “consiste en que no existen dilemas éticos en el proceso de toma de decisiones, esto es partiendo de que el utilitario dominará la consideración de los asuntos éticos”. Desde el punto de vista organizacional, una obvia limitación del

modelo racional es que su pleno uso puede requerir bastante tiempo. El uso de recursos humanos puede rebasar cualquier beneficio. Este enfoque requiere datos e información considerables, que pueden ser difíciles de obtener. Aún más, si la situación sigue cambiando, las decisiones tomadas en un proceso que requiere considerable tiempo pueden rápidamente convertirse en obsoletos. Otra limitación es que los gerentes pueden verse forzados a actuar cuando las metas son vagas o contradictorias. Aun cuando se emplee el proceso racional, quienes toman las decisiones pueden simplemente cambiar las metas establecidas, los criterios o su ponderación si la alternativa más favorecida no resulta ser la primera. En resumen, se puede sugerir que se utilice el modelo racional en la medida que sea factible, sin esperar que sea la única o ni siquiera la guía principal en la toma de muchas decisiones organizacionales.

El Modelo de Racionalidad Limitada: describe las limitaciones de la racionalidad y pone de manifiesto los procesos de toma de decisiones frecuentemente utilizados por personas y equipos. Este modelo, precisa el autor en referencia, explica la razón por la que diferentes personas o equipos toman decisiones distintas cuando cuentan exactamente con la misma información. Este modelo, reconoce también la realidad de que una información completa relacionada con las alternativas disponibles o el resultado de algún curso de acción puede ser imposible de obtener para un individuo o equipo, sin considerar la cantidad de tiempo y recursos que se destine a esta tarea. Así, el modelo de racionalidad limitada refleja tendencias individuales o de equipo para: (a) Seleccionar una meta o una solución alterna que no sea la mejor (es decir, que satisfaga). (b) Realizar una búsqueda limitada de soluciones alternas. Y (c) Arreglárselas con información y control inadecuados de las fuerzas ambientales externas e internas que influyen sobre los resultados de las decisiones. Las reglas de la decisión desde la perspectiva organizacional, según McLeod (2000),

son una parte del modelo de racionalidad limitada. Esto es, proporciona formas rápidas y fáciles de llegar a una decisión sin análisis y búsquedas detalladas. Están escritas y se aplican con facilidad. Ahora bien, el modelo de racionalidad limitada desde la práctica gerencial se basa en la toma de decisiones mediante la construcción de modelos simplificados que extraen las características esenciales de los problemas sin capturar toda su complejidad.

El Modelo Político: describe la toma de decisiones de las personas para satisfacer sus propios intereses. El mismo autor señala, las preferencias basadas en metas personales egoístas rara vez cambian conforme se adquiere nueva información. Por tanto, la definición de los problemas, la búsqueda y recopilación de datos, el intercambio de información y los criterios de evaluación son sólo métodos utilizados para predisponer el resultado a favor del que toma la decisión.

(Gamez, 2007). Explica que “Dado que la toma individual de decisiones no es un proceso simple, y que se encuentra condicionado por metas, características psicológicas y marcos de referencia de quien toma las decisiones, los sistemas deben ser diseñados de forma que brinden un verdadero apoyo a la toma de decisiones proporcionando diferentes opciones para manejar la información y evaluarla, apoyando los estilos personales y adicionalmente modificándose conforme las personas aprenden y aclaran sus valores.

Los diseñadores de sistemas de información deben encontrar la forma de construir sistemas de información que apoyen a la toma de decisiones en la institución como un proceso condicionado por luchas burocráticas, líderes políticos y la tendencia a adaptar aleatoriamente las soluciones a los problemas. Individuales. Modelo racional: Considera que el comportamiento humano se construye con la idea que las personas llevan

a cabo cálculos o adaptaciones consistentes que maximizan el valor bajo ciertas restricciones. Una persona tiene metas u objetivos y una función de utilidad o preferencia que le permite clasificar todas las posibles acciones de acuerdo a con la contribución de estas a sus metas. Finalmente, la persona selecciona la alternativa de valor más alto en términos de las funciones de retribución. Pasos en el modelo racional de la toma de decisiones: definir el problema, identificar los criterios de decisión, distribuir ponderaciones a los criterios, desarrollar las alternativas, evaluar las alternativas, seleccionar la mejor alternativa y modelo de satisfacción.

A diferencia del modelo racional, este modelo propone una realidad limitada. Afirma que las personas se satisfacen, es decir, seleccionan la primera alternativa disponible que se mueve hacia su meta. Considera que las personas evitan alternativas nuevas e inciertas y en vez de esto, confían en reglas ciertas y probadas. Modelo de selección: también llamado "comparaciones sucesivas limitadas", afirma que las personas y las instituciones tienen metas conflictivas, lo que las lleva a decidir entre las políticas que contienen varias mezclas en conflicto. La única prueba de haber hecho una buena elección es si las personas están de acuerdo con ella; modelo psicológico: todos aquellos que toman decisiones seleccionan metas, pero difieren en cuanto a la recopilación y evaluación de la información. Los pensadores sistemáticos imponen un orden en percepción y evaluación.

Proceso de la toma de decisiones

(Pareja, 2014). Sostiene que la toma de decisiones es un proceso que se requiere en cualquier actividad, en cualquier situación, desde las más simples hasta las más complejas. En verdad, la vida consiste en una serie de decisiones y cada una es diferente a las otras, pues la experiencia es diferente. La toma de decisiones implica que se puede hacer que las cosas

sucedan, en vez de dejar que simplemente ocurran. El proceso de la toma de decisiones comprende una serie de pasos.

- En primer lugar, es necesario investigar para explorar los problemas: se examinan los datos en busca de condiciones que puedan identificar los problemas u oportunidades.
- En segundo lugar, el análisis de problemas u oportunidades requiere un diseño para generar soluciones factibles, pensando y buscando tantas alternativas como sea posible.
- En tercer lugar, después de analizar cuidadosamente cada alternativa, es necesario seleccionar la alternativa a escoger, para luego proceder a la implementación de la decisión.
- En cuarto lugar, es necesario evaluar los resultados obtenidos con la decisión tomada, para ver si ésta fue o no acertada; si el resultado no es el que se esperaba, será necesario iniciar un nuevo proceso para una nueva decisión.

Según Oskar Morgenstern se pueden considerar cuatro dimensiones de las clases de decisiones que se pueden tomar: a). El nivel del conocimiento de los resultados; b). El nivel de la programabilidad; c). Los criterios para la toma de decisiones; y, d). El nivel de impacto de la decisión.

Conocimiento de los resultados

Una consecuencia o resultado define lo que ocurrirá si se elige una alternativa o un curso de acción en particular. La toma de decisiones puede estar basada en resultados o consecuencias que pueden conocerse con certeza; consecuencias que se conocen con una probabilidad de ocurrencia (riesgo); y, consecuencias desconocidas o con probabilidades muy inciertas (incertidumbre). Si el estado de resultados es de certeza, el conocimiento es completo y exacto de lo que produce cada alternativa. Si el estado de resultados es de riesgo, se puede identificar la posibilidad

de múltiples resultados para cada alternativa. Si el estado de resultados es de incertidumbre, se pueden identificar múltiples consecuencias para cada alternativa, pero no conocer la probabilidad asociada a cada resultado.

El nivel de programabilidad

Las decisiones pueden ser programadas o no programadas. Las decisiones programadas se basan en un conjunto de reglas o procedimientos de decisión, e implican la toma de decisiones bajo certeza, en razón de que todos los resultados o consecuencias son conocidas de antemano. Las decisiones no programadas no tienen reglas o procedimientos pre-establecidos: los cambios de las condiciones son tales que no se pueden formular reglas de decisión.

Los criterios para la toma de decisiones

Un modelo de toma de decisiones que describa la manera cómo se pueden tomar las decisiones puede ser un modelo normativo o descriptivo. Por ejemplo, el modelo económico clásico es un modelo normativo, porque asume la completa racionalidad del que toma la decisión, con información completa sobre las alternativas y la optimización del valor esperado como meta. En cambio, un modelo descriptivo de toma de decisiones que describa o explique el comportamiento humano en el momento de la decisión, reduce la exploración de alternativas, y la decisión se hará en base a la primera que satisfaga todas las restricciones del problema, en lugar de continuar la búsqueda que localice la alternativa óptima.

El nivel de impacto de la decisión

La toma de decisiones organizacionales puede darse: o por la reducción de conflictos y por atención secuencial de las metas; o por la elusión de la incertidumbre, buscando evitar el riesgo y la incertidumbre; o por el

método de la búsqueda de problemas en el que la búsqueda de soluciones es estimulada por los problemas; o por el aprendizaje organizacional, en el que el sistema de información es un factor de reconciliación del nivel de ejecución y el nivel de aspiración; o por la toma de decisiones por el método incremental que es una variación del concepto de satisfacción en el que la toma de decisiones se reduce a pequeños cambios en las políticas y procedimientos existentes.

Una técnica para tomar decisiones en **situaciones de conflicto** es la teoría de los juegos, conocida también como la teoría de las situaciones sociales. En esencia es una técnica basada en la construcción de una matriz formal que permite comprender el conflicto y sus problemas y fue planteada por John Von Neumann. La teoría de los juegos se formalizó antes y durante la guerra fría debido a su aplicación a la estrategia militar, y utiliza modelos matemáticos para estudiar el comportamiento de los jugadores y el conjunto de movimientos o estrategias disponibles para llevar a cabo procesos de decisión. Es necesario tener en cuenta que las decisiones se toman, a veces, bajo **presión psicológica**, pues la tensión a partir del conflicto en la toma de decisión puede conducir a procesos de estrés, sobre todo en el caso en que todos los cursos de acción parezcan tener consecuencias indeseables, provocando aprensión, duda, vacilación y angustia en la toma de decisión. Las tensiones son provocadas atendiendo a varios patrones de confrontación, que consisten, básicamente, en formular las siguientes preguntas: ¿Son serios los riesgos si no hay cambios? ¿Son serios los riesgos si el cambio tiene lugar? ¿Es real la esperanza de una mejor solución? ¿Hay suficiente tiempo para investigar y reflexionar?

