



**UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA**

UNAN-MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM-Estelí

Incidencia de la aplicación de software contable en las operaciones y transacciones de la Gasolinera ErZel y su efecto en los estados financieros durante el año 2016

Trabajo de seminario de graduación para optar Al grado de Licenciado, Contaduría Pública y Finanzas

Autores:

- Herrera Zeledón Heysell Massiel
- García Picado Guillermo Ernesto

Tutora:

MSc. Eleem Patricia Montoya Díaz

Estelí, Sábado 25 de noviembre del 2017



Dedicatoria

A nuestros padres y familiares, por ser la motivación principal inspiración, quienes nos dan la fortaleza necesaria para culminar nuestros estudios.

A todos los maestros y maestras que nos han apoyado en el transcurso de nuestra carrera, así como su apoyo brindado en esta investigación.

Agradecimiento

Primeramente, a Dios nuestro padre por brindar sabiduría y fortalecernos en cada momento de nuestras vidas y nuestros estudios.

A nuestros padres y familiares por darnos su apoyo incondicional tanto económico como emocional.

A los señores(as) que laboran en la entidad la cual nos proporcionó la información para la realización de este presente trabajo.

A la tutora, Maestra Eleem Montoya por haber compartido su tiempo, sus conocimientos en la asesoría durante la finalización de este trabajo.

CARTA AVAL DEL TUTOR

A través de la presente hago constar que *Herrera Zeledón Heysell Massiel y García Picado Guillermo Ernesto*, estudiantes de V año de Contaduría Pública y Finanzas ha finalizado su trabajo investigativo denominado:

“Incidencia de la aplicación de software contable en las operaciones y transacciones de la Gasolinera ErZel y su efecto en los estados financieros durante el año 2016”.

Este trabajo fue apoyado metodológica y técnicamente en la fase de planificación, ejecución, procesamiento, análisis e interpretación de datos, así como sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

Es relevante señalar que la investigación **“Incidencia de la aplicación de software contable en las operaciones y transacciones de la Gasolinera ErZel y su efecto en los estados financieros durante el año 2016”** es un tema que por primera vez se ha trabajado, valoro positivo el análisis de sus datos los que están estrechamente relacionados con sus objetivos.

Después de revisar la coherencia, contenido, el artículo científico y la incorporación de las observaciones del jurado en la defensa, se valora que el mismo cumple con los requisitos establecidos en la normativa de cursos de postgrado vigente y por lo tanto está listo para ser entregado el documento final.

Dado en la ciudad de Estelí a los quince días del mes de enero del 2018.

Atentamente;



M. Sc. Eleem Montoya Diaz

Tutora



Índice

I. INTRODUCCIÓN.....6

 1.1. Antecedentes 7

 1.2. Planteamiento del problema.....9

 1.3. Formulación del problema 11

 1.4. Justificación 13

II. OBJETIVOS 14

 2.1. Objetivo General 14

 3.1. Objetivos Específicos 14

III. Marco Teórico 15

 3.1. Conceptos..... 15

 3.1.1. La Contabilidad..... 15

 3.1.2. Organización contable 16

 3.1.3. Software Contable 21

 3.1.4. Sistema Contable..... 21

 3.2. Tipos de sistemas contables 29

 3.2.1. Sistemas manuales..... 29

 3.2.2. Sistemas Automatizados..... 30

 3.3. Gasolineras..... 33

 3.3.1. Rubro..... 33

 3.3.2. Importancia 34

 3.3.3. Marco Legal 35

IV. Supuesto 45

 4.1 Matriz..... 45

 4.2. Supuesto..... 46

 4.2.1. Supuesto 46

V. DISEÑO METODOLÓGICO..... 46

 5.1. Tipo de estudio 46

 5.2. Población..... 46

 5.3. Muestra..... 46

 5.3.1. Criterios de selección de la muestra 46



5.5. Etapas de Investigación	46
5.5.1. Investigación documental.....	46
5.2.2. Elaboración de Instrumentos.....	47
VI. Resultados	48
VII. Conclusiones.....	65
VIII. Recomendaciones.....	67
IX. Bibliografía	68
X. Anexos	69
Anexo # 1.....	70
Anexo # 2.....	71
Anexo #3 Entrevista N° 1	72
Anexo #4 Entrevista N°2	73
Anexo #5 Entrevista N° 3.....	75
Anexo # 6.....	76
Anexo # 7.....	76
Anexo # 8.....	77

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la contabilidad es una herramienta necesaria en todas las empresas del país, de modo que ayuda a conocer la situación financiera real de la empresa y su manera de trabajo se ha modernizado, avanzando de la mano con la tecnología. La forma de trabajar la contabilidad actualmente se apoya de diferentes opciones a las entidades, donde al utilizar nuevas tecnologías se persigue como una finalidad radica en facilitar, agilizar, comprometer, ordenar y llevar un mejor control con ayudar de herramientas como Excel o utilizando un software contable.

El contador diario debe de registrar las transacciones diarias de la entidad y se puede enfrentar a situaciones poco comunes, por lo tanto, la implementación de tecnologías contables supone el apoyo para llevar a un resultado fácil y veraz el cual permita al contador entregar información cien por ciento razonable la cual sea útil para la toma de decisiones.

Esta investigación tiene como finalidad el indagar la incidencia de estas herramientas contables específicamente en una estación de servicio donde su contabilidad tiende a llevarse de forma peculiar y las entidades que rigen sobre ellas varían debido al tipo de producto el cual comercializan.

Para llevar a cabo tal investigación se pretende aclarar ciertos puntos importantes y básicos sobre la contabilidad como sistema contable el cual es esencial para la organización de la documentación, así como de las actividades que se dan a diario en cualquier empresa.

Conceptos importantes sobre la implementación y aplicación de los diferentes tipos de software contable dando énfasis a la importancia que todo sistema contable percibe en las entidades.

En base al rubro de las estaciones de servicio se abordan aspectos importantes sobre su reglamento y entidades que las rigen, las cuales poseen un control distinto al de otros tipos de empresas comerciales que se dedican al sector comercial, donde cabe resaltar su prevención y control de operaciones por proveer a la población productos a base de petróleo.

Además, posee una tienda de conveniencia las cuales generan un tipo de contabilidad mixta sobre todas sus actividades y transacciones contables, así como el apoyo de herramientas que ayuden en la obtención de resultados contables los cuales son el apoyo de toda entidad para la toma de decisiones.

1.1. Antecedentes

Recurriendo a la consulta investigativa se enfocaron trabajos que guardan estrecha relación con el presente estudio desde el punto de vista de sistemas contables, los cuales servirán de referencia para sustentar el desarrollo de esta temática que es tan indispensable para las empresas de hoy en día, ya que en Nicaragua en la práctica muchas de estas empresas no aplican sistemas contables, a continuación se presentan las siguientes Tesis:

Investigo sobre la implementación del sistema de contabilidad general mediante el software microsystem en la estación de servicios aguatico, del cantón lago agrio, periodo marzo 2012 en la ciudad de Loja Ecuador.

