

Contabilidad bajo el enfoque de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC`s). Estudio basado en la Pyme del sector salud privado, municipio Valera estado Trujillo Venezuela.

Durán, Yosmary¹

Recibido: 01/07/2013

Revisado: 12/09/2013

Aceptado: 19/06/2014

Resumen

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC`s) son consideradas herramientas, soportes y canales computacionales e informáticas que procesan, sintetizan, almacenan, recuperan, presentan y difunden información constituida de la más variada forma digitalizada. Por lo tanto, la adaptación a un ambiente cambiante y complejo, el manejo masivo de información y el avance de la tecnología, han provocado una necesidad en el uso de las TIC`s en todas las áreas funcionales de la empresa, por lo que no escapa su uso en el área contable, contribuyendo a la generación de un nuevo paradigma empresarial. Por ello, el presente artículo tiene como propósito analizar el nuevo paradigma en la Contabilidad de las organizaciones con el empleo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC`s), basado en la evidencia empírica de las PyME del sector salud privado del municipio Valera estado Trujillo. La investigación está desarrollada bajo una metodología documental, descriptiva con diseño de campo. La población estuvo constituida por siete (7) clínicas del municipio Valera estado Trujillo, cuyo sujeto informante fue el contador de esa entidad. Para recabar la información se aplicó un cuestionario al contador de dichas organizaciones contenido de veintisiete (27) preguntas. De ello se concluyó que aún cuando utilizan tecnología, no lo están aprovechando en su totalidad, y gran porcentaje de estas organizaciones siguen manejando su proceso contable de forma tradicional, quedándose por debajo de su competencia.

Palabras clave: Contabilidad, Tecnología de la Información y Comunicación, sector salud.

Abstract

ACCOUNTING UNDER THE INFORMATION TECHNOLOGY AND COMMUNICATION APPROACH STUDY BASED ON EMPIRICAL EVIDENCE OF PRIVATE SECTOR SMES

Information Technology and Communication (ICT`s) are considered tools, support and computational media channels that process, synthesize, store, retrieve, present and disseminate information of a varied digitized form. Therefore, adaptation to a changing and complex environment, massive data management and advancing technology have led to a need in the use of ICT in all functional areas of the company, including the accounting area, contributing to the generation of a new business paradigm. For that reason, this article aims to analyze the new paradigm in Accounting organizations with the use of Information Technology and Communication (ICT`s), based on empirical evidence of private sector SMEs in the health private sector of the municipality Valera-Trujillo. This research is developed under a documentary, descriptive field design methodology. The population consisted of seven (7) clinics of the municipality Valera-Trujillo, whose informant-subject was the accountant of that entity. To obtain the information a questionnaire of twenty (27) questions was applied to the accountant of these organizations. It concluded that even though technology is used, not full advantage is taking from it, and a large percentage of these organizations are managing their accounting process traditionally, staying below its competition.

Key words: Paradigm Business, Accounting, Information Technology and Communications, private health sector.

1 Profesora Agregada de la Universidad de Los Andes, Venezuela, Núcleo Universitario "Rafael Rangel", (NURR-ULA), Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables (DCEAC), Licenciada en Contaduría Pública- (NURR-ULA). Magister Scientiae en Gerencia Financiera-Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt" (UNERMB), Venezuela. Doctoranda en Ciencias Contables de la ULA- Venezuela. Investigadora adscrita al Grupo de Investigación en Ciencias Contables y Administrativas (GICCA-ULA). Correo electrónico: yosmaryduran@ula.ve

1. Introducción

A partir de la década de 1980, aproximadamente, comienzan las empresas de los países industrializados a enfrentar un nuevo desafío, pues las actuales estrategias aplicadas para lograr eficiencia en las actividades internas dejaron de funcionar con la presencia de la globalización, perdiendo así garantía de supervivencia.

Con la globalización se logra el desarrollo empresarial en el mundo, debido a que todos los países se encuentran en un auge de fortalecer sus propias economías con el propósito de competir con países industrializados. Esto originó un aumento de la competencia internacional por los mercados, trayendo consigo, nuevos niveles de desempeño productivo, tecnología y mercadología a las empresas que tienen como meta alcanzar competitividad global. Pues, ahora la empresa requiere capacidad para adaptarse a las necesidades particulares en cada mercado y al mismo tiempo, captar economías de escala y sinergias en sus operaciones internacionales, en otras palabras, aplicar globalización de negocio.

Por ello, la creciente importancia que día a día ha adquirido la información contable dentro de las organizaciones puede ser entendida como consecuencia de tres factores. Primero, la necesidad de éstas de adaptarse a un entorno cada vez más cambiante y complejo. Segundo, la intensificación del componente informativo en todas las actividades económicas y sociales. Tercero, el potencial de las Tecnologías de la Información (TI) en la mejora de la eficacia y eficiencia del tratamiento de la información, provocando una nueva revolución en el orden social y económico, que se ha denominado Sociedad de la Información (Paños, s/f).

Con esto, el avance de la globalización no hubiese sido posible sin que las nuevas tecnologías de la información se hubiesen desenvuelto como ha ocurrido, lo que condujo a que la aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC`s) en las operaciones de las empresas, se haya convertido en una herramienta fundamental para poseer ventajas competitivas y así alcanzar la globalización en las organizaciones.

Aunado a esto, los avances tecnológicos actuales han provocado una transformación en la información, permitiendo procesar, almacenar, recuperar y comunicar información en cualquiera de sus formas (voz, textos, imágenes) sin importar la distancia, el tiempo o el volumen. Lo que se traduce a diversas transformaciones que las grandes empresas pueden absorberlas con el uso de la tecnología, pues disponen de personal especializado en cada área de trabajo.

Para subsanar y superar estas dificultades, las empresas, en especial las pequeñas y medianas entidades (PyME) se ven obligadas a buscar asesorías externas en el área, y desagregar las funciones que lleva a cabo toda organización, independientemente del sector o tamaño de la misma, y crear conciencia sobre el papel fundamental que juegan las TIC's, por consiguiente, el empleo de nuevas tecnologías, programas computarizados, internet, comercio electrónico, gobierno electrónico, entre otras herramientas.

En este sentido, y desde el punto de vista contable, las TIC's en el proceso contable de una empresa ofrece múltiples beneficios y estrategias para lograr competitividad en el mundo de la globalización, pues por muy pequeña que sea la organización, los sistemas informáticos contables permiten un manejo automatizado que agiliza las operaciones administrativas-contables, integrándose todas las áreas (tesorería, nómina, compras, facturación y otros) en tiempo real, rápidamente y en forma eficiente.

Además, el empleo del internet, el comercio electrónico y el gobierno electrónico como simples ejemplos aplicados en todas las operaciones de una organización, en especial, en el área contable, caso de estudio de esta investigación, son herramientas que nos ofrecen las TIC's, y constituye la gran autopista de la información y los negocios que crece cada día de manera sorprendente.

El presente artículo tiene por objetivo analizar el nuevo paradigma en la Contabilidad de las organizaciones con el empleo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's), basado en la evidencia empírica de las PyME del sector salud privado del municipio Valera estado Trujillo. Lo que conlleva a estudiar el enfo-

que de la globalización y las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's) en términos generales; diagnosticar el uso de las TIC's en las PyME venezolanas; conocer el empleo de la Globalización y las TIC's en el proceso contable de las PyME venezolanas; indagar acerca del internet como herramienta para aplicar las TIC's en el proceso contable de las PyME; examinar la Gestión Contable con el manejo de las TIC's; investigar acerca del Comercio Electrónico como una ventaja competitiva que ofrece el uso de las TIC's; y por último, estudiar el Gobierno Electrónico como una herramienta de las TIC's.

Para llevar a cabo estas acciones se recurrió al análisis documental con un tipo de investigación descriptiva con diseño de campo no transaccional, tomando en consideración el empleo de las TIC's en la gestión contable de las organizaciones, específicamente las Pequeñas y Medianas Entidades (PyME) dedicadas a ofrecer un servicio en el sector salud privado del municipio Valera, estado Trujillo.

2. Fundamentación teórica

2.1. Globalización y las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's)

Considerando el gran avance que ha permitido el uso de las TIC's en las organizaciones, y la relación que tiene para con el alcance de la globalización, es necesario tener claro dos conceptos: la globalización y las TIC's.