Si no es posible encontrar una solución mejor, o si en el proceso de toma de decisión se considera que el riesgo de posponer una decisión es bajo, se escogerá la dilación.

1.4.2. DEFINICIONES CONCEPTUALES

Activo Circulante:

En ocasiones "capital circulante". Suma de los activos disponibles (financieros, deudores y existencias).

Activo Fijo Total:

Incluye todos los bienes que han sido adquiridos para usarlos en la operación social y sin propósito de venderlos o ponerlos en circulación.

Activo Financiero:

Nombre genérico que se le da a las inversiones mobiliarias (acciones, obligaciones, bonos, etc.).

Activo Neto:

Conjunto de capitales que pertenecen propiamente a la empresa, es decir, el importe en dinero que se recibiría al vender todo el activo.

Activo Subyacente:

Es el que sirve de base para una opción o contratos de futuro.

Activo Circulante Total:

Incluye aquellos activos y recursos de la empresa que serán realizados, vendidos o consumidos dentro del plazo de un año a contar de la fecha de los estados financieros.

Ahorro:

Parte disponible de la renta (presente), que no se consagra a la compra inmediata o próxima de bienes de consumo.

Acción:

Título que representa los derechos de un socio sobre una parte del capital de una empresa organizada en forma de sociedad. La posesión de este documento le otorga al socio capitalista el derecho a percibir una parte proporcional de las ganancias anuales de la sociedad. Las acciones pueden ser nominativas o al portador, ordinarias o preferentes.

Accionista:

Propietario de una o más acciones de una sociedad anónima o en comandita por acciones.

Aceptaciones Bancarias:

Operación comercial en la cual el vendedor que se denomina "beneficiario" ve garantizado por una entidad financiera denominada "aceptante", el pago de una letra de cambio girada por el comprador para pagar las mercancías adquiridas.

Balance General:

Denominado también estado de situación financiera. Se trata de un documento que muestra el valor y la naturaleza de los recursos económicos de una empresa, así como los intereses conexos de los acreedores y la participación de los dueños en una fecha determinada.

Banco Comercial:

Institución que se dedica al negocio de recibir dinero en depósito y darlo a su vez en préstamo, sea en forma de mutuo, de descuento de documentos o en cualquier otra forma. Se consideran además todas las operaciones que natural y legalmente constituyen el giro bancario.

Base Monetaria:

Conocida también como dinero de alto poder expansivo; es el efectivo más las reservas que mantienen los bancos en el Banco Central. Este agregado monetario también se puede interpretar como el conjunto de obligaciones monetarias adquiridas por el Banco Central con el público en general y el sistema financiero.

Benchmark:

Punto de referencia estándar reconocido de excelencia contra el cual los procesos son medidos y comparados. El proceso de Benchmarking se entiende como un proceso de medición continuo y de análisis que comparan prácticas, procesos o metodologías internas contra otras organizaciones.

Bien:

El concepto de bien en economía es muy amplio y no se limita a objetos tangibles. No obstante, hay que distinguir 2 acepciones del término: a. Razones prácticas restringen el uso del concepto refiriéndolo a todo objeto corporal o tangible que satisface alguna necesidad, sea esta individual o colectivo a través de su uso o consumo. De esta forma se puede hablar los bienes como algo distinto de los servicios, a pesar de que los últimos también satisfacen necesidades y contribuyen al bienestar. b. El concepto teórico se refiere a cualquier cosa, tangible o intangible, que satisfaga alguna necesidad o que contribuya al bienestar de los individuos.

Bolsa de Valores:

Establecimiento privado autorizado por el Gobierno Nacional donde se reúnen los miembros que conforman la Bolsa, con el fin de realizar las operaciones de compraventa de títulos valores, por cuentas de sus

clientes, especialmente. Sitio público donde se realizan las funciones de la Bolsa o se efectúan las operaciones de la misma.

Bono: Activo de Renta Fija pagadero al portador, en el cual va estipulado el valor que debería pagar quien emitió el título, al cumplirse la fecha de su vencimiento. Genera intereses sobre el valor nominal, que se pagan de la forma en que se ha definido en el contrato.

Capital:

Stock de recursos disponibles en un momento determinado para la satisfacción de necesidades futuras. Es decir, es el patrimonio poseído susceptible de generar una renta. Constituye uno de los tres principales elementos que se requieren para producir un bien o servicio.

Capital a Corto Plazo:

Operaciones con activos y pasivos financieros, cuyos términos de vencimiento son inferiores a un año. El capital a corto plazo del sector privado comprende el endeudamiento comercial externo directo y los movimientos de las cuentas corrientes en el extranjero de las empresas nacionales. Y en el sector público se incluyen, entre otros, los movimientos de compensación y los cambios en la posición financiera de algunas entidades descentralizadas.

Clima Económico:

Grado de riesgo asociado a las inversiones en los mercados de productos financieros.

Cobertura:

Acción de proveer los fondos para el pago de un documento, cautelándose de una responsabilidad. Otra acepción del término se refiere

a la amplitud de una determinada política o a la medida en que sus objetivos son alcanzados.

Compañías de Seguros:

Son instituciones financieras especializadas en asumir riesgos de terceros mediante la expedición de pólizas de seguros. Vigilancia y control: Superintendencia Bancaria. Clases: - Generales: Cubren riesgos tales como hurto, robo, incendio, transporte, lucro cesante, etc. - Vida: Cubren riesgos tales como la muerte individual o colectiva, accidentes personales, hospitalización, cirugía, et. Valor de las pólizas: El valor que se cobra por la protección se denomina prima y está en función del riesgo que asume al expedir la póliza respectiva. Las tasas antes del nuevo modelo aperturista no se establecían libremente, sino que eran reguladas por la Superintendencia Bancaria. Partes que intervienen en un contrato de seguros: El tomador: Persona que traslada los riesgos. - El asegurado: La persona cuya vida o patrimonio se asegura. - La empresa aseguradora: Se encarga de asumir los riesgos.

Compensación:

Indemnización pecuniaria o en especie que otorga el causante de un daño o detrimento de patrimonio. Modo de distinguir obligaciones vencidas, cumplidas en dinero o en cosas fungibles, entre personas que son recíprocamente acreedoras y deudoras; consiste en dar una por pagada la deuda de cada uno en cuantía igual a la de su crédito hasta la cantidad concurrente. En términos bancarios, intercambio de cheques, letras u otros instrumentos financieros que estando en posesión de alguna entidad financiera o bancaria aparezcan girados contra otra, con liquidación periódica de los créditos débitos recíprocos.

Conciliación Bancaria:

Proceso Sistemático de comparación entre los ajustes contable de una cuenta corriente realizada por el banco y la cuenta de bancos correspondientes en la contabilidad de una empresa, con una explicación de las diferencias encontradas.

Contabilidad:

Es un sistema de información basado en el registro, clasificación, medición y resumen de cifras significativas que, expresadas básicamente en términos monetarios, muestra el estado de las operaciones y transacciones realizadas por un ente económico contable.

Contingentes:

En comercio internacional, un método para proteger la industria nacional de la competencia exterior o para reducir la presión en la balanza de pagos limitando las importaciones. Con fines proteccionistas, el contingente es más seguro que el arancel o tarifa en sus efectos sobre la cantidad de importaciones.

Contrato:

Es un acto por el cual una parte se obliga para con otra dar, hacer o no hacer, alguna cosa.

Contribución:

Es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador, beneficios derivados de la realización de obras públicas o de actividades estatales y cuyo producto debe tener un destino ajeno a la financiación de las obras o actividades que constituyen el presupuesto de la obligación.

Contribuyente:

Es el sujeto respecto de quien se realiza el hecho generador de la obligación sustancial.

Costo:

Es un gasto, erogación o desembolso en dinero o especie, acciones de capital o servicios, hecho a cambio de recibir un activo. El efecto tributario del término costo (o gasto) es el de disminuir los ingresos para obtener la renta.

Costo:

En un sentido amplio, es la medida de lo que se debe dar o sacrificar para obtener o producir algo.

Costo Fijo:

Costo que en el corto plazo permanece constante cuando la cantidad producida se incrementa o disminuye, dentro de ciertos rangos de producción. Algunos de estos costos se presentan, aunque no se produzca nada.

Costos de Explotación:

Costo de los productos vendidos que se determine de acuerdo con el sistema de costos seguido por la empresa.

Costos Indirectos:

Costos normalmente de difícil identificación o resultado de bienes y servicios aplicables a la actividad en general. Incluyen costos de operaciones de manufacturas (mantenimiento, gastos generales, etc.)

Déficit:

Resultado que arroja un balance efectuando el término de un ejercicio que se caracteriza por que existe un saldo correspondiente a egresos que no alcanzaron a ser cubiertos por los ingresos de dicho ejercicio. El resultado inverso, vale decir, si el balance arroja un sobrante de ingresos luego de cubiertos los egresos del ejercicio. Se denomina Superávit. Monto en que la cantidad ofrecida es menor que la cantidad demandada al precio existente; lo opuesto a excedente.

Déficit Fiscal:

Es el exceso de los egresos sobre los ingresos, ya sea, del sector público consolidado, del gobierno central o del sector público no financiero.

Demanda:

Cantidad máxima de un bien o servicio que un individuo o grupo de ellos está dispuesto a adquirir a un determinado precio, por unidad de tiempo. Refleja la voluntad y capacidad económica de adquirir un determinado bien por parte de todas las personas que manifiesta una necesidad capaz de ser satisfecha por el consumo de referido bien. La voluntad de adquirir se expresa en el mercado al pagar un determinado precio que, en definitiva, es la expresión del bienestar que el consumo del bien aporta al demandante. Pueden definirse diferentes demandas por un mismo bien o servicio.