Llegando a la conclusión que con la implementación de un proceso contable se ha logrado que la entidad cuente con registros contables, estados financieros que son determinantes para conocer la situación económica de la misma; que mantenga un control adecuado del efectivo también ha permitido que cumpla con la obligatoriedad de entregar comprobantes de ventas en todas sus transacciones; que exista un inventario de bienes para conocer el capital con el que cuenta la gasolinera. (Paola Rosero, 2013)

Indago sobre el estudio de los procedimientos de control de las estaciones de servicios (san Cristóbal, divino niño y san Gabriel), ubicadas en los cantones milagro y naranjito en Ecuador y su efecto en las actividades operativas año 2013, concluyendo que los procedimientos de control que se aplican en las Estaciones de Servicio están actualmente presentando inconvenientes en lo que respecta a su operatividad, afectando el desempeño de sus empleados y la calidad del servicio que reciben los clientes, los mismos que en ocasiones se encuentran con la novedad de que no existe combustible o este no guardó la calidad que esperaban. (Milton Lozano, 2014)

Por otra parte se planteó el diseño de un sistema contable, administrativo y de control interno para la estación de servicios (gasolinera) petrocomercial morejón 1 de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura en Ecuador logro concluir: La falta de un manual de organizacional y funcional en la Estación de Servicios y un Reglamento Interno desactualizado, no permite que exista una adecuada comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos, la contadora elabora solo dos Estados Financieros, los cuales solo se rigen a los PCGA y sin observación a las NIIF; lo que ha hecho que trabaje de manera empírica y general en algunos aspectos lo que refleja la falta de un manual dinámico contable. Para cumplir con los registros y funciones contables la contadora tiene acceso a todo el sistema contable, limitando a sus auxiliares a que tengan tiempo ocioso en su jornada. (Mayra Portilla, 2014)



Las investigaciones tomadas como antecedentes al tema de estudio se relacionan en gran medida, con el presente tema de investigación y en todos los casos se elabora y se aplica dicho sistema, la diferencia radica en que el presente estudio indagará la incidencia en aplicar un sistema contable por medio del software y los sistemas contables manuales.

1.2. Planteamiento del problema

Las gasolineras en Nicaragua actualmente tienen una mayor demanda en el mercado debido al cambio económico, en el país el combustible es un factor esencial en el día a día de las empresas privadas como para el nicaragüense en general; es por ello que en su contabilidad ha incrementado su complejidad. Un sistema contable son los procedimientos, los mecanismos y los registros utilizados por una organización para desarrollar la información contable y para transmitir datos a quienes toman decisiones.

Con el paso del tiempo la tecnología ha tenido un gran avance en donde su principal hallazgo ha sido facilitar el trabajo del ser humano. Y el contador no ha sido excepción de ello adquiriendo nuevas herramientas que convierten el trabajo complejo en algo simple como lo es el software contable, el cual permite a los contadores registrar y procesar electrónicamente las transacciones financieras.

Debido a estos avances tecnológicos a influencia de la Franquicia ErZel en la empresa ErZel genera un cambio en el quehacer contable implementando un software que “facilita el trabajo” pero que mantenga un mejor control, más sin embargo conlleva un conjunto de factores que afectan las operaciones de esta misma, como es uno de los más importantes la adaptabilidad y la mente abierta de contador a cargo.

Los software’s están abiertos a diversas situaciones que ponen en duda su eficacia y eficiencia, dentro de estas se pueden mencionar: La falta de confiabilidad en ellos ha llevado a crear de forma manual una forma de registro paralelo, creando lo que se le llama doble trabajo y acumulación de este mismo.

Los errores que se pueden dar ya sea por el factor humano y su capacidad, o errores en la programación al momento de su creación, es el hecho que se genere información errónea produciendo datos incorrectos.

Otro aspecto importante es la mala organización, que es generada por la mala distribución de funciones provocando ineficiencia en dichas labores llevando a la sobre carga de trabajo en los colaboradores de la empresa perjudicando la calidad de la información contable. No solo genera lo antes mencionado, también puede provocar un daño al procedimiento, perjudicando los diferentes departamentos, por un solo error alterando el resultado de la transacción.

El tiempo mal invertido que provoca el doblegar el trabajo a los colaboradores donde estos irán bajando su productividad, generándose un costo extra. El aumento en los costos para la empresa, invirtiendo en la instalación de un nuevo proceso que no aporta a su objetivo inicial el cual es ayudar a la entidad generando información confiable viéndose afectado la credibilidad del software y la disminución de las utilidades de la empresa.



Por último, pero no menos importante la adaptabilidad del personal a causa de su inexperiencia al contacto con este tipo de tecnología, teniendo como resultado gastos para capacitarlos, arriesgando la posibilidad de que no lo adopten de la manera esperada dando lugar a un indiscutible aumento en el margen de error poniendo en duda la razonabilidad de los estados financieros.

Como resultado, se genera un incremento en la complejidad de sus operaciones y transacciones, llevando al límite la capacidad del contador para efectuar de manera correcta el procesamiento y generación de la información.

1.3. Formulación del problema

Pregunta problema:

¿Cuál es incidencia de la aplicación de software contable en las operaciones y transacciones de la empresa ErZel y su efecto en los EEFF?

Sistematización:

1.- ¿Qué proceso se llevan a cabo con un software contable?

¿Cuál es la diferencia en la implementación de un software contable y hacerlo de manera manual?

¿Cuál es el nivel de aceptación al cambio de procesos por parte de los trabajadores?

¿Cómo influye en las transacciones?

¿Qué medidas se toman para prevenir errores en los procesos?

¿Cómo determinar la confiabilidad de conllevar un nuevo tipo de sistema?



Línea N° 1: Contabilidad, Normativas, y sistemas contables

Tema: Sistemas Contables y TIC's

Subtema: Aplicación de Sistemas contables computarizados

Tema delimitado:

Incidencia de la aplicación de software contable en las operaciones y transacciones de la Gasolinera ErZel y su efecto en los estados financieros durante el año 2016.

1.4. Justificación

La contabilidad es una técnica que se ocupa de registrar, clasificar y resumir operaciones mercantiles de un negocio con el fin de interpretar sus resultados y tiene por objeto producir información para hacer posible el conocimiento pasado, presente y futuro de la realidad económica en términos cuantitativos en todos sus niveles organizativos, mediante el uso de un método específico apoyado con bases sólidas.

Un sistema de información bien diseñado ofrece control, compatibilidad, flexibilidad y una relación aceptable de costo / beneficio.

Actualmente existen diferentes tipos de software que fueron creados con el propósito de facilitar el proceso contable, sin embargo cabe mencionar que existe un margen considerable de falta de confiabilidad a este mismo ya sea por desconocer el uso adecuado de este o el grado de aceptación que este les proporciona en comparación con un proceso manual que, aunque requiere mayor esfuerzo es más accesible al momento de realizar cambios o en ocasiones no cumplen completamente su función haciendo que los procesos se expandan, generando contradicciones al momento de hacer uso de los métodos antes mencionados.

De igual manera esta investigación ayudará a comprender mejor estos tipos de métodos para facilitar la decisión del tipo de sistema que se empleará en la empresa. Cabe mencionar que como empresa se encuentra en una búsqueda inacabable de mejorar, siendo este recurso una opción muy fiable contribuyendo a su búsqueda.

Como estudiantes nos ayudará a fortalecer nuestros conocimientos contables ante diversas situaciones que se nos puede presentar en el ámbito laboral, también mejorará nuestra capacidad descubriendo nuevos horizontes ya que podremos conocer nuevas formas de trabajar contablemente y tomar la decisión de que método optaremos por opción propia o sea la forma de trabajo implementada en la empresa para la cual podríamos laborar.