La globalización, es definido por Silva (2008: 33) “como un movimiento económico de liberación e integración de los mercados, en realidad es un fenómeno más amplio (político, económico, social y cultural) de disminución de importancia de las fronteras nacionales y surgimiento de una mayor interrelación” entre las personas, las organizaciones, las economías y los países. Es un proceso económico, tecnológico, social, cultural y empresarial fundamental para el crecimiento económico e integración de las distintas economías nacionales en un mercado mundial, con la finalidad de llevarse a cabo la comunicación e interdependencia de los distintos países del mundo para la unificación y consolidación de criterios.

Uno de los sucesos ocurridos que según Bassi (2010), ha originado un Nuevo Orden Mundial, apegándose las organizaciones a la globalización, es la caída de las barreras aduaneras, la formación de bloques económicos, la velocidad de las comunicaciones, los cambios tecnológicos y el flujo de capitales internacionales; lo que se traduce en un momento histórico de transformación y la velocidad de los cambios son cada día mayor, más con la presencia de los avances tecnológicos.

Las TIC's, son consideradas por Cabrero (citado por Belloch, s/f: 2) como aquellas nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación que giran en torno a tres “medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e interconectadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas”. Son todas aquellas herramientas, soportes y canales computacionales e informáticos que procesan, sintetizan, almacenan, recuperan, presentan y difunden información constituida de la más variada forma de manera digitalizada.

Existen múltiples instrumentos electrónicos que se emplean como herramienta con el uso de las TIC's, como la televisión, el teléfono, el ordenador. Pero, los medios más representativos de la sociedad actual son los ordenadores que nos permiten utilizar diferentes aplicaciones informáticas (presentaciones, aplicaciones multimedia, programas ofimáticos, entre otros) y más específicamente las redes de comunicación, en concreto internet, el comercio electrónico y el gobierno electrónico.

2.2. Las TIC's en la PyME venezolana

Las TIC's ofrecen grandes beneficios a las organizaciones si se aprovechan en su totalidad, pues según la Caja de Herramientas (s/f, a) de Infomipyme.com, estos son los beneficios que permiten a las PyME ayudar a encontrar: 1) desarrollar centros de información dirigidos a ese sector; 2) tener una presencia global; 3) desarrollar diversos servicios de información dirigidos a fortalecer de manera general a las PyME; 4) aumentar la competitividad; 5) apoyar a empresas o grupos de empresas de cierto sector en la promoción y po-

sicionamiento mundial de sus productos o servicios; 6) poseer una personalización masiva; 7) formar cadenas productivas cuyo eje central de comunicación e interacción sean las tecnologías relacionadas con internet; 8) hacer cadenas de entrega más cortas; 9) acelerar e impulsar el proceso de globalización, llevándolo desde el mundo macro de los gobiernos y grandes empresas, al mundo micro de las operaciones y actividades individuales; 10) reducir los costos; y 11) generar nuevas oportunidades de negocios.

Ahora bien, ante esta gama de beneficios, es necesario conocer como se encuentra caracterizada las PyME venezolanas en cuanto al uso de las TIC`s para el manejo operativo de la empresa, y así visualizar si están aprovechando las ventajas que ofrece.

Por lo tanto, de acuerdo a estudios realizados por Páez (2007, 2008) en su primer observatorio PyME, señala que el cuarenta por ciento (40%) de las PyME venezolanas no cuentan con infraestructura tecnológica indispensable, calificándose como desconectadas a la sociedad del conocimiento, información y acceso global. De la misma manera, dispone de infraestructura mínima con menos de cinco equipos computarizados, y solo el siete por ciento (7%) de las empresas poseen más de diez equipos de computación. Esto causado, entre otras razones, por el rechazo por parte de los gerentes de las PyME (Páez, 2007), lo que conlleva a la preocupación y diseño de estrategias para su aplicabilidad y poder alcanzar la competitividad a nivel mundial.

Dicho comportamiento ha cambiado a lo largo del tiempo, ya que los pequeños empresarios se han dado cuenta que si no se adaptan a los nuevos avances tecnológicos, entre otros cambios, tienden a desaparecer en el mercado por no contar con capacidad competitiva. Esto se demuestra cuando para el 2008², ya el setenta por ciento (70%) de estas empresas se encontraban dotadas de infraestructura tecnológica (Páez, 2008).

2 Observatorio PyME realizado por Tomas Páez.

El mismo autor señala que cuando comienza el uso del internet, en Venezuela se estaba aplicando en un veintiún con nueve por ciento (21,9%) de las PyME, hoy este porcentaje ha aumentado, alcanzando hasta valores de un cincuenta y tres por ciento (53%) aproximadamente, lo que significa una tendencia en el uso de nuevas tecnologías por parte de estas empresas, sin embargo, se considera insuficiente en comparación con otros países desarrollados. Es importante destacar, que para el 2004, el porcentaje de empresas conectadas a internet en regiones más desarrolladas, estaba en un cincuenta y cinco por ciento (55%), mientras que en las regiones menos desarrolladas oscilaba entre un veinte y veinticinco por ciento (25%).

Un aspecto a resaltar es que de las empresas que emplean el internet, todas usan correos electrónicos, pero un porcentaje relativamente bajo utilizan otros beneficios que ofrece esta red mundial, tan valiosos para agilizar las actividades operativas como: pago a proveedores, transferencias bancarias, pagos a organismos públicos o privados, solicitudes electrónicas, compra de productos, páginas web, entre otros.

Esto, en términos generales indica que las PyME en Venezuela no aprovechan todos los beneficios que las TIC's ofrece, por lo que se está dejando de manejar grandes cantidades de información en forma rápida y segura, que mejora al mismo tiempo la toma de decisiones empresariales.

2.3. La globalización y las TIC's en el proceso contable de las PyME venezolanas

Desde el punto de vista del ambiente empresarial donde laboran los contadores, se puede expresar que está en constante cambio, haciéndose cada día más difícil la toma de decisiones contables y la interpretación de sus cifras por la complejidad en que se vuelven las operaciones al crecer en el mercado.

Por lo tanto, con el *boom* de la tecnología de la información, con el empleo de los computadores integrados en redes y los satélites, se logra una comunicación global audiovisual (telefax, teléfonos celulares, internet, correo electrónico) permitiendo la transmisión casi

instantánea de la información, comunicación con los proveedores, clientes y cualquier usuario interno o externo desde cualquier parte, incluso fuera de las oficinas. Lo que refleja la necesidad del uso de herramientas tecnológicas (TIC`s) para un mejoramiento en las actividades operativas de la empresa, consiguiendo competitividad y penetración en el mercado globalizado.

Para aplicar las TIC`s en el área contable con base a la globalización, se requiere de competencia y capacitación del personal para adquirir destrezas en la construcción de una economía del conocimiento. Por ello, siguiendo con la relación entre la globalización y las TIC`s con el proceso contable en una entidad, como por ejemplo, las Pequeñas y Medianas Entidades (PyME) en Venezuela (caso de estudio en esta investigación), es interesante relacionarlo respondiendo a la pregunta presentada por la Dra. Dorys Acosta, en el seminario “Tecnología de la Información y Contabilidad”, dictado en la Universidad de Los Andes, en el Doctorado en Ciencias Contables, en los meses comprendidos entre septiembre a noviembre 2012, como es ¿en cuáles aspectos contables aplicaría usted actividades que conlleven a la globalización, utilizando las TIC`s, para mantener estándares a nivel mundial y que permita a la empresa o institución seleccionada elevar su nivel de competitividad?

Esta interrogante se argumenta partiendo de las investigaciones realizadas por Páez en su primer y segundo observatorio, además de la experiencia de la investigadora en estudios acerca del manejo de las PyME en Venezuela, muy particularmente, las pertenecientes al sector salud privado del municipio Valera estado Trujillo. Para responder, se comenzará reflejando que uno de los aspectos que debe aplicarse en la contabilidad utilizando las TIC`s es basarse en las normas internacionales, como es para el caso de las PyME, la adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera para las Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PyME, 2009), recordando que es un hecho obligatorio en la praxis contable desde el ejercicio económico 2011, de acuerdo al Directorio Nacional Ampliado (DNA) celebrado por la Federación del Colegio de Contadores Públicos de Venezuela (FCCPV) en agosto de 2006 en Valencia estado Carabobo. Llevar una contabilidad internacional permite ma-

nejar estándares de igualdad en cualquier país, lo que facilita la interpretación de la información financiera.

Por lo tanto, una actividad que conlleve globalización utilizando las TIC's en el área contable es la homologación de la información financiera a través de la Contabilidad Internacional, pues según De Larrea (1997) se requiere: una concreta información competente por parte de los actores de la economía, usuarios de la información en un contexto de internacionalización; una información financiera de calidad y con valor contributivo para la toma de decisiones; una información financiera confiable para los usuarios; la viabilidad de un mismo proceso de internacionalización/regionalización económica que evidencia que la economía no puede ir por un camino y la contabilidad y la información financiera (con las cuales hablan y se nutren los negocios) por otro lado.