Demanda:

Conjunto de mercancías y servicios que los consumidores están dispuestos a adquirir en el mercado, en un tiempo determinado y a un precio dado. El análisis de la demanda parte del supuesto de que todos los factores se mantiene constantes, excepto el precio, y que a medida que cambia el precio, la cantidad demandada por el consumidor también varía.

Deposito:

En derecho, contrato por el cual una persona recibe una cosa mueble con el encargo de guardarla y restituirla cuando el depositante lo requiera. En economía, crédito admitido por un banco a favor de una persona natural o jurídica, en cumplimiento de un contrato de cuenta corriente bancaria. El depósito bancario implica solamente la creación de una relación de acreedor y deudor. El Banco puede emplear el dinero depositado para conceder préstamos a terceros, con el límite que fijen las normas sobre encaje.

Depreciación:

En términos cambiarios es la disminución del valor o precio de un bien, debido al aumento de la tasa de cambio bajo un régimen cambiario flexible. En términos contables, la depreciación es una reducción del activo fijo, sea en cantidad, calidad, valor o precio, debida al uso, a la obsolescencia o sólo por el paso del tiempo. La depreciación se mide anualmente, y depende de los factores ya mencionados, así como del precio de compra y la duración estimada del activo.

Depreciación Monetaria:

Bajada de hecho del valor de la moneda nacional en el mercado de cambios en régimen de cambios flotantes.

Devengar:

Acto de adecuarse algo, aunque no haya transcurrido el plazo que haga exigible la deuda. Se usa especialmente en el caso de los intereses, que se adeudan según el tiempo transcurrido, aunque el deudor pueda no estar obligado, por estar pendiente el plazo de la deuda. Derecho adquirido que permite obtener retribución por servicios personales o préstamos otorgados a terceros. Cualquier renta o ingreso, como intereses o alquileres, se devengan. En contabilidad, se denomina el acto de registrar

los ingresos o egresos en el momento en que nacen como derechos u obligaciones.

Dinero:

Medio de cambio (pago) de aceptación generalizada; vale decir es cualquier cosa aceptada por todas las personas en pago de bienes y servicios. Las funciones más importantes del dinero son las del medio de cambio, depósito de valor y unidad de cuenta. El dinero en su función de medio de cambio facilita el intercambio, o sea, evita la principal dificultad del trueque que es la doble coincidencia de voluntades para realizar una transacción. Para ser un medio de cambio eficiente debe poseer algunas características: ser divisible, fácilmente transportable, de fácil aceptación y difícil de falsificar. En su función de depósito de valor, permite separar los actos de compra y venta, conservando a través del tiempo el valor de los activos que han sido convertidos en dinero. Vale decir, es una forma sencilla de acumular riqueza.

Divisa:

Moneda extranjera que utilizan los residentes de un país para efectuar las transacciones económicas internacionales. Para cumplir con este fin, dichas monedas como medios de pago deben gozar de aceptación internacional generalizada, es decir, deben ser monedas duras. Sólo las monedas de algunos países cumplen con este requisito. También existen otros medios internacionales de pago como son el oro y los derechos especiales de Giro. La moneda de otro país.

Dumping:

Para una empresa, es el hecho de vender su producción a precio inferior al costo para competir eficazmente en el mercado. Se utiliza como sinónimo de competencia desleal. Se considera fundamentalmente como una acción sobre los precios de exportación, por lo que se lleva a cabo

por el Estado (a través de subvenciones), o con su apoyo, y por grupos de empresas.

Economía:

Ciencia cuyo objeto de estudio es la organización social de la actividad económica. En otras palabras, economía es la ciencia de cómo las sociedades resuelven o podrían resolver sus problemas económicos.

Elasticidad:

El concepto de elasticidad fue introducido por el economista Alfred R. Marshall con el objeto de poder determinar cuantitativamente cómo los cambios de una variable pueden influir sobre otra que depende de la primera. En términos generales, es una medida del grado de respuesta del cambio de una variable debido al cambio de otra. Numéricamente está dada por el cambio porcentual en una variable dependiente Y dividido por el cambio porcentual en una variable independiente X. Es decir, la elasticidad Y con respecto a X es: $n = (\text{cambio porcentual en Y}) / (\text{cambio porcentual en X})$.

Evasión de Impuestos:

Actividad para evitar el pago de los impuestos. EX - ANTE: Sinónimo de planificado o planeado. Así, exante ahorros, significa o indica la cantidad de ahorros planeada por los consumidores. Los conceptos exante son a menudo contrastados con los conceptos expost. EX - POST: Sinónimo de "efectivo" o "realizado". Así, ahorros ex - post, son los obtenidos en una economía en un momento determinado, o es el ahorro total realizado desde un determinado periodo.

Factura Comercial:

Es el documento donde se fija el importe de la mercancía expedida. En algunos casos sirve, además, como propio contrato de venta. Sobre ellas

deben señalarse claramente las partes compradoras y vendedoras, con sus direcciones, teléfonos y telex, la descripción de los productos de acuerdo con la descripción exacta sobre la que convengan las partes; los bultos expedidos, con sus marcas y contraseñas, peso bruto y neto; las cantidades de ventas acordada (CIF, FOB, etc.) y la divisa fijada, lugar de expedición, etc.

Futuros Financieros:

Los futuros financieros son contratos en los cuales se pacta la entrega o el recibo de un bien específico, a un precio y a una fecha determinados, pudiendo ser transferidos antes del vencimiento de los mismos. De hecho, un análisis del mercado muestra cómo sólo una mínima parte de los contratos a futuro son realmente cumplidos en forma física.

Ganancia:

Valor del producto vendido descontando el costo de los insumos y la depreciación menos los pagos a los factores contratados, tales como salarios, intereses y arriendos.

Garantía:

Son aquellas seguridades accesorias que se dan para la seguridad de una obligación. Pueden ser reales como la prenda y la hipoteca, personales como la fianza y cláusula penal, bancarias y de compañías de seguros.

Gasto Fiscal:

Gasto total que realizan todas las instituciones incluidas dentro del sector fiscal entre las cuales se encuentran, el gobierno General, los ministerios y todas aquellas entidades que producen bienes y servicios públicos. Lo característico de estas instituciones o agencias del gobierno es que sus gastos corrientes y de operación son financiados con fondos del presupuesto general de la Nación.

Gastos Financieros:

Los que originan los intereses de las deudas comprometidas a largo plazo.

Gastos Variables:

Los que varían con el nivel de la producción o la capacidad de la planta. Generalmente son gastos controlables.

Hacienda:

Bienes que pertenecen al estado; conjunto de organismos y actividades que se destinan a la administración de los bienes que son propiedad del estado.

Hacienda Pública:

Rama especializada de la teoría de las finanzas que estudia la obtención de medios de pago para hacer frente a los gastos públicos.

Hiperinflación:

Inflación acelerada o galopante; se presenta cuando la aceleración de precios es de tal magnitud que las autoridades monetarias pierden por completo el control monetario y se sienten imposibilitados para frenar el proceso inflacionario. Es el grado más severo de inflación.

1.5. HIPÓTESIS**1.5.1. HIPÓTESIS**

La información contable influye en la toma de decisiones de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz 2016.

1.6. OBJETIVOS**1.6.1. OBJETIVO GENERAL**

Analizar cómo influye la información contable en la toma de decisiones de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz 2016.

1.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir la influencia de la información financiera en el conocimiento de los resultados de la toma de decisiones de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz.
- Identificar la influencia de la información fiscal en los criterios para la toma de decisiones de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz.
- Analizar la información administrativa en el impacto de la toma de decisiones de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

TIPO DE INVESTIGACIÓN:

DESCRIPTIVA: porque permitió conocer y describir las situaciones, actividades y procesos en el que la información contable influyó en la toma de decisiones de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz, determinándose la relación entre la variable dependiente e independiente.

NO EXPERIMENTAL: las variables de la investigación se observaron y analizaron, pero no se manipularon.

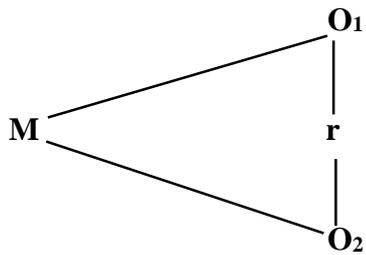
APLICADA: porque permitió investigar un caso en concreto, lo que permitió reconocer las deficiencias de la información contable en el proceso de toma de decisiones de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz.

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

TRANSVERSAL: se dio en un periodo de tiempo determinado, lo que permitió identificar el efecto de una variable sobre la otra.

CONTRASTACIÓN: el diseño de investigación que se aplicó es el no experimental, transaccional o transversal del tipo descriptivo, dado a que la investigación se realizó sin manipular las variables, es decir durante el estudio no se cambió en forma intencional la variable independiente para ver su efecto en la variable dependiente, por lo que el estudio se limitó a observar el fenómeno tal y como se dio en su contexto natural.

El diseño de investigación se dio en el ámbito transeccional o transversal, debido a que se utilizó la dimensión temporal del fenómeno de estudio, por lo que implicó la recolección de datos en un solo corte en el tiempo. El esquema fue el siguiente:



M = Muestra

O₁ = Variable 1

O₂ = Variable 2

r = Relación de las variables de estudio

POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

Para la investigación se tomó como población a 198 directivos de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz.

Muestra

La muestra de la investigación tuvo la siguiente composición:

- a. **Tipo:** probabilística.

- b. **Marco muestral:** directivos de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz.

- a. **Tamaño muestral:**

El tamaño de la muestra de investigación se calculó aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pq}{E^2}$$

Donde:

n_o = Tamaño de la muestra inicial.

Z = 1.96 = Para un nivel de confianza del 95%.