Este trabajo reforzará el conocimiento adquirido en los años de estudios universitarios ya que en clases no es posible acaparar todas las situaciones que se pueden presentar en el campo laboral, además de otorgar una mejor capacidad para la toma de decisiones ante esta nueva tendencia de sistemas contables.

II. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Analizar la Incidencia de la aplicación de software contable en las operaciones y transacciones de la Gasolinera ErZel y su efecto en los estados financieros durante el año 2016

3.1. Objetivos Específicos

- Comparar los aspectos entre proceso manual y computarizado dentro de la Gasolinera ErZel
- Describir el proceso de instalación y capacitación del software en la Gasolinera ErZel.
- Evaluar el proceso de adaptabilidad, confiabilidad y efecto del software contable en los estados financieros.

III. Marco Teórico

3.1. Conceptos

3.1.1. La Contabilidad

“La contabilidad es la ciencia y técnica que enseña a recopilar, clasificar y registrar, de una forma sistemática y estructural, las operaciones mercantiles realizadas por una empresa con el fin de producir informes que, analizados e interpretados, permitan planear, controlar y tomar decisiones sobre la actividad de la empresa.”

“La contabilidad es un sistema que suministra información fundamental para la toma de decisiones empresariales. Es un conjunto de documentos que reflejan la información relevante, expresada en unidades monetarias, sobre la situación y la evolución económica y financiera de una empresa o unidad económica, con el objeto de que tanto terceras personas interesadas como los dirigentes de dicha empresa puedan tomar decisiones. Podríamos decir que la contabilidad para la empresa es como una brújula para un explorador, sin ella no sabría hacia dónde dirigirse. Sin contabilidad no hay información y sin información no sabremos en donde nos encontramos. La información, hoy día, supone el pilar indiscutible de un buen negocio.” (Contabilidad para todos, 2010)

La Contabilidad es Información

“Esta información tiene que ser: comprensible, relevante, fiable y oportuna. *Comprensible*: Todos debemos entender fácilmente su significado. Al igual que una palabra en un idioma tiene su significado, el lenguaje contable debe ser sencillo y claro. *Relevante*: Debe ser información necesaria sin caer en el exceso de información. *Fiable*: No deben existir errores significativos que puedan hacernos tomar decisiones erróneas.

Oportuna: Debemos recibir la información en el momento adecuado y con la agilidad suficiente que nos permita actuar en consecuencia” (Contabilidad para todos, 2010)

“La información contable es simplemente el medio por el cual se miden y se dan a conocer los eventos económicos. Ya sea que gerencia un negocio, realice inversiones o haga seguimiento a la forma como recibe y utiliza su dinero, usted está trabajando con conceptos de contabilidad y con información contable.” (Meigs., 2003)

“La contabilidad se le identifica por su función y objetivo, diremos que es una disciplina que mide, registra e informa los hechos económicos ocurridos en la unidad económicas denominadas de una empresa. “ (González, 2003)

“La contabilidad es una disciplina técnica que a partir del procesamiento de datos sobre la composición y evolución del patrimonio de un ente, produce información para la toma de decisiones administrativas y terceros interesados y para la vigilancia sobre los recursos y obligaciones del ente.” (Newton, 1977)

“La contabilidad es una disciplina técnica que se ocupa de la medición, registro, comunicación e interpretación de los efectos de actos y hechos susceptibles de cuantificación y con repercusiones económicas sobre el patrimonio de las entidades en general y que determinen el monto de la ganancia realizada con el propósito de contribuir al control de sus operaciones y a la adecuada toma de decisiones.” (Sergio, 1984)

Para este trabajo utilizaremos el concepto de que contabilidad es la técnica que adopta el control, registro y clasificación de transacciones que se dan en una empresa para generar información razonable que sirva para la toma de decisiones.

La contabilidad es un proceso que simplifica las operaciones de una empresa en un entorno donde cada vez la competencia está aumentando, las operaciones se hacen más complejas y se debe buscar un medio para ser más eficaz en esta área donde la organización es fundamental en cada movimiento operativo que se genera.

La organización debe estar preparada para la adaptación a nuevos entornos y fenómenos económicos que se generen, así como los factores internos que generalmente cambian transformando los procedimientos contables.

3.1.2. Organización contable

“Basándonos en el concepto de organización y sus características señaladas anteriormente se puede decir que: Organización Contable puede definirse "Como la determinación, coordinación y control de los elementos necesarios para el registro de los hechos u operaciones, en toda empresa, con el propósito de establecer un método que regule las acciones con fines de eficiencia.” (Carpio, 2001)

Organización Contable es la forma de organizar e integrar, coordinar y registrar las transacciones contables de los resultados financieros, que poseen las Organizaciones no Gubernamentales, que se dedican al financiamiento y asistencia técnica.

Los sistemas contables no son más que la organización sistemática de la información generada en cada transacción y operación que se da dentro de una entidad y como tal organización depende del personal que la maneje ya que los procedimientos, mecanismos y registros son utilizados por el personal que genera la información contable que es transmitida para quienes toman decisiones. Cada organización perteneciente a cada empresa se estructura de manera distinta ya que depende de la gravedad y complejidad de sus operaciones como en una pequeña empresa puede constar de pocas compras y activos fijos que necesiten, así como los impuestos que se transen en cada período. En las grandes entidades un sistema contable puede incluir desde grades computadoras, personal altamente capacitado, e informes contables que afectan las operaciones diarias de cada departamento. Pero en cada caso, el punto principal de un sistema contable es cubrir las necesidades de la organización de información contable eficiente.

Muchos factores son los que afectan la organización contable de cada entidad, pero los principales puntos son como se mencionaron anteriormente la complejidad de sus operaciones y los recursos con los cuales se cuentan para realizarlas.

Objetivo de la organización contable

Su importancia radica en el control de las operaciones y los hechos de una empresa a través de una guía técnica. Hoy en día ya no es posible administrar las empresas de acuerdo a simples procedimientos técnicos o a corazonadas de los comerciantes, cada vez los factores que deben tenerse en cuenta para asegurar la supervivencia y propiedad de los negocios, se han hecho más complejos.

“La organización debe estar preparada para ajustarse a los caprichos de mercado, de los competidores, sindicatos de trabajadores, de las relaciones gubernamentales y sociales, de la tecnología y al impuesto de las relaciones extranjeras.

Todos estos factores y otros más, que hacen la actividad económica cada vez más complicada al comerciante, inversionista, propietario, donantes, (nacionales y extranjeros), etc. están interesados en poder prever y controlar los riesgos a que está expuesto una organización social ya sea ésta lucrativa o no.

La importancia que tiene para la administración; es contar con un adecuado sistema de organización contable, pues mediante, se dan los lineamientos de cómo mejorar la información de todas las operaciones referentes a: Captación de hechos, clasificación, registro y Preparación de Informes financieros.” (Carpio, 2001)

“Para realizar sus operaciones, las organizaciones se valen de recursos, algunos de los cuales son de rápida movilidad (el efectivo, las existencias de insumos y productos, las cuentas por cobrar y las colocaciones temporarias de fondos) mientras que otros tienen carácter permanente (activos fijos, bienes intangibles, inversiones permanentes).

Los recursos mencionados pueden financiarse con aportes de los propietarios, asumiendo obligaciones con terceros o mediante la reinversión de ganancias.

No deben confundirse los recursos y las obligaciones de una organización con sus integrantes.