Un sistema contable global facilita en el mundo empresarial la comparación entre los estados financieros tanto a nivel nacional como internacional; así como también su rentabilidad, productividad y competitividad, a fin de conocer cómo están sus parámetros con otras dentro del mismo sector como fuera de él. Este esquema contable globalizador se consigue con la aplicación de las NIIF para las PyME.

Otro aspecto contable a resaltar en el empleo de las TIC's para alcanzar competitividad en el sector empresarial, considerando las nuevas formas de trabajo en el contexto de la sociedad de la información y de la gestión del conocimiento, es aplicar los actuales programas computarizados para llevar a cabo el proceso contable, así como también generar la información financiera, ya que le brindará mayores beneficios a los usuarios (internos y externos), en función de: rapidez en la generación de información, transparencia, confiabilidad, calidad, información relevante, manejar gran volumen de datos, toma de decisión eficaz, entre otros.

Es importante destacar que el sistema contable computarizado que se vaya a implementar en la empresa depende de las necesidades tanto de los usuarios como de la organización (empresa - Institu-

ción), revisando la estrategia y sus objetivos, así como los niveles de información que se requiera manejar y entregar. En este sentido, a lo largo de la historia, la contabilidad se llevaba principalmente manual, y a través de los avances tecnológicos han surgido una variedad de software como: Saint Enterprise contabilidad (2012), Galac (2012), Premiun Soft Contabilidad 7.x Extended MySQL, Adapta-Pro ERP (V.4.1), Microtech Contable (2012), Profit Plus 2K8, entre otros, cada uno en particular ha tratado de perfeccionar las debilidades de otros software, y adaptarse más a las exigencias de las empresas y a los cambios del entorno empresarial.

El propósito es aplicar un software contable que permita alcanzar ventajas con los competidores, y así participar en el mundo globalizado a través de la generación de información para ejecutar acciones más idóneas tanto en actividades operativas como financieras de la empresa.

No hay que olvidar que la aplicación de las TIC`s en una empresa, específicamente en las PyME venezolanas, no solo afecta el proceso contable sino en forma integral a toda la organización, pues el hecho de utilizar la tecnología como las redes, el internet, hace más cómodo, fácil, seguro y rápido las operaciones como: transferencias bancarias, pago de proveedores, pago de nómina, pago de servicios, pago de impuestos, comunicación constante con los clientes, proveedores, empleados y cualquier usuario, hasta la solicitud de cualquier documentación.

La información contable-financiera que se genera en una organización en cualquier tipo de declaración que exprese la posición y el desempeño de la misma, es de esencial utilidad para el usuario general en la toma de decisiones empresariales, lo que permitirá con el empleo de las TIC`s en el mundo globalizado, mantenerse en los estándares mínimos, y por consiguiente competir en el entorno empresarial, así como también, mejorar el conocimiento del sistema organizacional, la gestión de los recursos humanos, la imagen de la empresa, extender el mercado potencial, bajar los costos, desarrollar innovaciones, entre otros beneficios.

2.4. Internet como herramienta para aplicar las TIC`s en el proceso contable de las PyME

Dentro del empleo de las TIC`s se encuentra el internet como herramienta de comunicación entre los seres humanos y las empresas de todos los continentes que refuerza el acelerado proceso de integración global. El auge reciente de internet ha cambiado la forma en que las personas y las organizaciones se comunican e intercambian información en todo el mundo.

Cada día los avances tecnológicos trae inmerso cambios continuos, y con la aparición del internet se produce un gran impacto en el mundo laboral, el ocio y el conocimiento a nivel mundial, permitiendo con el uso de la web, que millones de personas se comuniquen, tengan acceso fácil e inmediato a una cantidad extensa y diversa de información en línea, provocando que las empresas se integren.

Con el internet en el mundo de los negocios, se ha iniciado un proceso de transformación radical de la forma de trabajar, incluso de crear y desarrollar las empresas. El internet es una excelente herramienta para mejorar la operatividad de todo negocio, crear nuevos productos o servicios, abrir nuevos mercados y sobre todo, mejorar los procesos de comunicación empresarial. Pero hay que tener claro, que el internet es una tecnología que ayuda a que los procesos sean más rápidos, confiables y de alguna manera seguros, por lo que no debe considerarse como una panacea a los problemas empresariales.

En este sentido, el internet es conocido como una gran red de redes que recorre prácticamente todo el planeta y hace posible que usuarios de todo el mundo se conecten, pero realmente el internet va más allá de eso, es un gran universo de comunicación, un nuevo mundo virtual en el que se puede encontrar cualquier cosa que se desee buscar; hoy en día es el único canal de comunicación y expresión realmente libre que existe en el mundo (Amaya Multimedia, s/f).

El internet es un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas que utilizan la familia de protocolos TCP/IP, las cuales funcionan como una red lógica única, de alcance mundial.

Sus orígenes se remontan a 1969, cuando se estableció la primera conexión de computadoras, conocida como ARPANET, entre tres universidades en California y una en Utah, Estados Unidos, como respuesta a las necesidades que en ese momento tenía la empresa ARPA (hoy DARPA) en búsqueda de aprovechar el uso de los computadores existentes, pero enfrentados al problema de que los principales investigadores y laboratorios deseaban tener sus propios computadores.

El internet como una herramienta de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC`s) así como los avances tecnológicos, no sólo facilita la inserción en el mercado global, sino que apoya los procesos de mejoramiento de la productividad y la competitividad que desde hace tiempo el mercado está reclamando a las empresas, contribuyendo a fortalecer su capacidad empresarial y de posicionamiento del producto o servicio en el mercado, además de la reducción de costos e incremento de la eficiencia en el empleo de los recursos (humanos, materiales y financieros).

En este sentido, el profesor Pedreño de la Universidad de Alicante-España- (2006) estableció unas series de preguntas que surgieron de las interacciones con sus estudiantes, como: ¿puede internet ayudar a las empresas en sus objetivos de globalización, internacionalización, competitividad, entre otros? ¿es una herramienta aconsejable, interesante o imprescindible para una empresa? ¿las empresas aprovechan todo el rendimiento de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones?

Éstas y otras preguntas de reflexión, fueron respondidas por el autor a raíz de su experiencia y literatura sobre el tema, resumiendo que el empleo del internet en una empresa permite: a) contribuir como un mecanismo para realzar su imagen, darse a conocer y dar publicidad *online* efectiva; b) con la intranet dentro de la organización mejora la comunicación de los trabajadores, el trabajo en equipo, rapidez de edición, acceso y obtención de información, difusión de ideas; c) conseguir ideas, productos e innovaciones de la competencia a nivel mundial, para así descubrir estrategias aplicadas por otros sectores y empresas que pueden llegar a reinterpretarse como

potenciales innovaciones para la empresa en cuestión; d) trabajar con el comercio electrónico para ofrecer sus productos o servicios al cliente, así como también buscar asesoría, financiamiento, solvencias, hacer cancelaciones; e) comunicación interna (empleados y junta directiva) y externa (clientes, proveedores, instituciones financieras y gubernamentales) vía correo electrónico, telefax, telefonía fija y móvil.

De la misma manera, la empresa de Tendencias Digitales (2009) presentó un estudio que refleja seis razones para aprovechar los beneficios de la tecnología, por lo que deben ser evaluados para su óptima efectividad, como son: la comunicación (mediante el empleo de correo electrónico, chat, telefonía, entre clientes, proveedores); imagen de la empresa (se conoce su marca y servicio o producto a través de la página web); prestación de servicios (solicitud de referencias, saldos de cuentas, transferencias, pagos, otros); realización de transacciones (vender y comprar el producto o insumo por internet); generación de ahorros (reducción de los costos frente a las transacciones tradicionales); y la innovación (obtención de información de los propios clientes o de redes de expertos que faciliten los procesos de innovación y desarrollo de productos o servicios).

Adicionalmente, Páez (2008) señaló que la aplicación del internet actúa favorablemente en el uso de las TIC's por parte de las empresas de cualquier país. Sin embargo, afecta tanto al trabajo como al trabajador de forma directa, pues no sólo se requiere de exigencias mínimas al trabajador en cuanto a conocimiento y manejo del internet sino estar capacitados para analizar, procesar y añadir valor a la información a la que es posible acceder a través de la red.