$E = 0.05 =$ Para un error estándar del 5%.
 $p = 0.70 =$ Probabilidad de éxitos.
 $q = 0.30 =$ Probabilidad de fracasos.

Para que el proyecto opere con el tamaño óptimo, la muestra determinada como sigue:

a. Tamaño inicial sin ajustes:

$$n_0 = \frac{(1.96)^2 (0.70)(0.30)}{(0.05)^2}$$

$$n_0 = 329.2800$$

b. Tamaño de la muestra definitiva, o muestra ajustada:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0 - 1}{N}}$$

Donde:

$n =$ Muestra ajustada.

$n_0 =$ Tamaño de la muestra inicial.

$N =$ Población.

Reemplazando valores, se tiene:

$$n = \frac{329}{1 + \frac{329 - 1}{198}}$$

$$n = 124$$

2.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

Técnica de investigación

Análisis Documental

El análisis documental permitió analizar la documentación relacionada con las variables de información contable y toma de decisiones de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz.

La encuesta

La encuesta es una técnica de recopilación de información de interés sociológico, a través del cual se conoció la opinión o valoración de los directivos de las empresas sobre datos relacionados con las variables de investigación.

Instrumentos de investigación

Ficha de análisis de documentos

La ficha y análisis es un conjunto de procedimientos estructurados, a fin de plasmar los resultados de la evaluación de documentos, lo que permitió estudiar las dimensiones de las variables de investigación.

Cuestionario

Es un género escrito que acumuló información por medio de una serie de preguntas sobre las variables de estudio, lo que otorgó puntuaciones globales sobre éste, lo que proporcionó recopilar información.

2.3 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Procesamiento de la información

Los datos obtenidos se procesaron mediante el microsoft excel, lo que permitió elaborar la base de datos, así como la presentación de cuadros estadísticos y gráficos con los resultados obtenidos.

Análisis de la información

En lo que respecta al análisis de datos, se emplearon los siguientes métodos:

Tablas de frecuencia

Se emplearon tablas de frecuencia para desagregar la información en categorías o frecuencias, se utilizaron las tablas de frecuencia.

Gráficos

Se utilizaron gráficos para que en forma simple se observen las características de los datos o las variables, siendo estas lineales y/o diagramas superficiales, se utilizó el gráfico de barras verticales.

Prueba de hipótesis

Para probar la hipótesis, se empleó la prueba chi cuadrado. Para realizar esta prueba se compararon los datos observados y los esperados, y como resultado se obtuvo el rechazo de la hipótesis nula.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Describir la influencia de la información financiera en el conocimiento de los resultados de la toma de decisiones de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz.

Información financiera

Ítem	Frecuencia	Porcentaje %
En desacuerdo	59	47.58
Parcialmente en desacuerdo	25	20.16
De acuerdo	22	17.74
Parcialmente de acuerdo	18	14.52
Total	124	100.00

*Fuente: Encuesta de opinión aplicada a los administradores de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz.
Elaborado por la investigadora*

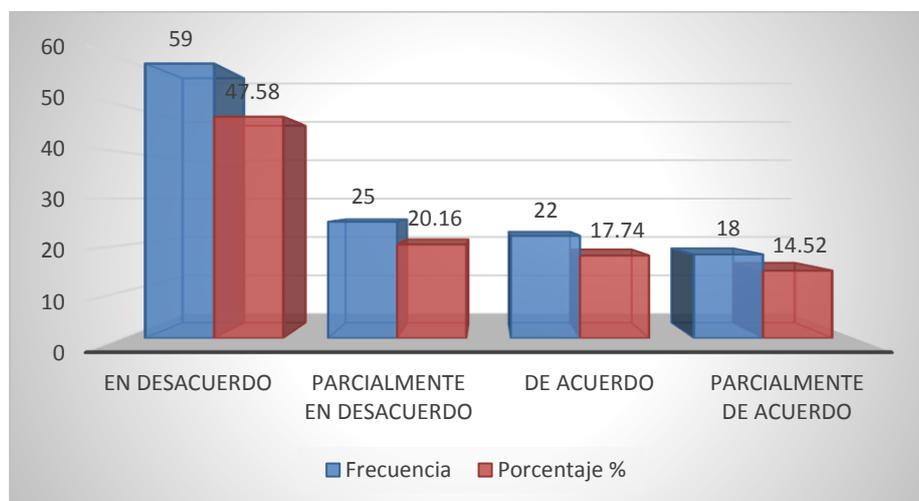


Figura N° 1. Los estados financieros son confiables y oportunos.

Interpretación:

De la figura se tiene que el 47.48% de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo con que los estados financieros son confiables y oportunos; el 20.16% consideró estar parcialmente en desacuerdo; el 17.74% expresó estar de acuerdo; y el 14.52% respondió estar parcialmente de acuerdo de acuerdo.

Tabla N° 2		
Las empresas formulan e interpretan los ratios financieros		
Ítem	Frecuencia	Porcentaje %
En desacuerdo	64	51.61
Parcialmente en desacuerdo	20	16.13
De acuerdo	17	13.71
Parcialmente de acuerdo	23	18.55
Total	124	100.00

Fuente: Encuesta de opinión aplicada a los administradores de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz.
Elaborado por la investigadora

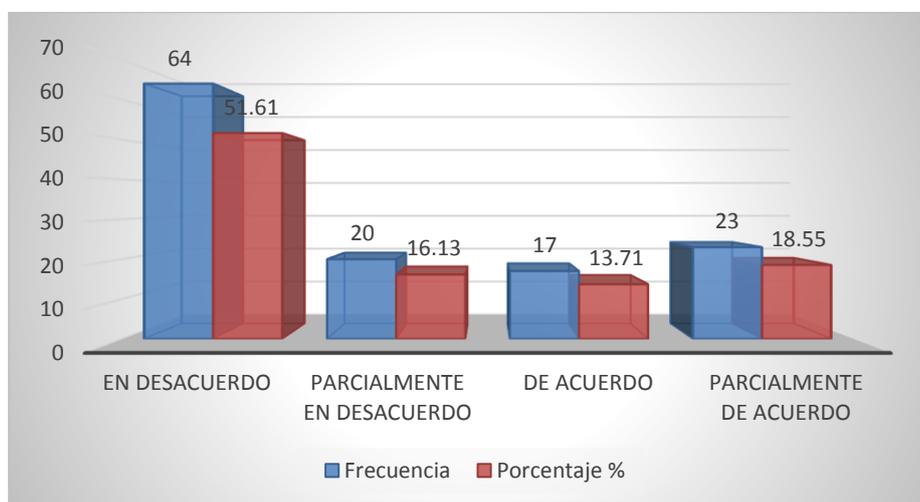


Figura N° 2. Las empresas formulan e interpretan los ratios financieros.

Interpretación:

De la figura se tiene que el 51.61% de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo que las empresas formulan e interpretan los ratios financieros; el 18.55% consideró estar parcialmente de acuerdo; el 16.13% expresó estar parcialmente en desacuerdo; y el 13.71% respondió estar de acuerdo.

Conocimiento de los resultados

Tabla N° 3		
Las empresas indetifican las probabilidades de ocurrencia de riesgos internos y externos		
Ítem	Frecuencia	Porcentaje %
En desacuerdo	70	56.45
Parcialmente en desacuerdo	29	23.39
De acuerdo	15	12.10
Parcialmente de acuerdo	10	8.06
Total	124	100.00

Fuente: Encuesta de opinión aplicada a los administradores de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz.
Elaborado por la investigadora

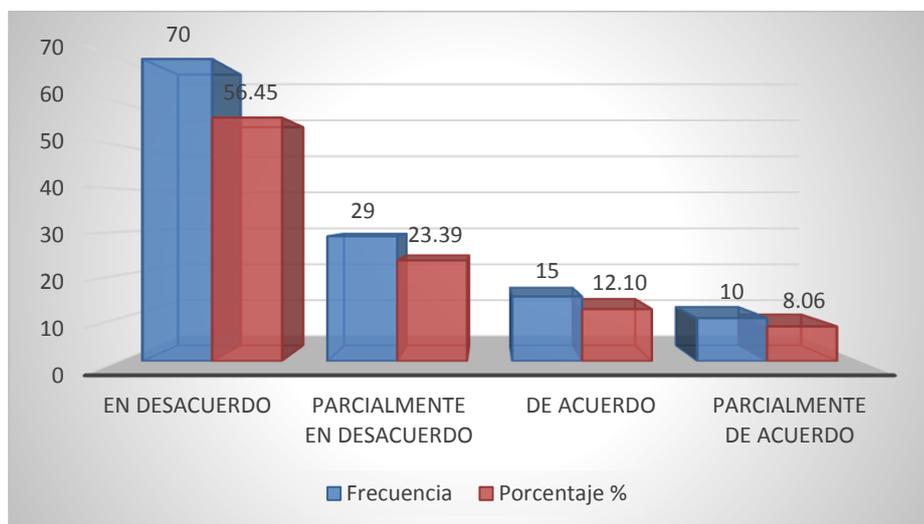


Figura N° 3. Las empresas identifican las probabilidades de ocurrencia de riesgos internos y externos.

Interpretación:

De la figura se tiene que el 56.45% de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo que las empresas identifican las probabilidades de ocurrencia de riesgos internos y externos; el 23.39% consideró estar parcialmente en desacuerdo; el 12.10% expresó estar de acuerdo; y el 8.06% respondió estar parcialmente de acuerdo.