La administración intenta combinar los recursos de la organización para lograr sus fines.

La administración incluye la toma de decisiones, la ejecución de lo decidido y el control de los resultados provocados por la acción y por los hechos del contexto.

La información juega un papel esencial en la gestión administrativa. Es un elemento imprescindible para el planteamiento y la toma de decisiones y también una salida del proceso de control de gestión (información sobre las desviaciones respecto a lo programado que a su vez es empleada para tomar nuevas decisiones).

El sistema contable debería proporcionar la información para la toma de decisiones que se refiere a los recursos y obligaciones del ente y además facilitar su control.” (Newton, 1977)

Elementos de un sistema de organización contable

Catálogo de cuentas

“Es una enumeración de cuentas ordenadas sistemáticamente aplicable a un negocio concreto que proporciona los nombres y los números de cuenta, prácticamente una lista de cuentas que se rigen por un orden determinado por su número y es acompañada por una descripción del uso y su operación general de cada cuenta en los libros de contabilidad, da lugar a una clasificación o manual de cuentas.

a. Plan de Cuentas

El Plan de Cuentas está conformado por el catálogo de cuentas y manual de aplicación o manual contable como también se le conoce. Para tener una mejor interpretación de lo que es el plan de cuentas se ha considerado oportuno definir por separado lo que es el catálogo de cuentas y manual de aplicaciones.

El plan de cuentas puede considerarse como la estructura del sistema de contabilidad; sin embargo, es un medio y no un fin por sí mismos en la preparación e implementación de un plan de cuentas.

b. Objetivos del Plan de Cuentas

De acuerdo a la definición del plan de cuentas es importante considerar que dicho plan debe cumplir al menos con los siguientes objetivos: Proporcionar la estructura para el registro y acumulación de información en el sistema contable. Ser la base en la preparación de los estados financieros.

c. Función Principal del Plan de Cuentas

La función principal es clasificar y ordenar el volumen de operaciones detalladas y de información aprovechable en forma monetaria concisa y útil, por lo que la clasificación de la cuenta debe de hacerse atendiendo a su naturaleza.

d. Otras Funciones que Cumple un Plan de Cuentas

Facilitar la preparación de informes y estados financieros.

El permitir una comparación Útil entre periodos, con cifras de otras compañías que contenga las cuentas necesarias para la preparación y presentación adecuada del activo, pasivo, ingresos, gastos y cuentas de orden.”

Cada elemento que conforma el catálogo de cuentas es esencial ya que cumplen con una parte de su función como lo es el guiar el proceso contable de forma eficaz para evitar la malversación de cuentas o disminuir el tiempo invertido en la generación de información contable para la toma de decisiones.

Documentación contable

“La documentación contable es indispensable en todo ente económico ya que, a través de éstos, se capta la agrupación aislada de los hechos u operaciones. Esta se clasifica en: interna, externa y mixta; La interna sirve para recoger la información de carácter interno dentro de la empresa; La externa tiene su origen en las Instituciones que de alguna forma tienen relación con la empresa; y la mixta tiene relación con la empresa y con ejemplares que se remiten fuera de ésta. En términos generales entre la documentación necesaria para la captación de los hechos y las operaciones se mencionan los siguientes: Facturas, Boucher de Cheque, Pagarés, Vales de caja chica, Comprobantes de Diario.

Comprobantes de Ingresos, Comprobantes de Egresos, Formularios Fiscales, Notas de Abono, Notas de Débito, Planillas y otros.” (Carpio, 2001)

Libros contables

Son libros donde se anotan las transacciones que se generan en la empresa de acuerdo a su función se clasifican en principales y auxiliares como a continuación:

- + Libros principales: Son exigidos por la ley donde toda entidad está obligada a llevar y en los cuales se resumen las operaciones de forma sintetizada donde se pueden mencionar: Libro Diario, Libro Mayor, Libro de Estados Financieros, Libro de Registro de Socios, Libro de Acta de Junta Directiva.
- + Libros auxiliares: Son los que sirven para registrar detalladamente las operaciones que figuran concentradas en los libros principales y de los cuales se pueden mencionar los siguientes: Bancos, Caja General, Inventarios, Impuestos por pagar, Proveedores, Etc.

Estados Financieros

Son documentos que muestran la situación financiera de una entidad en un periodo determinado el cual puede ser pasado o futuro, dando así los resultados de sus operaciones a excepto de las notas a los estados financieros que muestran aclaraciones con respecto a los demás estados financieros, en total son cinco donde se pueden dar a conocer:

- Estado de situación financiera.
- Estado de resultado.
- Estado de flujo de efectivo.
- Estado de cambio en el patrimonio.
- Notas a los estados financieros.

Control Interno

Se puede definir como el plan de organización donde se rigen los procedimientos contables, funciones de los empleados y operaciones, donde se coordinan estos factores en una empresa ya sea pública o privada para cumplir con la eficiencia administrativa.

Una buena estructura de control interna tendrá un epicentro determinado por las políticas establecidas en la entidad con el fin de lograr los objetivos específicos.

Sus principales componentes son:

- a) Entorno de Control
- b) Evaluación de Riesgos
- c) Actividades de Control
- d) Información y Comunicación

e) Supervisión y Monitoreo

Principios del Control interno

Dentro de los principios del control interno se mencionan:

Separación de funciones de operación, custodia y registros, dualidad o plurilateral de personas en cada operación; es decir, en cada operación de la empresa, cuando menos deben intervenir dos personas.

3.1.3. Software Contable

Se llama software contable a los programas de contabilidad o paquetes contables, destinados a sistematizar y simplificar las tareas de contabilidad, economizando tiempo, recurso humano y por ende económico. El Software contable registra y procesa las transacciones históricas que se generan en una empresa o actividad productiva: las funciones de compras, ventas, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, control de inventarios, balances, producción de artículos, nóminas, etc. Para ello solo hay que ingresar la información requerida, como ingresos y egresos, y hacer que el programa realice los cálculos necesarios.

3.1.4. Sistema Contable

Un sistema es una colección de componentes interrelacionados que trabajan conjuntamente para cumplir algún objetivo.

La información es un dato o un conjunto de datos que, en un contexto determinado tienen un significado para alguien, y transmiten un mensaje útil en un lugar determinado. La información es un recurso primordial que incluso puede determinar el éxito o el fracaso de un negocio.

“Según el diccionario: Un sistema (del latín *systēma*, y este del griego *sýstēma*, reunión, conjunto, agregado) es un objeto complejo cuyos componentes se relacionan con al menos algún otro componente; puede ser material o conceptual. Todos los sistemas tienen composición, estructura y entorno de desarrollo.”

En la actualidad el ambiente empresarial se está creciendo exponencialmente y en conjunto a estas operaciones que se realizan en una empresa, pero al hablar de un sistema contable puede llegar a confundir a las personas ya que tienden a imaginarlo con un software contable aunque están relacionados no se pueden definir de la misma manera debido a su amplitud, pero no en todos los casos las operaciones miden los sistemas contables ya que en ocasiones las leyes pueden tomar un papel crucial en estos casos que pueden exigir a cada negocio integrar un sistema contable que mida sus ingresos y otras transacciones con el fin de medir sus impuestos.

En otros casos este tipo de imposiciones a los sistemas contables los pueden determinar ciertas entidades que regular un rubro en particular, así como lo hace el INE donde rige a las estaciones de servicio un control sobre el inventario de la materia con la cual están comercializando.