Cuando una empresa utiliza internet, debe conocer por lo menos dos de las herramientas básicas que lo compone como: el correo electrónico y la página web. El correo electrónico se está categorizando como un elemento esencial de comunicación entre una organización y otra, y con los mismos empleados. Las páginas web, páginas HTML, sitio web, web corporativas, entre otras maneras de conocerlas, es una herramienta que permite poner a disposición de cualquier visitante que llegue hasta estas páginas, documentos mul-

timedia, donde se muestra información sobre la empresa, productos y servicios.

Ahora bien, según un reportaje presentado en *El Universal* por Deniz (2012) sobre el evento “Estado de internet en Venezuela y su impacto en los negocios”, realizado por la Cámara de Comercio Electrónico, cuyo expositor Jiménez, socio de Tendencias Digitales, constató que en el 2011 el número de usuarios sólo aumentó siete (7%) con respecto al año 2010, conociéndose que la penetración de internet en Venezuela es del cuarenta por ciento (40%). Sin embargo, señaló que la tendencia hacia el uso del internet no ha sido acelerada debido a la falta de políticas públicas “claras” para este tema y por las limitantes del mercado que frenan las inversiones de las empresas en el sector. Pero, Jiménez destacó que una penetración de cuarenta por ciento (40%) es un indicador positivo, al contrastarse con las cifras de otros países de América Latina. Sólo naciones como Argentina con cincuenta y siete por ciento (57%), Chile con cincuenta y ocho por ciento (58%) y Colombia con cincuenta por ciento (50%) están por delante de Venezuela.

Otro aspecto a resaltar son los lugares de conexión con internet en Venezuela, donde en el mismo evento señaló Jiménez que el setenta y un por ciento (71%) navega en la red desde sus hogares, seguido por los cibercafé con un treinta por ciento (30%), un veintiún por ciento (21%) de los usuarios lo hace desde los teléfonos celulares y sólo el dieciséis por ciento (16%) desde el lugar de trabajo. Esto evidencia el porcentaje relativamente bajo en el manejo de esta importante tecnología en el campo empresarial.

Para Páez (2008) hay varias razones por las cuales los empresarios se resisten al cambio de aplicar tan excelente herramienta como es el internet, por lo que es necesario analizarlos y estudiarlos para combatirlos y hacer frente a ciertas situaciones. Entre estas razones se encuentran:

La desconfianza e inseguridad, hace un uso reducido y parcial de la banca electrónica y el comercio electrónico por parte de los empresarios, pues la vulnerabilidad de los sistemas que queda en evi-

dencia en los ataques a los sistemas informáticos generan temores en su utilización. Además del eventual robo de información y posible modificación de la imagen de la empresa.

El desconocimiento, el hecho de que los empresarios tengan una información muy general sobre las nuevas tecnologías e internet (información acerca de programas, facilidades de nuevas tecnologías, costos de implementación, beneficios que ofrece), es un motivo por el cual se resisten a utilizarlas. No obstante, se oponen a capacitarse en el uso de las nuevas tecnologías.

El costo, incluyendo adquisición de equipos, conexión, mantenimiento de la página web, entre otros, es uno de los motivos primordiales por las cuales no aplicaban nuevas tecnologías e internet en las empresas. Sin embargo, esta razón ha ido disminuyendo gracias a la cantidad que hoy día hay de oferentes para este servicio. Continúa siendo la capacitación, la seguridad y la confianza las principales razones de resistencia por parte de los empresarios en la adopción de nuevas tecnologías e internet.

Ahora bien, la aplicación del internet dentro de las TIC`s, pero desde el punto de vista contable, permite avances en los programas informáticos contables para el registro rápido de las transacciones y actualizaciones de la información que genera, lo que se traduce en información registrada y disponible en cualquier momento para la toma de decisiones; además de agilizar la transferencia de información desde el ambiente exterior procedente de proveedores, clientes, organismos públicos y privados, y obtenerla de forma inmediata, manteniéndose permanentemente información contable actualizada. Esto conlleva a que la evolución de las TIC`s y el desarrollo de software contables vienen siguiendo caminos paralelos.

La tecnología ha ocasionado un impacto notorio en lo contable, ya que según Rodríguez (2004) se recolectan grandes cantidades de datos, se procesa a mayor velocidad y se almacena elevadas cantidades de información, hay posibilidad de recuperación de información gracias al desarrollo de herramientas avanzadas de búsqueda, posibilidad de acceder a la información de distintos usuarios de forma

integrada (depende del cargo y función que ocupa el usuario) debido a diversos modelos alternativos, y transmisión de información para dentro y fuera de la organización por diversas opciones.

Adicionalmente, se puede trabajar en forma integrada entre los diversos departamentos, reducir costos y tiempo al hacerse diversas operaciones virtualmente desde el lugar de trabajo, como: comunicación, transferencias bancarias, pago de proveedores, solicitud de pedidos, pago de servicios básicos, reclamos y/o sugerencias, cancelación de sueldos y salarios, solvencias, declaraciones de impuestos, entre otros, que a pesar de ciertas resistencias por parte del gerente, es una manera más rápida, segura y confiable de realizar las operaciones en una empresa.

2.5. Gestión contable con el manejo de las TIC`s

La gestión contable en una empresa es la que permite llevar un registro y el control sistemático de todas las operaciones financieras que se realizan en la misma. Según gestionyadministracion.com, el sistema de gestión contable de cualquier empresa, independientemente del sistema contable que la misma utilice, debe llevar a cabo tres pasos básicos.

El primero, es el registro de la actividad financiera en la empresa, el cual consiste en registrar toda la actividad comercial que se lleva a cabo día a día, las cuales en su mayoría están expresadas en términos monetarios y deben ser registrados en los correspondientes libros contables de la empresa. El segundo paso de la gestión contable es la clasificación de la información, se trata de un registro completo acerca de las actividades comerciales; esta etapa implica habitualmente una gran cantidad de datos ya que de esta manera resulta muy útil para aquellas personas que están encargadas de tomar las decisiones, por ello la información debe ser clasificada en diferentes categorías: se deben agrupar por separado aquellas transacciones que reciben dinero y las que lo emiten. El último paso es el resumen de la información, es decir, que para que la información contable sea empleada por aquellas personas encargadas de tomar las decisiones comerciales en una empresa, la misma debe ser resumida.

Ahora bien, como se ha mencionado en apartados anteriores, una forma de aplicar las TIC's en el proceso contable es aplicar software contables, por lo que los empresarios deben conocer las características mínimas que debe contener el sistema contable antes de adquirirlo, bien sea si es especial para la empresa o si es un sistema estándar.

Para Reyes (2011), entre estas características mínimas se encuentran que: 1) sea multi-empresa (pueda registrar varias empresas en un mismo sistema, el cual dependerá de la plataforma del mismo); 2) sea multiusuario o multimoneda (varios usuarios estén trabajando en el mismo sistema, trabajando en intranet y limitando el acceso de información de acuerdo a las funciones); 3) se puedan hacer *back-up* (permitir respaldar la información de forma sencilla y rápida); 4) se pueda integrar con otros módulos (contabilidad con facturación, contabilidad con inventario, contabilidad con cuentas por pagar, entre otros); 5) tenga niveles de seguridad (el administrador sea el que defina el acceso a los usuarios); 6) los reportes se puedan descargar a formato excel, word y pdf (sobre todo cuando se tienen que personalizar algunos reportes); 7) se pueda administrar múltiples centros de costos y gastos (para conocer cuál producto o servicio está generando utilidad o pérdida y corregir a tiempo desviaciones); 8) permitir a los usuarios acceder a actualizaciones del sistema contable vía internet; 9) tenga la capacidad de soportar el peso de la información contable así como la carga del número de transacciones diarias (depende de la capacidad del servidor donde esté instalado el sistema contable); 10) sea compatible con la mayoría de las plataforma Windows (ME, 2000, XP, Vista, entre otros); 11) tener los derechos de las fuentes y bases de datos; 12) contar con material de apoyo para el soporte del usuario, como manuales para los distintos módulos, en lo posible tutoriales en los videos; 13) contar con la opción de trabajar en red; 14) se puedan consolidar empresas.

Desde el punto de vista del plan de cuentas que debe poseer el sistema contable, el mismo autor señala que: 1) debe contener tanto niveles como se desee para la adaptabilidad de cualquier tipo de empresa; 2) permita la creación, modificación, o eliminación de cuentas,

claro considerando que se debe tener autorización para hacerlo; 3) se pueda consignar la apertura de centros de costos que sean necesarios, el cual dependerá de acuerdo al número de productos o servicios que se maneje; 4) no exista límites de caracteres al ingresar los conceptos de las cuentas de las partidas contables para no abreviarse los conceptos que posteriormente impida su entendimiento claro; 5) exista proceso de verificación de inconsistencia para evitar cualquier descuadre de la información financiera que se presente; 6) haga automáticamente la partida de cierre anual; 7) las transacciones que se repitan en el sistema las pudiera hacer de forma automática (amortizaciones, depreciaciones).