Tabla N° 4
Las empresas controlan las probabilidades de incertidumbre

Ítem	Frecuencia	Porcentaje %
En desacuerdo	65	52.42
Parcialmente en desacuerdo	22	17.74
De acuerdo	28	22.58
Parcialmente de acuerdo	9	7.26
Total	124	100.00

*Fuente: Encuesta de opinión aplicada a los administradores de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz.
Elaborado por la investigadora*

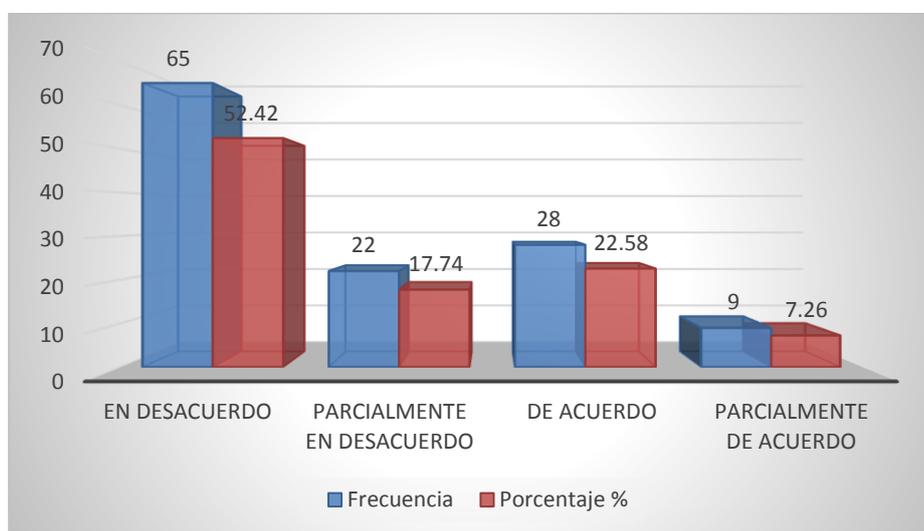


Figura N° 4. Las empresas controlan las probabilidades de incertidumbre.

Interpretación:

De la figura se tiene que el 52.42% de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo que las empresas controlan las probabilidades de incertidumbre; el 22.58% consideró estar de acuerdo; el 17.74% expresó estar parcialmente en desacuerdo; y el 7.26% respondió estar parcialmente de acuerdo.

3.2. Identificar la influencia de la información fiscal en los criterios para la toma de decisiones de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz.

Información fiscal

Tabla N° 5		
Las empresas identifican las operaciones afectas a obligaciones tributarias		
Ítem	Frecuencia	Porcentaje %
En desacuerdo	55	44.35
Parcialmente en desacuerdo	18	14.52
De acuerdo	32	25.81
Parcialmente de acuerdo	19	15.32
Total	124	100.00

*Fuente: Encuesta de opinión aplicada a los administradores de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz.
Elaborado por la investigadora*

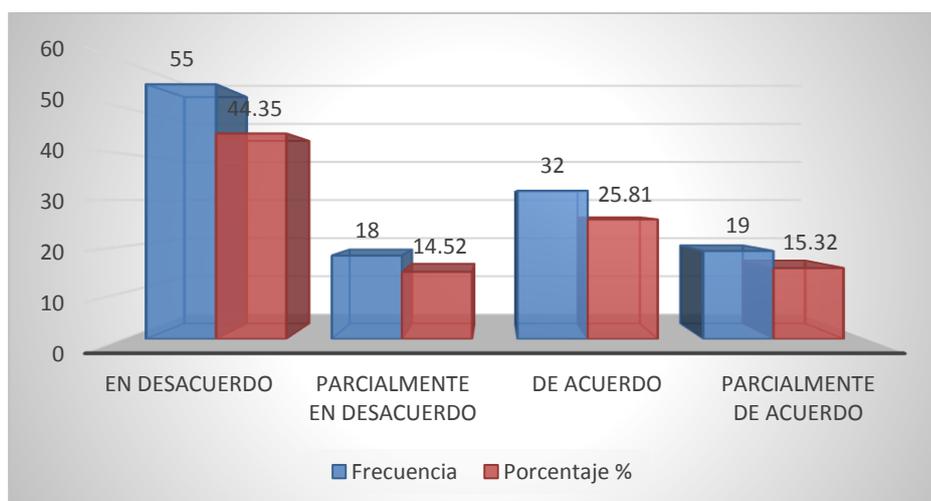


Figura N° 5. Las empresas identifican las operaciones afectas a obligaciones tributarias.

Interpretación:

De la figura se tiene que el 44.35% de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo que las empresas identifican las operaciones afectas a obligaciones tributarias; el 25.81% consideró estar de acuerdo; el 15.32% expresó estar parcialmente de acuerdo; y el 14.52% respondió estar parcialmente en desacuerdo.

Tabla N° 6		
Las empresas reflejan todas sus obligaciones tributarias en el estado de situación financiera		
Ítem	Frecuencia	Porcentaje %
En desacuerdo	45	36.29
Parcialmente en desacuerdo	29	23.39
De acuerdo	35	28.23
Parcialmente de acuerdo	15	12.10
Total	124	100.00

*Fuente: Encuesta de opinión aplicada a los administradores de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz.
Elaborado por la investigadora*

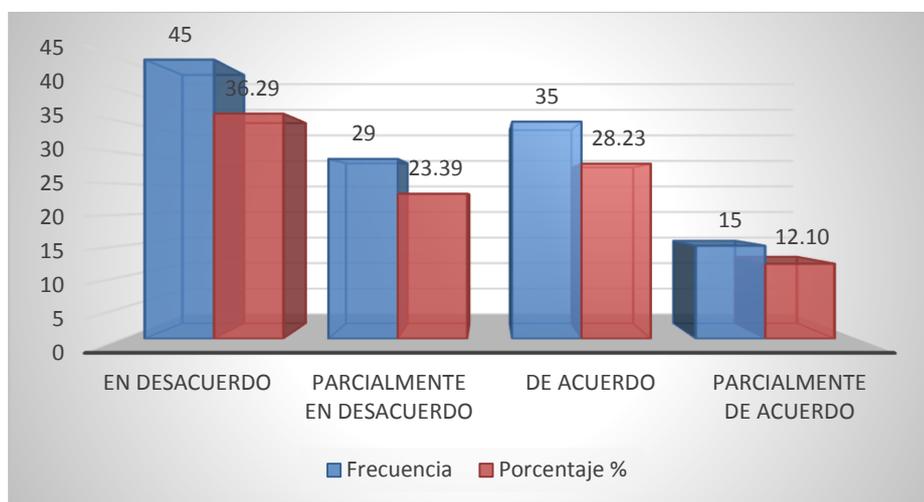


Figura N° 6. Las empresas reflejan todas sus obligaciones tributarias en el estado de situación financiera.

Interpretación:

De la figura 6 se tiene que el 36.29% de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo que las empresas reflejan todas sus obligaciones tributarias en el estado de situación financiera; el 28.23% consideró estar de acuerdo; el 23.39% expresó estar parcialmente en desacuerdo; y el 12.10% respondió estar parcialmente de acuerdo.

Criterios para la toma de decisiones

Tabla N° 7

Los directivos aplican el principio de racionalidad en la toma de decisiones

Ítem	Frecuencia	Porcentaje %
En desacuerdo	35	28.23
Parcialmente en desacuerdo	26	20.97
De acuerdo	33	26.61
Parcialmente de acuerdo	30	24.19
Total	124	100.00

Fuente: Encuesta de opinión aplicada a los administradores de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz.

Elaborado por la investigadora

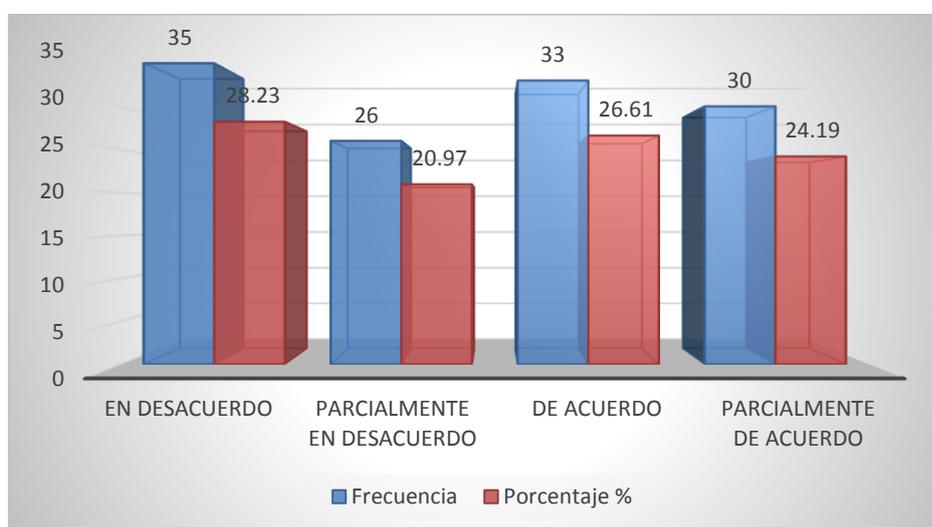


Figura N° 7. Los directivos aplican el principio de racionalidad en la toma de decisiones.

Interpretación:

De la figura tiene que el 28.23% de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo que los directivos aplican el principio de racionalidad en la toma de decisiones; el 26.61% consideró estar de acuerdo; el 24.19% expresó estar parcialmente de acuerdo; y el 20.97% respondió estar parcialmente en desacuerdo.

Tabla N° 8
Las empresas describen el comportamiento humano del personal que toma decisiones

Ítem	Frecuencia	Porcentaje %
En desacuerdo	71	57.26
Parcialmente en desacuerdo	30	24.19
De acuerdo	16	12.90
Parcialmente de acuerdo	7	5.65
Total	124	100.00

Fuente: Encuesta de opinión aplicada a los administradores de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz.