“Un sistema contable, son todos aquellos elementos de información contable y financiera que se relacionan entre sí, con el fin de apoyar la toma de decisiones gerenciales de una empresa, de manera eficiente y oportuna; pero esta información debe ser analizada, clasificada, registrada (Libros correspondientes: Diario, mayor, Auxiliares, etc.) y resumida (Estados financieros), para que pueda llegar a un sin número de usuarios finales que se vinculan con el negocio, desde los inversionistas o dueños del negocio, hasta los clientes y el gobierno.” (Carpio, 2001)

Mas sin embargo cada empresa posee diferencias en su sistema contable en comparación a otras ya que este debe de ajustarse a sus necesidades. Como se puede imaginar dependiendo de la amplitud y objetivos de la empresa la necesidad de controles en el sistema contable se verán afectadas llevando a cabo modificaciones que ampliarán su funcionamiento, pero de acuerdo a los objetivos que persigue un sistema contable mejorara la eficiencia y eficacia en los controles dados y por ende el poder presentar información simplificada que facilite su interpretación y presentación para una adecuada toma de decisiones.

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

“Aunque la gran parte de la información obtenida por un sistema contable en esencial para las operaciones del negocio, la gerencia tiene aún muchas opciones sobre el tipo y la cantidad de información contable que desarrollará. Por ejemplo: ¿Debería el sistema contable de una tienda de departamentos medir en forma separada las ventas de cada departamento y de los diferentes tipos de mercancía? La respuesta a esas preguntas depende de que tan útil considere la gerencia la información por obtener y el costo que implica desarrollarla.” (Meigs., 2003)

Elementos

“Un sistema de contabilidad no es más que normas, pautas, procedimientos etc. para controlar las operaciones y suministrar información financiera de una empresa, por medio de la organización, clasificación y cuantificación de las informaciones administrativas y financieras que se nos suministre.

Los sistemas contables como medio de identificar, recolectar, medir y clasificar las diferentes informaciones de una entidad para luego producir o emitir informes con respecto a las diferentes actividades de esta con fines de orientar las decisiones por parte de la gerencia para continuar en marcha o desarrollar nuevos planes o estrategias de ser necesario para el mejor desempeño de sus actividades.” (Carpio, 2001)

Características

Un sistema de información bien diseñado ofrece control, compatibilidad, flexibilidad y una relación aceptable de costo / beneficio.

Control: un buen sistema de contabilidad le da a la administración control sobre las operaciones de la empresa. Los controles internos son los métodos y procedimientos que usa un negocio para autorizar las operaciones, proteger sus activos y asegurar la exactitud de sus registros contables.

Compatibilidad: un sistema de información cumple con la pauta de compatibilidad cuando opera sin problemas con la estructura, el personal, y las características especiales de un negocio en particular” (Carpio, 2001)

Las operaciones en cada parte de un negocio están guiadas por dirigidas por un sistema contable que debe proporcionar confiabilidad en cada proceso de modo brinde un control adecuado, a la hora de compartir información con un siguiente movimiento sin cortar cada actividad con la cual está ligada, esto permite reducir riesgos.

Importancia

La implementación de un sistema de contabilidad dentro de las empresas es fundamental, ya que esta es la que permite llevar un control de las negociaciones mercantiles y financieras y además de satisfacer la imperante necesidad de información para así obtendrá mayor productividad y aprovechamiento de los recursos

Muchas personas todavía creen que la contabilidad es una técnica de recopilación de información y solo basa sus fundamentos en un proceso rutinario de registrar, clasificar y resumir la información de cada una de las transacciones efectuadas por la empresa. Pero esto no es verdad, la contabilidad es mucho más que eso, se constituye en la actualidad como una de las herramientas fundamentales del desarrollo de las organizaciones.

“La contabilidad se encarga de analizar y valorar los resultados económicos que obtiene la empresa agrupando y comparando resultados, también planifica y recopila los procedimientos a seguir en función del control y el cumplimiento de los objetivos empresariales, además registra y clasifica las operaciones de la empresa, para así informar

los hechos económicos en forma pertinente, permitiendo ejecutar las tareas según los procedimientos preestablecidos todo bajo control y supervisión del contador.

El departamento de contabilidad es el área de la empresa donde se clasifican, se registran e interpreta toda la información financiera, para la toma de decisiones.” (Carpio, 2001)

En la actualidad la contabilidad es la herramienta que mejor muestra la realidad económica de las empresas, es por ello que su correcta implementación dentro de las organizaciones es de vital importancia para la toma de decisiones en todo lo referente a su actividad productiva. En este contexto la creación de un buen sistema contable surge de la necesidad de información por parte de todos los actores que componen el todo empresarial, ya que este sistema debe estar estructurado y hecho para clasificar todos los hechos económicos que ocurren en el negocio.

Existen diferentes tipos de negocios (Comerciales, Financieros, de Servicios, Consumo, etc.) y cada uno de ellos posee diferentes necesidades de información contable, por ejemplo una empresa de carácter financiero o banco requiere una información diferente que la de un establecimiento comercial ya que la primera (Banco) estará vinculada con su cartera de clientes y ahorrantes, por lo tanto, buscara medir estándares en cuanto a morosidad de los clientes, calidad de la cartera, apalancamiento financiero, tasas de interés, etc., y el establecimiento comercial buscará medir estándares en cuanto a existencias en inventarios, facturación, clientes, comisiones... por lo tanto, al diseñarse un sistema contable, lo primero que debe analizarse es, ¿cuáles serán los requerimientos de información necesarios que se ajusten y adapten a los objetivos del negocio?, para que los gerentes puedan tomar acciones y decisiones que permitan el éxito del negocio o empresa y cumplan exitosamente cada tarea asignada.

Por lo tanto, los estados financieros, son el resumen global de todo el sistema contable (Son la fotografía actual del negocio), porque la información que estos presentan debe ser real, medible y que se pueda seguir (Auditable); es el sistema contable la base fundamental para conocer el funcionamiento del negocio y la confiabilidad que este presenta para sus accionistas, proveedores y clientes.

Dentro de una organización empresarial el sistema de contabilidad se constituye como una estructura ordenada y coherente mediante la cual se recoge toda la información necesaria de una entidad como resultado de sus actividades operacionales, valiéndose de todos los recursos que la actividad contable le provee y que al ser presentados a los directivos y accionistas le permitirán tomar las decisiones operativas y financieras que le ayuden a la gestión del negocio.

Los datos aportados por la contabilidad son imprescindibles para obtener información de carácter legal, financiero y tributario.



Estos sistemas se basan en los principios, normas, reglamentaciones y procedimientos establecidos por la profesión para controlar las operaciones y suministrar información financiera de una empresa, por medio de la organización, clasificación y cuantificación de las informaciones administrativas y financieras.

La eficiencia y eficacia en la implementación de un sistema de contabilidad depende de su implementación dentro de la empresa. Este debe estar hecho con base en los objetivos organizacionales y debe estar ligado con los programas y procedimientos que integran el esquema funcional de la empresa.