Con respecto a la impresión de los informes de la información contable (*ob. cit*) es importante que el sistema contable genere información adecuada para la toma de decisiones, por lo que debería producir: Balance General (mensual, anual, acumulado y comparativo), Balance de Comprobación Acumulado, Balance General comparado con el presupuesto, Estado de Resultado (mensual, anual, acumulado y comparativo), Estado de Resultado comparado con el presupuesto, Estado de Resultado por Centros de Costos comparativo. Toda esta información es necesario, que se entregue a la gerencia de manera oportuna para que se pueda tomar decisiones efectivas respecto a la situación económica y financiera de cualquier organización, por lo que del sistema contable que se elija se podrá lograr gran parte de estos objetivos. Mientras más fácil sea el manejo del sistema contable mejor se tomarán las decisiones que ayuden a optimizar la situación de cualquier organización.

Estas son algunas de las recomendaciones que en términos generales debe tomar en cuenta todo empresario, especialmente de las Pequeñas y Medianas Entidades (PyME) al momento de adquirir un sistema contable para su empresa, ya que le permitirá procesar grandes cantidades de información rápidamente y se obtendrá la información actualizada en el momento que se desee, y en forma integrada con todas las áreas operativas de la organización.

2.6. Comercio electrónico, una ventaja competitiva que ofrece el uso de las TIC's

Anteriormente el comercio tanto regional, nacional como internacional era muy limitado. Hoy en día con la aparición del internet ya no solo se intercambian opiniones a diario sino de forma masiva, se compra (juguetes, productos, pasajes de avión), vende, informa, consulta, arrienda (vehículo, apartamentos), y se ofrece otros servicios que hace gastar menos tiempo y hacerlo cómodamente desde cualquier lugar donde se disfrute del internet.

El comercio electrónico es definido por Baochetta M; Low P; Mattco J; Schuknecht L; Wager H y Weherens M., (citado por Bastidas y Cardona, 2008) como la producción, publicidad, compra, venta y distribución de productos a través de las redes de telecomunicaciones (redes, al tener los teléfonos, fax, radio). También incluye uso o depósito de información, así como otros contratos: aulas virtuales, pagos en dinero electrónico, por citar algunos. En otras palabras, el comercio electrónico incluye el uso de la red y con ella las actividades pre y post venta (garantía, devoluciones, mantenimiento, entre otros), la forma de pago, el dinero electrónico, la publicidad.

Evidentemente las características de la red internet y de sus tecnologías asociadas han causado un *boom* del comercio electrónico, especialmente el asociado al consumidor final. Permite a muchos negocios poder hacer llegar su oferta a millones de potenciales consumidores, quienes pueden navegar por la red, buscando y seleccionando los productos o artículos que desee adquirir de entre los cada vez más frecuentes centros virtuales de compra.

Todos los pronósticos apuntan a que el comercio electrónico será la estrategia clave para que las empresas mantengan o aumenten su competitividad en los mercados globales. Sin embargo, para tener éxito en el negocio con el comercio electrónico, la Caja de Herramientas (s/f, b) de infomipyme.com, señala que se debe ofrecer ciertas garantías de seguridad, porque:

- Incrementa la efectividad comercial; los consumidores de internet buscan garantías y certificados que reduzcan su percepción de riesgo al ingresar sus datos personales y crediticios.
- Incrementa la efectividad administrativa; reduce el costo de procesar pedidos falsos, el riesgo de fraude y los costos por devoluciones y cuentas incobrables, además de agilizar los procesos comerciales e incrementar su confianza en los resultados de su tienda.

El comercio electrónico es un concepto de negocio, de cambios de procesos en las organizaciones, de nuevas formas de abordar las relaciones comerciales entre las empresas, la cual se sustenta sobre una base tecnológica para llevar a cabo su cometido, mediante el uso del internet.

Desde el punto de vista empresarial, se pueden realizar diversas operaciones dentro de las organizaciones que facilita el trabajo y se ahorra tiempo como: compra a proveedores, comunicación con los empleados, proveedores, clientes, gobierno; operaciones bancarias, cancelaciones de nómina, cuentas pendientes, servicios básicos, cobros a clientes; darse a conocer a través del uso de las páginas web, entre otros.

Adicionalmente, el uso de firmas y mensajes electrónicos, facilitará aún más el trabajo, pero al mismo tiempo requerirá de personal altamente confiable para llevar a cabo dicha actividad. Para ello, la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica (SUS-CERTE), creada a partir de la promulgación de la Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas en el año 2001, es el órgano encargado de autorizar y dar el servicio de certificación para validar el uso de este instrumento electrónico (firma y mensaje).

2.7. Gobierno electrónico, una herramienta de las TIC`s

Ante el nuevo paradigma en las organizaciones, se hace necesaria la transformación del Estado, surgiendo lo que se conoce como Gobierno Electrónico, que no es más que la incorporación progresiva de Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión pública.

El gobierno electrónico en Venezuela se plantea como meta la transformación del Estado venezolano, de la administración pública, las estructuras y los procesos de gobierno a fin de favorecer el acercamiento e intercambio con el ciudadano a través de las tecnologías de información y comunicación.

Para Gallegos (2005, citado por Carballo, Cattafi, Sanoja y Zambrano, 2006: 9) entre los objetivos que brinda el gobierno electrónico en Venezuela, se pueden mencionar:

1. El objetivo fundamental del gobierno electrónico en Venezuela es apoyar la constitución de un nuevo modelo de Estado definido en el nuevo marco constitucional y el nuevo modelo de gestión en el proceso de transformación del Estado.
2. Propiciar el control social y establecer la corresponsalía como un nuevo esquema de relación entre el ciudadano y el Estado.
3. Contribuir mediante el uso intensivo de las TIC's a la racionalización de las tramitaciones públicas, logrando a tal efecto una mayor celeridad y funcionalidad.
4. Reducir los gastos operativos en que incurren los organismos públicos y obtener así ahorros presupuestarios que permitan cubrir insuficiencias de carácter fiscal, mejorando las relaciones administración pública-ciudadano.
5. Establecer un modelo de arquitectura más horizontal, empírico y endógeno, que vincule y permita el acceso y la interoperatividad sistémica de la información de las diferentes instituciones del gobierno hacia el ciudadano.
6. Proveer de mayor acceso a la información gubernamental.
7. Sistematizar la responsabilidad y transparencia en los procesos de la Administración Pública.
8. Ser un país integrado, eficiente y competitivo en el ámbito regional e internacional, que garantice a todos los ciudadanos en el terri-

torio nacional el acceso democrático a los beneficios y oportunidades que la sociedad de la información, comunicaciones y las tecnologías generen.

Lo que mejora el funcionamiento de los organismos públicos más efectivos, simplifica trabajo, reduce tiempo, ahorra costos, entre otros. Esto se evidencia en el uso que las agencias gubernamentales han hecho de las TIC's, una comunicación más fluida e interacción efectiva entre servidores públicos y ciudadanos, pago de impuestos en-línea, solicitud de solvencias y taquillas virtuales para la gestión de documentos oficiales, estos son algunos de los ejemplos que se llevan a cabo mediante el gobierno electrónico.

La aplicación del gobierno electrónico permite la atención al ciudadano, buen gobierno (gestión interna), eficiencia, productividad para la competitividad gubernamental, transparencia, participación democrática, entre otros. Además, permite llevar a cabo una continua relación entre gobierno y ciudadano, gobierno a empresa, gobierno a empleado, gobierno a gobierno, viceversa.

Entre algunos ejemplos de portales de gobierno en línea se pueden mencionar: www.cadivi.gob.ve, www.seniat.gov.ve, www.ivss.gov.ve, www.sundecop.gob.ve, www.banaviv.gob.ve, entre otros portales del gobierno en línea (Alcaldías y Gobernaciones).