Elaborado por la investigadora

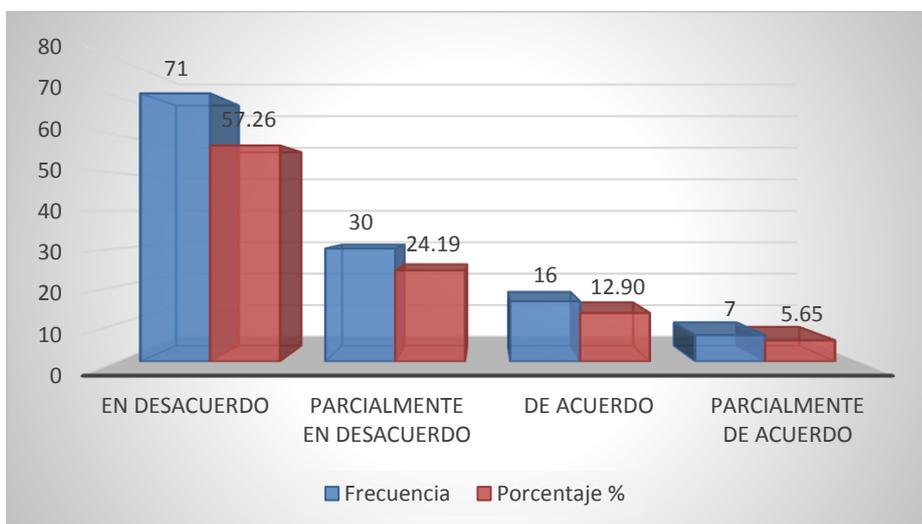


Figura N° 8. Las empresas describen el comportamiento humano del personal que toma decisiones.

Interpretación:

De la tabla se tiene que el 57.26% de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo que las empresas describen el comportamiento humano del personal que toma decisiones; el 24.19% consideró estar parcialmente de acuerdo; el 12.90% expresó estar de acuerdo; y el 5.65% respondió estar parcialmente de acuerdo.

3.3. Analizar la información administrativa en el impacto de la toma de decisiones de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz.

Información administrativa

Tabla N° 9		
Las empresas documentan cada una de las operaciones contables		
Ítem	Frecuencia	Porcentaje %
En desacuerdo	41	33.06
Parcialmente en desacuerdo	33	26.61
De acuerdo	37	29.84
Parcialmente de acuerdo	13	10.48
Total	124	100.00

*Fuente: Encuesta de opinión aplicada a los administradores de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz.
Elaborado por la investigadora*

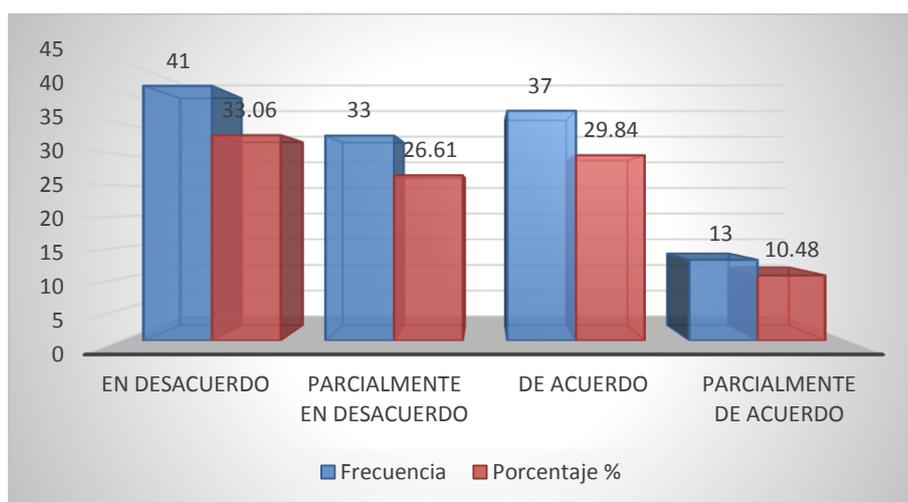


Figura N° 9. Las empresas documentan cada una de las operaciones contables.

Interpretación:

De la figura se tiene que el 36.06% de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo que las empresas documentan cada una de las operaciones contables; el 29.84% consideró estar de acuerdo; el 26.61% expresó estar parcialmente de acuerdo; y el 10.48% respondió estar parcialmente de acuerdo.

Tabla N° 10
Las empresas formulan presupuestos operativos y financieros tomando en cuenta la información financiera histórica

Ítem	Frecuencia	Porcentaje %
En desacuerdo	65	52.42
Parcialmente en desacuerdo	25	20.16
De acuerdo	30	24.19
Parcialmente de acuerdo	4	3.23
Total	124	100.00

Fuente: Encuesta de opinión aplicada a los administradores de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz.

Elaborado por la investigadora

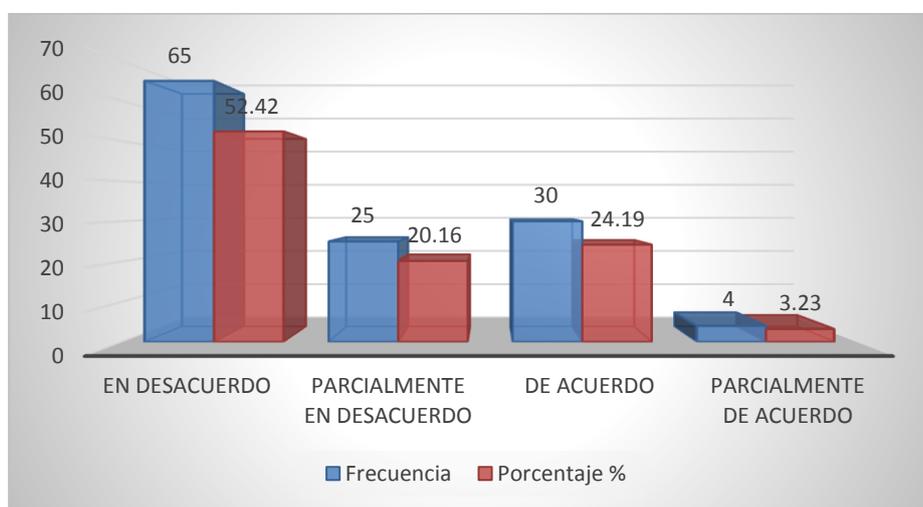


Figura N° 10. Las empresas formulan presupuestos operativos y financieros tomando en cuenta la información financiera histórica.

Interpretación:

De la figura se tiene que el 52.42% de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo que las empresas formulan presupuestos operativos y financieros tomando en cuenta la información financiera histórica; el 24.19% consideró estar de acuerdo; el 20.16% expresó estar parcialmente en desacuerdo; y el 3.23% respondió estar parcialmente de acuerdo.

Impacto de la decisión

Tabla N° 11
Las empresas evalúan las decisiones tomadas

Ítem	Frecuencia	Porcentaje %
En desacuerdo	75	60.48
Parcialmente en desacuerdo	24	19.35
De acuerdo	16	12.90
Parcialmente de acuerdo	9	7.26
Total	124	100.00

Fuente: Encuesta de opinión aplicada a los administradores de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz.

Elaborado por la investigadora

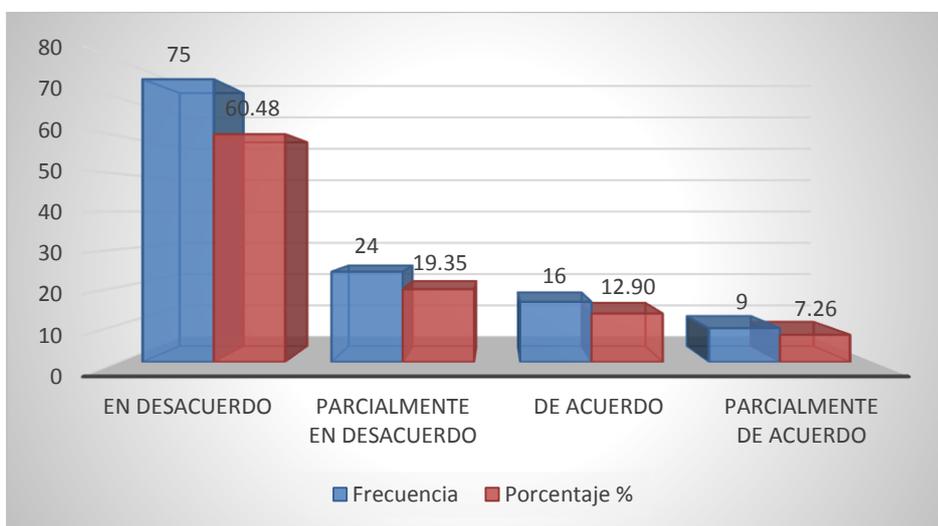


Figura N° 11. Las empresas evalúan las decisiones tomadas.

Interpretación:

De la tabla se tiene que el 60.48% de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo que las empresas evalúan las decisiones tomadas; el 19.35% consideró estar parcialmente en desacuerdo; el 12.90% expresó estar de acuerdo; y el 7.26% respondió estar parcialmente de acuerdo.

Tabla N° 12		
Las decisiones tomadas reducen los problemas detectados		
Ítem	Frecuencia	Porcentaje %
En desacuerdo	37	29.84
Parcialmente en desacuerdo	31	25.00
De acuerdo	35	28.23
Parcialmente de acuerdo	21	16.94
Total	124	100.00

*Fuente: Encuesta de opinión aplicada a los administradores de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz.
Elaborado por la investigadora*

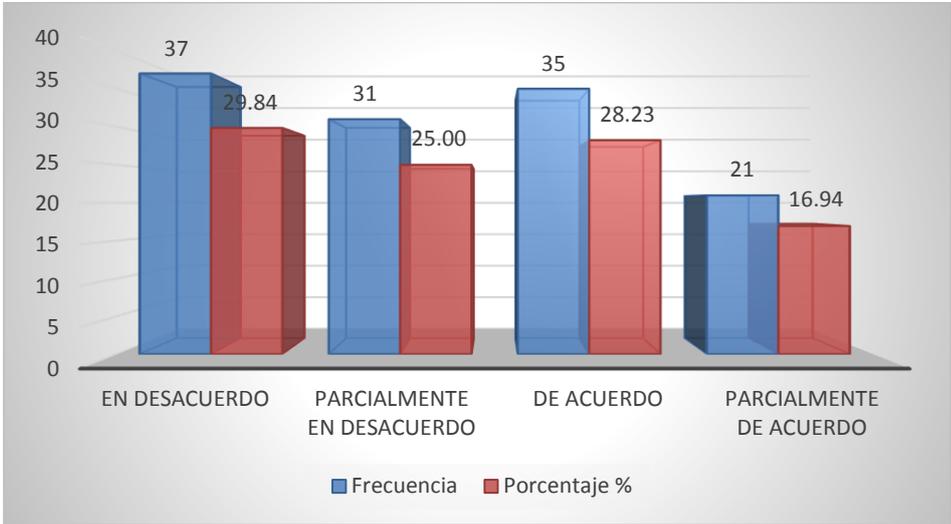


Figura N° 12. Las decisiones tomadas reducen los problemas detectados.