Pasos para implementar un sistema contable

- 1 • El conocimiento de los objetivos organizacionales es indispensable.
- 2 • Preparar y analizar la información referente a la razón social, ubicación física, actividad, cantidad de empleados, equipos, capital etc.
- 3 • Elaborar un informe preliminar de la situación de la empresa.
- 4 • Verificar la aplicación de las normas legales
- 5 • Instaurar (Si no existe) un catálogo de cuentas y los manuales de procedimientos respectivos
- 6 • Implementar metodologías de recolección de información
- 7 • Buscar que la información se aproxime lo mayor posible a la realidad económica de la empresa.
- 8 • Preparar los informes pertinentes
- 9 • Registrar las operaciones en los libros correspondientes
- 10 • Elaborar los informes financieros

La implementación de un sistema de contabilidad que sea confiable para la gerencia es uno de los puntos claves en la conformación de la empresa como tal, este le permite en cualquier momento evaluar su desenvolvimiento, su gestión, su control y determinar su posición financiera.

Estructura de un sistema contable

Cada sistema de información contable debe de seguir pasos hasta llegar a la información presentada a la gerencia, donde cada paso debe de estar bien diseñado ofreciendo controles compatibilidad, flexibilidad y una relación positiva con su costo-beneficio.

Los sistemas contables en las empresas sin importar del ente que lo esté utilizando debe cumplir con al menos tres pasos que se pueden considerar como los pilares para formar información financiera, donde es vital registrar, clasificar y resumir las actividades, también el proceso contable incluye la comunicación a quienes estén interesados y a interpretación de la información contable para ayudar a la toma de decisiones gerenciales

- 1- **Registro de la actividad financiera:** En un sistema contable, se debe llevar un registro sistemático de la actividad comercial diaria en términos económicos. En una empresa, se llevan a cabo todo tipo de transacciones que se pueden expresar en términos monetarios y que se deben registrar en los libros de contabilidad. Una transacción, se refiere a una acción terminada más que a una posible acción a futuro. Ciertamente, no todos los eventos comerciales se pueden medir y describir objetivamente en términos monetarios.
- 2- **Clasificación de la información:** un registro completo de todas las actividades comerciales implica comúnmente un gran volumen de datos, demasiado grande y diverso para que pueda ser útil para las personas encargadas de tomar las decisiones. Por tanto, la información se debe clasificar en grupos o categorías. Se debe agrupar aquellas transacciones a través de las cuales se recibe o paga dinero.
- 3- **Resumen de la información:** la información contable utilizada por quienes toman decisiones debe ser resumida. Por ejemplo, una relación completa de las transacciones de venta de una empresa sería demasiada larga que cualquier persona se dedicara a leerla.

“Las diferencias en los sistemas contables surgen principalmente en la forma y velocidad en la cual se llevan a cabo estas funciones.” (Meigs., 2003)

Como se puede resaltar las bases en todo sistema contable son las mismas, pero sus cambios se centran en la amplitud de sus operaciones y la necesidad de información que se presente.

Costo de producir información contable

“Los sistemas contables deber ser efectivos en términos de costos, es decir el valor de la información producida debe de exceder al costo de producción. La gerencia no puede elegir al producir los tipos de informes contables requeridos por la ley. En otros casos, sin embargo, puede utilizar la efectividad de los costos como criterio para decidir si debe o no producir la información.

En años recientes el desarrollo e instalación de sistemas contables, computarizados ha aumentado enormemente en los tipos y la cantidad de información contable que se puede producir en forma efectiva en términos de costos”. (Newton, 1977)

Diseño e instalación de un sistema contable

El diseño e instalación de los sistemas contables es un campo especializado que comprende no solamente especialistas en contabilidad, sino también expertos en gerencia, sistemas de información, mercadeo y en muchos casos programación de computadores. Por lo tanto, generalmente los sistemas contables son diseñados e instalados por personas con muchos talentos especializados.

Los grandes negocios tienen un equipo analista de sistemas, auditores internos y otros profesionales que trabajan tiempo completo en el diseño y mejoramiento del sistema contable. Las compañías de trabajo mediano con frecuencia contratan una firma de CPA (Contadores Públicos Autorizados) para diseñar o actualizar sus sistemas. Los negocios pequeños con recursos limitados generalmente compran uno de los tantos paquetes de sistemas contables diseñados para compañías pequeñas en su línea de negocios. Estos paquetes de sistemas están disponibles en las tiendas de suministros de oficina, en tiendas de computadores y con fabricantes de software.

3.2. Tipos de sistemas contables

3.2.1. Sistemas manuales

Un sistema de contabilidad manual requiere que el contador o tenedor de libros registre a mano las transacciones comerciales en el diario general, libro mayor y en la hoja de trabajo. Este proceso puede ser completado por cualquiera utilizando papel real y hojas de contabilidad o mediante la creación de estas hojas en un programa informático como Excel. Se considera manual, ya que cada transacción se introduce en el sistema de manera individual.

Es la forma de procesamiento más simple de contabilidad, donde los registros son efectuados en forma manuscrita, y haciendo mentalmente los cálculos respectivos.

Esta forma de procesamiento de datos tiene las siguientes características:

- ✚ La lectura de los datos de entrada es realizada por la persona que tiene a su cargo.
- ✚ La clasificación de los datos es manual, es decir, que, si se trata de registrar ventas, es tarea de alguna persona ordenar previamente las facturas por número correlativo.
- ✚ Los registros en diarios y mayores se practican en forma manuscrita.
- ✚ Los cálculos se realizan manualmente o con ayuda de sumadoras y máquinas de escribir.
- ✚ Los datos almacenados como débitos, créditos y saldos son realizados por ojo humano.
- ✚ Se lleva a cabo utilizando lápices y lapiceros, así como diversos tipos de papeles de trabajo: formatos, libros, hojas tabulares, auxiliares, etc.
- ✚ Una vez registrada la información original, es resumida, interpretada y presentada en nuevos papeles de trabajo

La posibilidad de cometer errores en este sistema de registro es alta, a diferencia de otro tipo de métodos, sin embargo; para reducir los errores se debe revisar el trabajo detenidamente, lo que conlleva un tiempo de trabajo adicional.

Excel

“Excel 2010 es una aplicación que permite realizar hojas de cálculo, que se encuentra integrada en el conjunto ofimático de programas Microsoft Office. Esto quiere decir que, si ya conoces otro programa de Office, como Word, Access, Outlook, PowerPoint, ... te

resultará familiar utilizar Excel, puesto que muchos iconos y comandos funcionan de forma similar en todos los programas de Office.

Una hoja de cálculo sirve para trabajar con números de forma sencilla e intuitiva. Para ello se utiliza una cuadrícula donde en cada celda de la cuadrícula se pueden introducir números, letras y gráficos.”

Importancia

Cabe decir que esta aplicación es una de las herramientas más utilizadas con la cual se realiza información contable de manera manual debido a su flexibilidad para trabajar con datos y su gran variedad de funciones las cuales permiten diseñar métodos de trabajo de acuerdo a los gustos y preferencias del usuario que otros métodos solo permiten llevar un sistema de manera cerrada sin dar la oportunidad del usuario a cambiar su diseño.

3.2.2 Sistemas Automatizados

La contabilidad computarizada es una herramienta que consiste en la aplicación de los procedimientos tecnológicos de la computación y los diferentes paquetes contables, para realizar las actividades contables, desde el punto de vista del registro de una forma sistemática y automatizada, de las operaciones y demás hechos contables que se suceden dentro de la organización.

Sistemas integrados

Un Sistema Integral de Información, es un Sistema de Información que hace uso intensivo y extensivo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para integrar o centralizar la gestión de la información dentro de una organización. Además, soporta todos los procesos de negocio y de soporte de la organización.