3. Metodología

Toda investigación se justifica por la preocupación que tienen los investigadores de conocer la realidad en la cual se desenvuelven. La búsqueda se orienta a descubrir los principios, leyes, reglas y fenómenos que la caracterizan para llegar a comprenderla y conceptualizarla. Por ello, es necesario resaltar e identificar la metodología que se utilizó para alcanzar los resultados de la investigación, es decir, el camino a seguir para el desarrollo de este estudio, como lo es el método de investigación, el diseño de la investigación, la población, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, y las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

En este sentido, se empleó un enfoque o método cuantitativo, puesto que se llevó a cabo un proceso secuencial y probatorio, donde se usó la recolección de datos para analizar el nuevo paradigma en la contabilidad de las organizaciones con el empleo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's), basado en la evidencia empírica de las PyME del sector salud privado en el municipio Valera estado Trujillo, mediante la medición numérica y el análisis estadístico para concretar conclusiones.

De acuerdo al propósito de la investigación, se empleó un estudio documental, debido a que se utilizó una fuente de información documental para conocer la evolución del empleo de las TIC's en las organizaciones con el avance de la tecnología y la aparición de la globalización, entre estos documentos se pueden destacar: artículos y ponencias presentados por profesionales en el área contable relacionados con la temática en estudio, información publicada en prensa, blog de profesores, entre otros. Adicional a esto, es catalogado como una investigación descriptiva con un diseño de campo, puesto que se logró la descripción y caracterización del manejo de las TIC's en el proceso contable en el lugar donde ocurren los hechos, es decir, en el sector salud privado del municipio Valera estado Trujillo.

La población en estudio estuvo compuesta por el sector salud privado que opera actualmente en el municipio Valera del estado Trujillo, las cuales según información suministrada por la Alcaldía del municipio Valera (2012) la conforman siete clínicas; y la unidad de análisis fue el contador que labora en dichas entidades, para un total de siete sujetos informantes. Debido a que la población era pequeña y accesible para la investigadora, no se consideró necesario aplicar técnicas de muestreo.

Para la recolección de información se utilizó la técnica de la encuesta, y como instrumento el cuestionario estructurado, aplicado por el investigador en forma personal (cuestionario autoadministrativo individual), contenido de veintisiete preguntas con alternativas de selección múltiple, dicotómica y semiabierto, con el propósito de darle oportunidad a los encuestados de expresar, según sea el caso, su respuesta respecto a lo indagado. Se aplicó la validez de con-

tenido con la evaluación de tres expertos: dos en el área de estudio y un experto en metodología. El análisis de la información recolectada se hizo mediante la estadística descriptiva con frecuencia absoluta y relativa, cuya interpretación fue sustentada con la revisión de la teoría relacionada con la investigación.

4. Caso de estudio

4.1. Sector salud

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2000: 1), “los objetivos finales, básicos o intrínsecos de los sistemas de salud son tres: i) mejorar la salud de la población; ii) ofrecer un trato adecuado a los usuarios de los servicios de salud, y iii) garantizar seguridad financiera en materia de salud”. La razón de ser de todo sistema de salud es mejorar la salud. Esto implica alcanzar el mejor nivel posible de salud para toda la población durante todo el ciclo de vida, lo que a su vez supone contar con un sistema de salud efectivo.

Ahora bien, según Flores (2005: 1) “el sector salud es el conjunto de instituciones, es decir, de organizaciones formalmente organizadas en un régimen político, jurídico y administrativo, cuya finalidad principal es trabajar para la salud y de sus relaciones entre sí y con otras instituciones”. González (citado por Flores, 2005) señaló que el sector salud está constituido por los subsectores: Público, Privado y Mixto. El subsector público está integrado por múltiples instituciones que operan de forma no integrada, centralizada y desconcentrada, está compuesto entonces, por todas aquellas instituciones que reciben financiamiento mayoritario de fuentes de origen fiscal o contributivo y cuya capacidad de decisión, en lo que respecta a la prestación de servicios, se encuentra en la esfera pública. El sector de la salud está constituido por un subsector público integrado por múltiples instituciones que operan de forma no integrada, centralizada y desconcentrada, y por el subsector privado. El subsector público está conformado por el Ministerio del Poder Popular para la Salud (MPPPS), el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS), el Instituto de Previsión de Asistencia Social del Ministe-

rio de Educación (IPASME), el Instituto de Previsión Social de las Fuerzas Armadas (IPSFA) y la Alcaldía Mayor (antes Gobernación del Distrito Federal) y la red de establecimientos públicos de salud.

El sector privado abarca todas aquellas instituciones que reciben financiamiento proveniente de fuentes privadas (seguros de hospitalización, cirugía y maternidad, medicina prepagada, pagos directos, entre otros) y cuya capacidad de decisión, especialmente en lo referente a servicios prestados e inversión, está bajo la responsabilidad de organizaciones independientes (hospitales, clínicas, ambulatorios, o centros profesionales). Y el sector mixto está representado por aquellas instituciones privadas que reciben financiamiento público (a través de contratos especiales para la prestación de servicios), o aquellas instituciones públicas que reciben contraprestación financiera por la atención de pacientes con seguros privados.

Es importante destacar que la presente investigación se enfocará en el sector salud perteneciente al subsector privado, conocido en Venezuela como clínicas. Este tipo de organizaciones empresariales es uno de los subsectores de salud que tiene una amplia cobertura de servicios (pólizas de hospitalización, cirugía y maternidad, así como los registros de las empresas de medicina prepagada). Como se dijo anteriormente, se estudiará un caso específico como son las clínicas del municipio Valera del estado Trujillo, las cuales representan un total de siete entidades, y se dedican a ofrecer una amplia cobertura de servicio integral de salud como: pólizas de hospitalización, cirugía y maternidad, así como los registros de las empresas de medicina prepagada, laboratorio, rayos X, tomografías, resonancias, consultas médicas, entre otros.

4.2. Resultados

Antes de exponer los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario al contador de las clínicas del municipio Valera estado Trujillo, es necesario mencionar que las preguntas fueron redactadas tomando en cuenta tres grandes aspectos que fueron fundamentados teóricamente en apartados anteriores, como son: la gestión contable en la empresa, el comercio electrónico y el gobierno electrónico.

A continuación se presentan los resultados obtenidos y el análisis realizado una vez aplicado el instrumento:

En términos generales, estas organizaciones son Pequeñas y Medianas Entidades (PyME), pues los encuestados señalaron que se caracterizan así por no cotizar en la Bolsa de Valores y no tener obligación pública de rendir cuentas, tal como lo señala las Normas Internacionales de Información Financiera para las Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PyME) y los Boletines de actualización emanados por la Federación del Colegio de Contadores Públicos de Venezuela (FCCPV).

Desde el punto de vista de la Gestión Contable en las PyME del sector salud privado del municipio Valera del estado Trujillo, se pudo constatar que el ochenta y seis por ciento (86%) de los encuestados llevan su proceso contable de forma automatizada, y el catorce por ciento (14%) lo hace todavía en forma manual, siendo no muy ventajosa para esa entidad, puesto que probablemente no cuente con información actualizada y en el momento que se necesite para la toma de decisiones, más el tiempo que se debe invertir.

Según la opinión de los encuestados, el cuarenta y tres por ciento (43%) de las clínicas emplean un software contable especializado denominado Premium Soft de Clínicas 7x. Extend de forma integrada para todas sus áreas como: contable, administrativo y nómina (recursos humanos). El catorce por ciento (14%) utiliza el sistema RPG IV de la IBM, que es un lenguaje de programación de alto nivel (HLL) para aplicaciones de negocios creada por esa compañía y principal proveedor de RPG. Pero a pesar de esta evolución tecnológica en las clínicas, también se constató que todavía hay empresas (43%) donde su contabilidad es llevada por un servicio externo (Contador Público Independiente), impidiendo un análisis integrado de la información para la toma de decisiones, pues su importancia radica en lo administrativo y en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Las que emplean software contable, tienen aproximadamente cinco años aplicando el sistema en la empresa.

Es importante destacar que de las siete PyME del sector salud privado ubicadas en el municipio Valera estado Trujillo, solo tres siguieron respondiendo el cuestionario, el resto no suministraron ninguna otra información, por lo que de aquí en adelante la población se convierte en tres clínicas, que son las que emplean el sistema Premium Soft Administrativo de Clínicas 7x. Extend con integración del área contable.

Entre los beneficios o bondades que ofrece el software contable aplicado en la empresa, todos los encuestados señalaron: rapidez en la generación de información, confiabilidad, transparencia, información relevante, manejar gran volumen de datos, toma de decisión eficaz y respaldo de seguridad.