Interpretación:

De la figura se tiene que el 29.84% de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo que las decisiones tomadas reducen los problemas detectados; el 28.23% consideró estar de acuerdo; el 25.00% expresó estar parcialmente en desacuerdo; y el 16.94% respondió estar parcialmente de acuerdo.

3.4. Prueba de hipótesis.

Para realizar esta prueba se procedió comparar los datos observados y los esperados. Si las dos características son independientes, la frecuencia absoluta

conjunta debe ser igual al producto de las frecuencias absolutas marginales dividido para el total. En ese sentido se tiene que:

Nivel de significancia: $\alpha=0.05$

Estadística de la prueba

$$X^2 = \sum_{i=1}^f \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} \rightarrow X^2$$

Donde:

f: número de filas

c: número de columnas

o_{ij} : Frecuencias observadas

e_{ij} : frecuencias esperadas

Criterios de decisión

Si: $p \leq 0.05$; se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Si: $p > 0.05$; se acepta la hipótesis nula (H_0)

Formulación de la hipótesis estadística

H_0 : La información contable no influye en la toma de decisiones de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz 2016.

H_1 : La información contable influye en la toma de decisiones de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz 2016.

Cálculos

Tabla N° 13

Prueba de chi cuadrado

	Valor	Grados de libertad	p
Chi cuadrado	32,480a	10	0.003

Decisión

Según el cuadro de prueba de chi- cuadrado su valor es $X^2 = 32,480$ y la probabilidad de error es $P=0.003$ que es menor al nivel de significancia por tanto se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la información contable influye en la toma de decisiones de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz. Por tanto, queda confirmada la hipótesis general de la investigación.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

4.1. Describir la influencia de la información financiera en el conocimiento de los resultados de la toma de decisiones de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz.

De las tablas 1, 2, 3 y 4 se tiene que el 47.48% de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo con que los estados financieros son confiables y oportunos; el 51.61% consideró estar en desacuerdo que las empresas formulan e interpretan los ratios financieros; el 56.45% sostuvo estar en desacuerdo que las empresas identifican las probabilidades de ocurrencia de riesgos internos y externos; y el 52.42% expresó estar en desacuerdo que las empresas controlan las probabilidades de incertidumbre.

Lo que es coincidente con lo estudiado por López (2012), quien concluye que el 69% de los propietarios o representantes de las pequeñas empresas, no tienen conocimiento de los conceptos básicos que establecen las Normas Internacionales de Contabilidad -NIC's- y las Normas Internacionales de Información Financiera -NIIF-, por lo que la contabilidad no está elaborada de acuerdo con las Normas, lo que no permite conocer los resultados de las decisiones tomadas.

Cotejando los resultados obtenidos y las conclusiones, se evidencia que la realidad es concordante con los resultados de los antecedentes de investigación, dado a que las pequeñas empresas no promueven la oportuna formulación y presentación de información financiera, lo que limita el conocimiento de los resultados de los procesos de toma de decisiones.

4.2. Identificar la influencia de la información fiscal en los criterios para la toma de decisiones de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz.

De las tablas 5, 6, 7 y 8 se evidencia que el 44.35% de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo que las empresas identifiquen las operaciones afectas a obligaciones tributarias; el 36.29% expresó estar en desacuerdo con que las empresas reflejen todas sus obligaciones tributarias en el estado de situación financiera; el 28.23% consideró estar en desacuerdo que los directivos apliquen el principio de racionalidad en la toma de decisiones; y el 57.26% dijo estar en desacuerdo que las empresas describan el comportamiento humano del personal que toma decisiones.

Lo que es coincidente con lo investigado por Rodríguez (2012), quien concluye que existe un alto número de empresas en el sector industrial del municipio Libertador del Estado Mérida, que emplean medios manuales para llevar a cabo sus transacciones administrativas, lo cual le resta posibilidades para organizar la información tributaria y disponer oportunamente de la misma para tomar decisiones, en consecuencia, no cuentan con elementos para competir e innovar en el mercado.

Contrastando los resultados obtenidos y la conclusión del antecedente de investigación, se advierte que son análogos, debido a que las pequeñas empresas del distrito de Huaraz no reflejan en el estado de situación financiera y estado de resultados integrales, todas sus obligaciones tributarias, lo que no les permite una eficiente gestión de sus tributos. Por tanto, se evidencia que la información fiscal, se relaciona con los criterios para la toma de decisiones.

4.3. Analizar la información administrativa en el impacto de la toma de decisiones de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz.

De las tablas 9, 10, 11 y 12 se advierte que el 36.06% de los encuestados manifestó estar en desacuerdo que las empresas documentan cada una de las operaciones contables; el 52.42% consideró estar en desacuerdo que las empresas formulan presupuestos operativos y financieros tomando en cuenta la información financiera histórica; el 60.48% dijo estar en desacuerdo que las empresas evalúan las decisiones tomadas; y el 29.84% expresó estar en desacuerdo que las decisiones tomadas reducen los problemas detectados.

Lo que es coincidente con lo investigado por Rodríguez (2012), quien concluye que el 73,5% de las empresas manifestaron no usar la información contable para la toma de decisiones procesan sus transacciones administrativas ya que carecen de documentos fuente, lo que definitivamente incide en la calidad de la decisión.

Confrontando los resultados y la conclusión del antecedente de investigación, se advierte que son concordantes, dado a que no todas las operaciones contables de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz cuentan con la documentación sustentante, ni formulan presupuestos operativos y financieros, situación que lejos de solucionar los problemas, los incrementa. Por ende, existen evidencias para decir que la información administrativa se relaciona con el impacto de la toma de decisión.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- Se describió la influencia de la información financiera en el conocimiento de los resultados de la toma de decisiones de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz y de los resultados descritos en las tablas 2 y 3 se tiene que el 51.61% de las pequeñas empresas no formulan ni interpretan los ratios financieros y el 56.45% no identifican las probabilidades de ocurrencia de riesgos internos y externos. Por tanto, de los resultados obtenidos podemos decir que la información financiera y el conocimiento de los resultados de la toma de decisiones de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz, son deficientes; lo que demuestra que existe relación directa entre ambas dimensiones, lo que corrobora la hipótesis de la investigación.
- Se identificó la influencia de la información fiscal en los criterios para la toma de decisiones de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz, y los resultados evidenciados en las tablas 5 y 8 se evidencia que el 44.35% de las pequeñas empresas no identifican plenamente las operaciones afectas a obligaciones tributarias y el 57.26% no describe el comportamiento humano del personal que toma las decisiones. Por tanto, de los resultados obtenidos podemos decir que la información fiscal y los criterios para la toma de decisiones de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz, son displicentes, lo que evidencia que existe relación directa entre la información fiscal y los criterios para la toma de decisiones, lo que es análogo con la hipótesis de la investigación.
- Se analizó la influencia de la información administrativa en el impacto de la toma de decisiones de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz, cuyos resultados advertidos en las tablas 10 y 11 revelan que el 52.42% de las pequeñas empresas no formulan presupuestos operativos y financieros tomando en cuenta la información financiera histórica y el 60.48% no evalúa los resultados de las decisiones tomadas. Por tanto, de los resultados obtenidos podemos decir que la

información administrativa y el impacto de la toma de decisiones, son deficientes para los intereses de las empresas, por lo que se demuestra que existe relación directa entre las dimensiones estudiadas, lo que es coincidente con la hipótesis de la investigación.

5.2 RECOMENDACIONES

- Formular directivas que garanticen que las pequeñas empresas del distrito de Huaraz analicen e interpreten sus estados financieros de manera integral, para ello deberán calcular los ratios financieras y emitir informes que adviertan sobre la real situación de la empresa; así mismo, deberán implementar directrices que permitan conocer los resultados del proceso de toma de decisiones, a fin de adoptar las medidas correctivas pertinentes.
- Elaborar políticas y manuales de procedimientos que permitan a las pequeñas empresas identificar las operaciones afectas a obligaciones tributarias y que éstos se reflejen en su totalidad en el estado de situación financiera; así mismo, formular directrices que describa el comportamiento humano del personal responsable de tomar las decisiones cotidianas, lo que reducirá el riesgo, que las acciones adoptadas sean incorrectas.
- Formular directivas que promuevan que las pequeñas empresas formulen presupuestos operativos y financieros, para lo cual deberán utilizar información financiera histórica, lo que implica que el sistema de contabilidad deberá proporcionar información oportuna y confiable; así mismo, deberán implementar políticas orientadas a evaluar los resultados de las decisiones tomadas.

CAPÍTULO VI: DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTO

A Dios.

Por haber permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis Padres.

Por haberme apoyado en todo momento por sus consejos, valores por la motivación constante que me han permitido ser una persona de bien.

A mi hijo Rodrigo, por el motor de mi vida.

A mis Maestros.

CPC. Walter Medrano, por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales y para la elaboración de la tesis; al CPC. Javier Hidalgo, por su tiempo compartido y por impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional.