Los componentes que ofrecen herramientas que soportan procesos de:

- Almacenamiento de datos
- Interacción social. (Correos electrónicos, foros, chat, wikis, redes sociales)
- Gestión del conocimiento. (Sistemas de gestión de conocimiento)
- Toma de decisiones. Sistema de Inteligencia de Negocios)
- Difusión de información. (Portales, correo electrónico, generadores de reportes)

- Seguimiento de indicadores
- Gestión de documentación.
- Gestión de procesos.

El concepto de sistemas de información integrados implica el compartir información entre dos o más sistemas. Esa relación se puede establecer por varias razones:

- ✚ Facilitar el acceso a los datos o información
- ✚ Eliminar redundancia de la información
- ✚ Facilitar la elaboración de informes

Una empresa realiza más o menos las mismas operaciones, porque existe alguna forma de estandarizarlas. Cuando se habla de eliminar la redundancia de información, no referimos a las transacciones que de alguna u otra forma pudieran ser registradas en forma duplicada. El objetivo principal de un sistema integrado, es reducir el trabajo que implica el registrar, por ejemplo, toda la facturación mensual de la empresa en forma manual y luego, copiar de nuevo esas operaciones para obtener un listado de ventas por cliente y producto, ya que de una u otra forma los registros contables son más o menos estándares. Seguidamente se muestran los registros que un sistema de contabilidad, por las transacciones de un periodo recibirá una forma resumida. Si un sistema de facturación va a resumir todas las ventas de un mes, el registro sería: Cuentas por cobrar, Efectivo, Ventas. Para contabilizar el total de las ventas a contado y Crédito. Si la transacción a contabilizar son las cobranzas, el registro sería, Bancos, Descuento sobre ventas, Cuentas por cobrar. Para contabilizar los cobros de las ventas a crédito y Su respectivo descuento del mes

Un sistema integrado de facturación, eliminara todos aquellos registros manuales por operaciones que resultan rutinarias y que de otra forma deberían ser elaboradas mediante asientos manuales. Dentro del concepto de funcionamiento de un sistema integrado, deben distinguirse las siguientes etapas:

- ✚ Controles sobre la transferencia
- ✚ Transferencia de la información
- ✚ Captura de la información
- ✚ Definición de parámetros

Sistemas no integrados

Conociendo la Filosofía de funcionamiento de un sistema integrado, debemos decir que, en el funcionamiento de un sistema no integrado, la transferencia de información se realiza por

lo general, a través de movimientos resumidos y al final de periodos previamente definidos. Como se ha explicado anteriormente, la integración es vista generalmente con referencia al sistema contable, sin embargo, puede existir un segundo enfoque de integración entre sistemas auxiliares o distintos al sistema contable propiamente dicho.

Para un sistema administrativo no integrado, el concepto de información compartida no existe, es decir, los módulos aislados en los cuales cada uno de los funcionaría en forma independiente, y si algún usuario desea por ejemplo contestar las preguntar de ¿Cuántas órdenes de compra corresponden a producción? O ¿cuáles órdenes de compra de materia prima están pendientes?, no se podrán responder sino hasta que algún usuario traspase la información pertinente entre un módulo y otro.

La diferencia fundamental entre los sistemas integrados y los sistemas no integrados radica en que en el primer sistema la información se traslada automáticamente entre todos los departamentos de la empresa y en los de Sistema no integrado, cada departamento trabaja con un área independiente y si algún departamento requiere información de otro departamento de la empresa tiene que ir a pedir la información.

Sistemas auxiliares

Es un conjunto de dispositivos cuya función es proveer la energía necesaria para el arranque y correcto funcionamiento de los accesorios eléctricos tales como luces, electrodomésticos y diversos instrumentos. Un sistema es un conjunto de funciones, virtualmente referenciada sobre ejes, bien sean estos reales o abstractos. También suele definirse como un conjunto de elementos dinámicamente relacionados formando una actividad para alcanzar un objetivo operando sobre datos, energía y/o materia para proveer información.

Un sistema auxiliar es aquel sistema que maneja de forma operativa y detallada todas las transacciones comunes a una actividad típica del negocio, producción, ventas, facturación, entre otros. En cualquier sistema existe una serie de conexiones, contribuciones y respuestas interactivas, un incesante flujo de energía, información y materia. Así, los sistemas se estructuran en subsistemas, y estos, a su vez, en componentes más y más pequeños. Hay, por tanto, sistemas dentro de los sistemas. El concepto de sistema tiene dos usos muy diferenciados, que se refieren respectivamente a los sistemas conceptualmente ideados (sistemas ideales) y a los objetos encasillados dentro de lo real. Ambos puntos establecen un ciclo realimentado, pues un sistema conceptualmente ideado puede pasar a ser percibido y encasillado dentro de lo real. (Carpio, 2001)

3.3. Gasolineras

3.3.1. Rubro

Hoy en día las gasolineras forman parte imprescindible del paisaje urbano dominado por el automóvil, en los comienzos de la sociedad motorizada los combustibles como la gasolina u otros derivados del petróleo solamente se vendían en farmacias. Mayoritariamente se utilizaban como quitamanchas y disolventes.

¿Y a qué se debe que sea precisamente esta coqueta farmacia alemana la que disfruta del honor de ser considerada la primera que ejerció como gasolinera? Pues a que en agosto de 1888 Bertha Benz, la esposa del inventor del automóvil Carl Benz, decidió hacer una excursión en compañía de sus dos hijos desde Mannheim hasta la ciudad donde había nacido, Pforzheim, a bordo del Benz Patent-Motorwagen N° 3.

La escapada de la Sra. Benz es considerada como el primer viaje interurbano en automóvil de la historia, con un recorrido de 104 kilómetros a la ida y unos 90 a la vuelta. Durante tan largo trayecto se vieron en la necesidad de rellenar el depósito de combustible y decidieron parar en la farmacia del Sr. Willy Ockel, ubicada en Wiesloch, para comprar unos litros de un conocido producto de limpieza derivado del petróleo que recibía el nombre de Ligroin. Era la primera vez que un automóvil repostaba durante una tranquila excursión familiar.

A medida que fueron apareciendo más automóviles fueron aumentando también los puntos de venta de sus correspondientes combustibles. La primera guía de “gasolineras” de Alemania se publicó en 1909. Una relación de cerca de 2.500 establecimientos (entre los que figuraban droguerías, tiendas de ultramarinos, tiendas de bicicletas, hoteles y casas de huéspedes) donde cualquier automovilista podía adquirir esos preciados hidrocarburos líquidos.

Los conductores llevaban sus propios recipientes, generalmente botellas, garrafas o incluso lecheras, que luego vaciaban en el depósito de sus coches. Las medidas de seguridad eran inexistentes y los accidentes por incendio estaban a la orden del día, especialmente si algún despistado se empeñaba en fumar durante el repostaje.