De la información generada por el software contable, se pudo presenciar que el treinta y tres por ciento (33%) de los encuestados señalaron que son: Estados Financieros (Balance General y Estado de Resultado), pronósticos financieros, análisis de índices financieros, administración del inventario, facturación, pago de nómina, cálculo de impuesto (ISLR, IVA, Retenciones, ISLR, IVA), libros contables (Diario, Mayor e Inventario) y estados financieros comparativos (Estado de Resultado y Balance General); y el sesenta y cuatro por ciento (64%) solo genera información para administración del inventario, facturación, pago de nómina, cálculo de impuestos (IVA, ISLR), y libros contables (Ventas y Compras); lo que conduce a que a pesar de la utilización del mismo sistema contable en la mayoría de las organizaciones, no están aprovechando en su totalidad los beneficios que ofrece.

Un aspecto a resaltar, es que para acceder al programa todos mencionaron que requieren de un usuario y clave, individual para cada empleado de la organización, pero su alcance, visualización y manejo de información depende del cargo y la función que se dedica el personal, por ejemplo, compras solo tendrá acceso al módulo concerniente a los pedidos de inventarios; ventas, al servicio de facturación; cobros, al menú de sus clientes, por lo general seguros; y así sucesivamente; el que tiene uso completo de toda la información es el Director de Contabilidad, quien consolida, emite los informes

generales, libros contables, cálculo de impuestos, entre otros, que serán llevados a la Junta Directiva para la toma de decisiones.

Para estas entidades, los contadores expresaron que el sistema de seguridad que viene inmerso en el programa es suficientemente alto. Sin embargo, desconocen si el departamento de informática ha implementado al software otro sistema de seguridad adicional, pues no hay una comunicación sobre ese tema, probablemente por lo delicado y la seguridad que el mismo debe poseer. Ellos consideran que el hecho de actualizarse constantemente la versión hace cada día más seguro el sistema.

Entre los soportes informáticos que utilizan para resguardar la información contable, una clínica mencionó que los *backup* internos y los discos duros externos para evitar cualquier incidente producido dentro de la organización, mientras que las otras dos clínicas solo utilizan los discos duros internos. Respecto al respaldo de información impresa, todos los encuestados mencionaron usar los archivadores.

El personal encargado de acceder a la información financiera tanto en forma automatizada como impreso, según la totalidad de los encuestados son: el Director de Contabilidad y el Administrador. Por otra parte, el software que utiliza para llevar el registro, control y pago de la nómina es el mismo Premiun Soft Administración de Clínicas 7x.Extend módulo Recursos Humanos y para hacer la facturación del servicio prestado es el mismo sistema pero módulo Administrativo.

Han tenido la suerte que a pesar de su gran trayectoria de funcionamiento en la localidad y con el tiempo de uso de sistemas contables computarizados, no han sido víctimas de ningún delito informático. En esta investigación se consideró que los delitos o hurtos informáticos se deben a querer alcanzar competitividad, prestándose los contadores a pagar para obtener información ajena y conseguir lo esperado. Aquí la responsabilidad y la ética tienen un valor significativo. Esto conduce a factores internos y externos de la organización, y sobre todo tener confianza del personal y contratar personal

de confianza (talento humano) en especial en las áreas donde se maneja información confidencial: gerencial, administrativa-contable e informática.

Desde la implementación del software contable, no han aplicado recientemente ningún proyecto de innovación tecnológica, solo actualizaciones del sistema Premiun Soft por internet, lo que han hecho son inversiones en equipos médicos quirúrgicos y ampliación y remodelación de la infraestructura.

Los encargados de elaborar los proyectos de inversión aprobados por la Junta Directiva en una de las clínicas, es personal ajeno a la empresa quién asesora al Gerente Administrativo y a la misma Junta Directiva, mientras que en el resto de las organizaciones lo hace el Gerente Administrativo conjuntamente con la Junta Directiva. Los pronósticos financieros si es realizado por el Gerente Administrativo y la Dirección de Contabilidad. Para evaluar los proyectos de inversión aprobados y elaborar los pronósticos financieros, lo hacen en forma manual a través del Excel.

El cargo que ocupa el personal de la empresa para tomar decisiones respecto a grandes inversiones es la Junta Directiva; la información contable, el Director de Contabilidad; Recursos financieros, el Gerente Administrativo y los análisis financieros lo hace el Gerente Administrativo y el Director de Contabilidad. Para tomar decisiones gerenciales se basan en información que arroja los Estados Financieros, Pronósticos Financieros, Índices Financieros, y solo una clínica utiliza las estadísticas de operaciones como: pacientes ingresados a emergencias, hospitalización, Unidad de Cuidados Intensivos, días de estadías de los pacientes en cualquiera de las unidades, servicios prestados, entre otros, el cual es comparado mes con mes y sobre esa base toman decisiones.

Desde el punto de vista del comercio electrónico, sólo dos clínicas poseen su página web, brindándole información general sobre la organización a la comunidad en general, y así tener un contacto directo con los usuarios. Este es un medio para interactuar con el entorno y hacerse conocer, por lo que muchas de estas entidades están desaprovechando esta gran oportunidad.

A pesar de los avances tecnológicos en la mayoría de las clínicas del municipio Valera estado Trujillo, no aprovechan las bondades del internet, solo lo emplean principalmente para hacer solicitudes de compras a proveedores (33%); comunicación con los clientes (seguros) vía correo electrónico (100%); operaciones bancarias (cancelación de nómina, -66%-, préstamos bancarios, -33%-); actualización de software contable (100%), actualización de nuevas tecnologías (66%), comunicación con otros departamentos (33%), declaración de impuestos (ISLR, IVA, Retenciones LOD, LOCTI, Parafiscales, -100%-). Por otra parte, tampoco utiliza las empresas el intranet.

Siguiendo con las operaciones que realizan por internet, la totalidad de los encuestados señalaron que lo emplean para cobrar cuentas pendientes con los organismos gubernamentales y otros clientes como los seguros (100%), además de la domiciliación al banco para la cancelación de préstamos (33%) y nómina (66%). Esto conduce a que sólo realizan pagos electrónicos relacionados con la nómina (66%) y préstamos bancarios (100%), impuestos (IVA, retenciones, ISLR -33%-); pero si lo comparamos con todas las bondades del internet, hay operaciones que pudieran estar haciéndose por esta vía, y no lo hacen, desaprovechando las oportunidades, tales como: cancelaciones de servicios públicos, proveedores, transferencias bancarias, entre otros; lo que hacen es generar un cheque de gerencia y lo mandan a depositar con el mensajero por taquilla en el banco, demorando más el trabajo e incurriendo en riesgo de robo o pérdida del cheque. Realizan comercio electrónico entre empresa a cliente mediante página web, cliente a empresa con los seguros, empresa a organismos públicos con los seguros y viceversa.

Un solo encuestado está en proceso de implementar las firmas electrónicas, mientras que el resto de los encuestados señalaron no utilizarla porque no confían en ese instrumento y lo consideran muy delicado. Por otra parte, todos señalaron no emplear los mensajes electrónicos, solo mediante el correo electrónico, pero por ejemplo la mensajería instantánea a tiempo real no la utilizan.

Desde el punto de vista del gobierno electrónico, el cien por ciento (100%) de los encuestados utiliza como medio para interactuar

con el gobierno el correo electrónico, los motores de búsqueda y la telefonía. Aunado a esto, realizan transacciones con el gobierno en forma electrónica para solicitud de divisas (CADIVI), declaración de impuesto (SENIAT), interactuar con el portal gobierno (Gobierno en línea), Seguro Social Obligatorio (IVSS), gobierno electrónico local (Alcaldías digitales), y otros portales como: Superintendencia Nacional de Costos y Precios (SUNDECOP), Fondo Nacional del Deporte (FND), Banco Nacional de Vivienda y Hábitat (BANAVIH), y Oficina Nacional Antidrogas (ONA). Entre las páginas web se puede destacar: www.cadivi.gob.ve, www.seniat.gob.ve, www.banavih.gob.ve, www.ivss.gov.ve, www.sundecop.gob.ve, www.fondonacionaldeldeporte.gob.ve, y www.ona.gob.ve.

En términos generales se puede concluir, que aún cuando utilizan tecnología no lo están aprovechando en su totalidad, y gran porcentaje de estas organizaciones siguen manejando su proceso contable de forma tradicional, no teniendo información oportuna para las grandes decisiones, quedando por debajo de su competencia. Hay que recordar que los cambios en el entorno con la aparición de las TIC's en el mundo empresarial, están induciendo a un nuevo paradigma en el proceso contable, y quienes no se acojan en ellas comenzaran a desaparecer del mercado.