CAPÍTULO VII: BIBLIOGRAFÍA

- Arranz, J. (2009). *El Mapa de Riesgos: Herramienta de identificación y gestión de riesgos*. México D. F. : Limusa.
- Bocehino. (1998). *Proceso organizativo y la organización*. España.
- Cirujano, E. (2013). *Análisis de la información contable para el control de gestión integrado: metodología, diseño e implantación del sistema*. Madrid España.
- Coulter, R. y. (1994). *Administración*. México: Pearson.
- Duque, A. (2001). *Metodología para la gestión de riesgos*. Bogotá.
- Elizondo, A. (2004). *Proceso Contable* . International Thomson Editores S.A.
- Enrique, F. (2007). *Auditoría administrativa - gestión estratégica del cambio* . México: Pearson educación.
- Flores, J. (2005). *Estados financieros*. Lima Perú: Editorial CECOF, EIRL.
- Fowloner, E. (2007). *Contabilidad Básica*. Prentice-Hall hispanoamerica.
- Guajardo, G. (2005). *Contabilidad para no contadores*. Lima: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- K. Cohen y E. Asín. (2005). *Sistemas de información para los negocios*. México: McGraw Hill.
- Kast, F. (1979). *Administración de las organizaciones*. Editorial Mc GranW-Hill.
- Kolluru, V. (1998). *Manual de evaluación y administración de riesgos*. México.
- Lanut, J. (2013). La importancia de la información financiera. En *Freelibros.me* (pág. 13). México D.F.
- Lara, E. (2006). *Primer curso de contabilidad*. Editorial Trillas.
- López, C. (2012). *Toma de decisiones en la pequeña empresa - un enfoque de acuerdo a Normas Internacionales de Contabilidad y Normas Internacionales de Información Financiera*. Guatemala.
- Manottupa, R. (2013). *Desarrollo de un sistema de información para soporte de decisiones en el proceso de planificación de compras en una MYPE comercial de productos para bisutería*. Lima.

- Mendez J., J. D. (2002). *Economía y empresa*. México: Mc Graw Hill.
- Montenegro, Y. (2012). *Diseño de un proceso contable para mejorar la toma de decisiones en la empresa electro comercio socio hogar – Santo Domingo*. Santo Domingo Ecuador.
- Pareja, O. (12 de Noviembre de 2014). *Grandes Pymes*. Obtenido de <http://www.grandespymes.com.ar/2010/08/10/cuatro-dimensiones-del-proceso-de-toma-de-decisiones/>
- PCM. (2014). *Reglamento General de la Ley N° 30075*. Lima: Editora Perú.
- Peña, A. (2011). *El sistema de información contable en las pequeñas y medianas empresas. Un estudio evaluativo en el área metropolitana de Mérida, Venezuela*. Mérida Venezuela.
- Pérez, J. (2014). *Contabilidad fiscal*. Bogotá Colombia.
- Reyes, J. (2016). *Herramientas financieras: un instrumento para la toma de decisiones en una empresa del sector salud*. México D.F.
- Ribbeck, C. (2014). *Análisis e interpretación de estados financieros: herramienta clave para la toma de decisiones en las empresas de la industria metalmecánica del distrito de Ate Vitarte, 2013* . Lima.
- Rodríguez, R. (2012). *La información contable y su utilidad para la toma de decisiones en las empresas del sector industrial del Municipio Libertador del Estado Mérida*. Mérida Venezuela.
- Ronald León. (2014). *Gestión de riesgos en el proyecto residencial sol de Chan – Chan, ciudad de Trujillo*. Trujillo.
- S. Robbins y M. Coulter. (2010). *Administración*. México D. F.: Pearson.
- Schroeder, R. (1999). *Administración de operaciones*.
- Suárez, J. (2013). *Información contable y toma de decisiones: el aporte de la contabilidad en la construcción de la confianza en las organizaciones* . Bogotá D. C. Colombia.
- Tomas Wiegele, Gordon Kelt y Susan Kiesell. (1977). *Teoría de la toma de decisiones*. Nueva York.
- Tomassi, L. (31 de Enero de 2012). *Teora d edecisiones.blogspot.pe/2012/01/importancia-de-la-teoria-de-*

decisiones.html. Obtenido de
Teoradecisiones.blogspot.pe/2012/01/importancia-de-la-teoria-de-
decisiones.html: <http://teoradecisiones.blogspot.pe/2012/01/importancia-de-la-teoria-de-decisiones.html>

Wild, J. (2007). *Análisis de los estados financieros*. México.

CAPÍTULO VIII: ANEXOS

- 8.1 Encuesta
- 8.2 Matriz de consistencia
- 8.3 Operacionalización de las variables



UNIVERSIDAD “SAN PEDRO”
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Anexo N° 8.1: Encuesta

Investigación:

Información contable y toma de decisiones en las pequeñas empresas del distrito de Huaraz 2016.

1. GENERALIDADES:

Esta información será utilizada en forma confidencial, anónima y acumulativa.

1.1. Datos del informante: complete o marque con un aspa (x).

- a. Cargo categoría :
- b. Nivel remunerativo :
- c. Tiempo de servicio en la empresa :
- d. Nivel de conocimiento del problema: (alto-medio-bajo).
- e. El más alto nivel de instrucción alcanzado:
 Primaria Secundaria Sup. Técnico Sup. Univer.
- f. Edad : _____ años
- g. Sexo : Masculino Femenino
- h. Relación laboral: Nombrado Contratado Serv. No personales

Instrucciones: marque con un aspa (x) cada afirmación de acuerdo con la siguiente escala de valoración:

0	= En desacuerdo	2	= De acuerdo
1	= Parcialmente en desacuerdo	3	Parcialmente de acuerdo

2. INFORMACIÓN CONTABLE:

De los siguientes aspectos evalúe y marque con un aspa (x), lo que se aplicó en la pequeña empresa donde labora, según las instrucciones:

2.1. Información financiera

a.	Los estados financieros son confiables y oportunos	0	1	2	3
----	--	---	---	---	---

b.	La empresa formula e interpreta los ratios financieros	0	1	2	3
----	--	---	---	---	---

2.2. Información fiscal

a.	La empresa identifica las operaciones afectas a tributos	0	1	2	3
----	--	---	---	---	---

b.	La empresa refleja sus obligaciones tributarias en el estado de situación financiera	0	1	2	3
----	--	---	---	---	---

2.3. Información administrativa

a.	Las empresas documentan cada una de las operaciones contables	0	1	2	3
----	---	---	---	---	---

b.	Las empresas formulan presupuestos operativos y financieros tomando en cuenta la información financiera histórica	0	1	2	3
----	---	---	---	---	---

3. TOMA DE DECISIONES:

De los siguientes puntos, evalúe y marque con un aspa (x), lo que se reflejó en la empresa donde labora, según las siguientes instrucciones:

3.1. Conocimiento de los resultados

a.	La empresa identifica la probabilidad de ocurrencia de riesgos internos y externos	0	1	2	3
----	--	---	---	---	---

b.	La empresa controla las probabilidades de incertidumbre	0	1	2	3
----	---	---	---	---	---

3.2. Criterios para la toma de decisiones

a.	Los directivos aplican el principio de racionalidad en la toma de decisiones	0	1	2	3
----	--	---	---	---	---

b.	La empresa describe el comportamiento humano del personal que toma decisiones	0	1	2	3
----	---	---	---	---	---

3.3. Impacto de la decisión

a.	La empresa evalúa las decisiones tomadas	0	1	2	3
----	--	---	---	---	---

b.	Las decisiones tomadas reducen los problemas detectados	0	1	2	3
----	---	---	---	---	---

Anexo 8.2:
Operacionalización de variables

Variabl e	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Información contable	La contabilidad se ha definido como un sistema de información que sirve para representar una "imagen fiel" de la situación y la evolución del patrimonio empresarial.	La teoría contable es un conjunto de conceptos generales y particulares, cuya función es servir de marco de referencia de la practica y el conocimiento contable, con el propósito de evaluar y desarrollar dicha practica y conocimiento.	1. Información financiera	Estados financieros	Nominal
				Ratios financieros	
			2. Información fiscal	Operaciones afectas	
				Obligaciones tributarias	
			3. Información administrativa	Documentación fuente	
				Presupuestos	
Toma de decisiones	Toma de decisiones para la administración equivale esencialmente a la resolución de problemas empresariales. Los diagnósticos de problemas, las búsquedas y las evaluaciones de alternativas y la elección final de una decisión, constituyen las etapas básicas en el proceso de toma de decisiones y resolución de problemas.	Las decisiones operativas son las que se toman de modo habitual en la compañía, son más rutinarias, son responsabilidad de los mandos intermedios, y rara vez una decisión operativa compromete el futuro de la compañía.	1. Conocimiento de los resultados	Probabilidad de ocurrencia (riesgos)	Nominal
				Probabilidades muy inciertas (incertidumbre)	
			2. Criterios para la toma de decisiones	Racionalidad para la toma de decisiones	
				Descripción del comportamiento humano al tomar la decisión	
			3. Impacto de la decisión	Evaluación de las decisiones tomadas	
				Reducción de problemas	

Anexo n.º 8.3
Matriz de consistencia

**INFORMACIÓN CONTABLE Y TOMA DE DECISIONES EN LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DEL
DISTRITO DE HUARAZ 2016**

	PROBLEMA	OBEJTIVO	HIPÓTESIS
General	GENERAL		
	¿Cómo influye la información contable en la toma de decisiones de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz 2016?	Analizar cómo influye la información contable en la toma de decisiones de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz 2016.	La información contable influye en la toma de decisiones de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz 2016
Específicos	ESPECÍFICOS		
		<ul style="list-style-type: none"> • Describir la influencia de la información financiera en el conocimiento de los resultados de la toma de decisiones de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz. 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Identificar la influencia de la información fiscal en los criterios para la toma de decisiones de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz. 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Analizar la información administrativa en el impacto de la toma de decisiones de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz. 	