5. Sugerencias para el manejo contable utilizando las TIC's

Con base a los resultados obtenidos y al análisis realizado una vez aplicado el instrumento a las PyME del sector salud privado del municipio Valera estado Trujillo, se puede recomendar una serie de estrategias que ayude a estas organizaciones con la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación a conseguir ventaja competitiva y mantenerse en el mercado para combatir la globalización y poder pertenecer a ella. Entre unas de tantas sugerencias se puede mencionar:

- Implementación de las páginas web y que no solo sea como medio informativo sino que se puedan hacer solicitudes, consultas, entre otras operaciones en forma virtual.
- Automatización de todas las operaciones administrativas en la empresa.
- Asesoría en el manejo completo del software para aprovechar toda su utilidad.
- Confiar y emplear en las transacciones comerciales el uso del internet (transferencias bancarias, pago de servicios básicos, proveedores).
- Interesarse en los conocimientos sobre seguridad de sistemas. Indagar sobre el software especializado para evaluación de proyectos.
- Reconocer el empleo de firmas y mensajes electrónicos para agilizar las operaciones en la empresa.
- Prestar más servicio virtual en todas sus áreas como por ejemplo reservar las citas de consultas médicas para evitar arriesgar la vida de los pacientes por llegar temprano para conseguir cupo.

6. Consideraciones finales

Es importante destacar que las empresas deben aplicar estrategias para no desaparecer del mercado, por eso deben innovar o hacer reingeniería, invirtiendo en ampliaciones y nuevos diseños de producción, modificando los enfoques en sus procesos de cobranza, crédito, contabilidad, entre otros; logrando así elevar su capacidad instalada, eficiencia, eficacia y evitar ser sensibles a los cambios de la tecnología y obsolescencia del bien o servicio.

Por ello, los sistemas de contabilidad deben cambiar a un nuevo paradigma adaptando hardware y software nuevos para satisfacer

permanentemente las necesidades de los usuarios, comprometiéndose los contadores a ser responsables de establecer, modificar, operar, vigilar y evaluar los sistemas, con capacidad creativa y crítico en los cambios que puedan afectar la relación beneficio-costos del negocio.

Cada sector en el mundo empresarial está globalizado en forma diferente, unos más que otros, el sector financiero es uno de ellos, el contable y el de nuevas tecnologías de la información, la comunicación y el internet es otro, esto conduce a una mayor competencia, y en consecuencia la necesidad de una mayor productividad por parte de las empresas para participar en este escenario global. Pues, las nuevas tecnologías e internet además de facilitar la inserción en ese mercado global, también apoyan a los procesos de mejoramiento de la productividad y competitividad de las que están presionadas las organizaciones, contribuyendo a la reducción de los costos e incrementos de la eficiencia en el uso de todos los recursos (financieros, materiales-equipos, humanos).

Independientemente de la organización, el empleo del internet y de software contables en el ámbito empresarial es de mucha importancia, poseen una gama de bondades que si se explota al máximo se logrará un avance tecnológico, facilidad en los procesos operativos y financieros, incursión en la globalización, ventajas competitivas, en términos generales, el internet es un pilar fundamental para las empresas.

Por último, es necesario destacar que el entorno económico actual induce a las empresas a verse obligadas a afrontar diariamente el reto de sobrevivir y aumentar su competitividad en el mercado. Las tecnologías de información y comunicación, herramientas cada vez más generalizadas en las empresas, ayudan a afrontar este reto, por lo que deben implantarse en todas las áreas de la organización, muy especial el área contable, variable de estudio en esta investigación.

7. Referencias >>

- Amaya Multimedia (s/f). Conozca INTERNET e Infovía. Disponible en: http://sauce.pntic.mec.es/avalle1/cursos_cap/juangris/web/conozca_internet.pdf [Consulta: noviembre 26 de 2012].
- Bassi, E. (2010). *Globalización de Negocios. Construyendo estrategias competitivas*. México: Editorial LIMUSA, S.A.
- Bastidas, J. y Cardona, E. (2008). El comercio electrónico y la protección al consumidor en Venezuela. *Revista Electrónica de Estudios Telemáticos*. Maracaibo: Universidad Rafael Belloso Chacín. Volumen 7, Edición No 1. pp.41-76.
- Belloch Consuelo (s/f). *Las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Aprendizaje. Unidad de Tecnología Educativa (UTE)*. Valencia: Universidad de Valencia.
- Carballo, Y., Cattafi, R., Sanoja, Y. y Zambrano, N. (2006). *Gobierno Electrónico en Venezuela*. Caracas: Universidad Central de Venezuela. Facultad de Ciencias. Escuela de Computación. Lecturas en Ciencias de la Computación. ISSN 1316-6239.
- Caja de Herramientas (s/f, a). ¿Que son las TICS?. Disponible en: <http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/ecommerce/tics.html>. [Consulta: octubre 09 de 2012].
- Caja de Herramientas (s/f, b). ¿Que son las TICS?. Disponible en: http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/ecommerce/Importancia_de_la_Seguridad.html. [Consulta: octubre 09 de 2012].
- De Larrea, Elsa (1997). La homologación internacional de la normatividad contable. Necesidad y expresión concreta en un contexto de internacionalización y regionalización económica. *Revista Contaduría y Administración*, México, Nº 184, enero-marzo, p. 20.
- Deniz, R. (2012). Se desacelera crecimiento de internet en Venezuela. *el universal*. Disponible en: <http://www.eluniversal.com/economia/120329/se-desacelera-crecimiento-de-internet-en-venezuela>. [Consulta: septiembre 22 de 2012].

- Discusiones realizadas en el seminario “Tecnología de la Información y Contabilidad” dictado en la Universidad de Los Andes, Venezuela, en el Doctorado en Ciencias Contables (2012)
- Flores, Maiqui. (2005). *Sector Salud en Venezuela*. Venezuela. Disponible en: <http://maiquiflores.over-blog.es/article-31987049.html>. [Consultada: marzo 08 de 2012].
- Organización Mundial de la Salud. (2000). *Desempeño de los sistemas de salud*. México, Disponible en: <http://www.salud.gob.mx/unidades/evaluacion/evaluacion/presentacion.pdf> [Consultada: marzo 08 de 2012].
- Páez, T. (2007). *Emprendimiento e informalidad: hacia una construcción conjunta de soluciones*. Caracas: Ediciones CEATPRO. Disponible en: <http://www.tomaspaez.com/emprendimiento/emprendimientonew.pdf> [Consulta: septiembre 28 de 2012].
- Páez, T. (2008). *Nuevas tecnologías de información en las PyME*. Caracas: Editorial CEC, S.A. Los libros de El Nacional.
- Paños, A. (s/f). *Influencia de las tecnologías de la información en los procesos de información y toma de decisiones de las empresas*. Primer Congreso Universitario de Ciencias de la Documentación. Murcia: Facultad de Ciencias de la Documentación. Universidad de Murcia.
- Pedreño, A. (2006). Globalización: Internet, la empresa y la globalización. Web de la asignatura “Economía de la Globalización” Curso 2005/2006. Universidad de Alicante – España. Disponible en: <http://economia-globalizacion.blogspot.com/2006/03/internet-la-empresa-y-la-globalizacion.html> [Consulta: septiembre 17 de 2012].
- Reyes, M. (2011). *Características Mínimas de un Buen Sistema Contable*. Disponible en: <http://veloz-informacioncontable.com/regalo/>. [Consulta: octubre 28 de 2012]
- Rodríguez, M. (junio, 2004). La contabilidad y el impacto de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Ponencia desarrollada en la Conferencia Magistral del X Congreso Nacional de Estudiantes de Ciencias Contables y Financieras del Perú, Huancayo – Perú 2003. Facultad de Ciencias Económicas - Universidad de Buenos Aires Instituto de Investigaciones Contables “Profesor Juan Alberto Arévalo”.

Publicación “Contabilidad y Auditoría”. Número 19 - Año 10. Disponible en: http://www.econ.uba.ar/www/institutos/contable/centro_auditoria/trabajos/5_La_contabilidad_y_el_impacto_de_las_tecnologias_de_la_informacion_y_las_comunicaciones.pdf [Consulta: octubre 5 de 2012].

- Silva, A. (2008). *Competencias Gerenciales*. Caracas: Editorial Universidad Metropolitana.
- Tendencia Digital (2009). Seis razones para usar internet en su empresa. Empresa de investigaciones en línea y análisis de mercados y audiencias digitales. Especializada en estudios sobre Penetración y Usos de Internet en LATAM. Disponible en: <http://www.tendencias-digitales.com/202/seis-razones-para-usar-internet-en-su-empresa/>. [Consulta: septiembre 17 de 2012].