Los primeros surtidores aparecieron varios años más tarde, a medida que las carreteras se poblaban de coches sin caballos. La mayoría se ubicaban en las dependencias de los nuevos talleres de automóviles, que generalmente eran antiguas herrerías o cerrajerías que cambiaban de actividad comercial ante el rumbo que empezaba a tomar el transporte por carretera. Pero estoy seguro que ninguno de aquellos empresarios habría imaginado que las gasolineras llegarían a ser, con el tiempo, negocios con entidad propia que incluso

llegarían a tener regulada, por ley, la distancia máxima a la que podrían ubicarse en algunos tipos de carreteras. (Moreno, 2011)

En Nicaragua, el proceso de importación y comercialización del petróleo y sus derivados involucra a diferentes actores. El país importa tanto petróleo crudo como productos ya terminados que luego son comercializados por medio de las diferentes cadenas de estaciones de servicio que operan a nivel nacional. El siguiente esquema resume por fases y actores el proceso de comercialización del crudo y productos refinados. A grandes rasgos podemos identificar tres fases: importación y almacenamiento (de crudo y productos ya procesados), refinación, y distribución y venta al consumidor final. Paralelamente, participan de estos procesos la empresa estatal Petróleos de Nicaragua (PETRONIC), la Esso Standard Oil S.A. Limitada (ESSO) (refinería y cadena de distribución), Chevron Caribbean Inc. (TEXACO), Shell de Centroamérica (SHELL) y Distribuidora Nicaragüense de Petróleos (DNP), que operan las cadenas de estaciones de servicio. (Polvorosa, 2009)

3.3.2. Importancia

Nicaragua es un país que está creciendo económicamente donde las estaciones de servicio están jugando un papel primordial, aunque este país es uno de los que actualmente produce un gran porcentaje de energía renovable su crecimiento económico promueve mayor movilidad de cada habitante, que llegan a la necesidad de adquirir un medio de transporte que satisfaga sus necesidades.

Los derivados del petróleo como la gasolina y el diésel son materias primas para el funcionamiento de medios de transporte que cada día son más necesarios en el país, que además de proporcionar este servicio a beneficio de ambos llegan a posicionarse en ubicaciones donde el flujo de movimiento vehicular es mayor por lo tanto llegan a satisfacer mejor la necesidad de cada persona, así como también las grandes empresas tienen la necesidad de movilizar grandes cantidades de productos lo cual genera una mayor demanda de dichos combustibles.

En décadas anteriores a pesar de la falta económica del país las estaciones de servicio poseían demanda lo cual demuestra que a pesar de los cambios en el ambiente la necesidad de los derivados de petróleo ha estado presente.

Las estaciones de servicio aportan estabilidad de acuerdo a sus precios ya que muchos productos dependen de su movilidad o maquinaria que trabaja con motores a base de combustibles.

Así como servicios de transporte para los cuales su materia prima principal es la adquisición de combustible sin embargo estos tipos de servicios son muy dependientes de sus precios. Donde históricamente al inicio del año dos mil iniciaron conflictos el alto precio de estos productos fósiles donde los transportistas demandaban un mejor precio o en cambio aumentarían el precio de sus servicios.

3.3.3. Marco Legal

Ley Nª 612 Ley de Reforma y Adición a la ley Nª 290, Ley de organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo.

Arto. 12. Los Ministerios de Estado serán los siguientes:

1. Ministerio de Relaciones Exteriores
2. Ministerio de Gobernación
3. Ministerio de Defensa
4. Ministerio de Educación
5. Ministerio de Salud
6. Ministerio Agropecuario y Forestal
7. Ministerio de Fomento, Industria y Comercio
8. Ministerio de Transporte e Infraestructura
9. Ministerio de Hacienda y Crédito Público
10. Ministerio del Ambiente y de los Recursos Naturales
11. Ministerio de la Familia. Adolescencia y Niñez
12. Ministerio de Energía y Minas
13. Ministerio del Trabajo

MINISTERIO DE ENERGIA Y MINAS

Arto.29.bis. Al Ministerio de Energía y Minas le corresponden las siguientes funciones y atribuciones:

- a) Formular, proponer, coordinar y ejecutar el Plan Estratégico y Políticas Públicas del sector energía y recursos geológicos.

b) Elaborar las normas, criterios, especificaciones, reglamentos y regulaciones técnicas que regirán las actividades de reconocimiento, exploración, explotación, aprovechamiento, producción, transporte, transformación, distribución, manejo y uso de los recursos energéticos, de conformidad con las normas y la política energética.

c) Revisar, actualizar y evaluar periódicamente el Plan Estratégico y políticas públicas del sector energía, especialmente los aspectos del balance energético, la demanda y la oferta, la conservación de energía, las políticas de precio, y subsidios en el servicio eléctrico, las políticas de cobertura de servicio en el país, incluyendo la electrificación rural y las políticas y estrategias de financiamiento o inversiones del sector energía.

d) Aprobar y poner en vigencia las normas técnicas de la regulación de las actividades de generación, transmisión y distribución del sector eléctrico a propuesta del Ente

Regulador. Así como elaborar, aprobar y poner en vigencia las normas, resoluciones y disposiciones administrativas para el uso de la energía eléctrica, el aprovechamiento de los recursos energéticos y geológicos en forma racional y eficiente, así como las relativas al buen funcionamiento de todas las actividades del sector hidrocarburos.

e) Otorgar, modificar, prorrogar o cancelar los permisos de reconocimiento y concesiones de uso de cualquier fuente de energía, recursos geológicos energéticos y licencias de operación para importación, exportación, refinación, transporte, almacenamiento y comercialización de hidrocarburos, así como las autorizaciones de construcción de instalaciones petroleras, sin perjuicio del cumplimiento de lo dispuesto por las Leyes urbanísticas y de construcción.

f) Otorgar, y prorrogar las licencias de generación y transmisión de energía, así como las concesiones de distribución. Declarar la caducidad o cancelar las mismas por iniciativa propia o a propuesta del Ente Regulador por incumplimientos demostrados a sus contratos de Licencia o Concesión.

g) Realizar o participar en conjunto con el Ente Regulador de las inspecciones de obras e instalaciones de los titulares de licencias y concesiones para la generación, transmisión y distribución de energía eléctrica.

h) Negociar los contratos de exploración y explotación petrolera y de recursos geológicos. La firma de éstos, estará a cargo de la Presidencia de la República o su Delegado.

i) Dirigir el funcionamiento y Administración de las Empresas del Estado que operan en el sector energético.

j) Promover relaciones con las entidades financieras y el sector privado para evaluar las fuentes de financiamiento accesibles y proponer estrategias de financiamiento en el sector

energético, geológico energético e hidrocarburos, tanto en las inversiones públicas como en las privadas.

- k) Administrar y reglamentar el Fondo para el desarrollo de la industria Eléctrica Nacional.
- l) Impulsar las políticas y estrategias que permitan el uso de fuentes alternas de energía para la generación de electricidad.
- m) Establecer y mantener actualizado el Sistema Nacional de Información de hidrocarburos y el Registro Central de Licencias y Concesiones para operar en cualquier actividad o eslabón de la cadena de suministro.
- n) Elaborar y proponer anteproyectos de ley, decretos, reglamentos, resoluciones relacionados con el sector energía, hidrocarburos y recursos geológicos energéticos y aprobar su normativa interna.
- o) Cualquier otra función relacionada con su actividad que le atribuyan otras leyes de la materia y las específicamente asignadas a la Comisión Nacional de Energía.
- p) El Ministro de Energía y Minas, creará y coordinará una Comisión Nacional de Energía y Minas, como entidad consultiva con amplia participación, incluyendo la del sector privado de energía y minas. Todo lo relativo a su conformación, organización y funcionamiento, se determinará por medio de un reglamento.

Arto.12. Cuando cualquier Ley, Decreto, reglamento, Disposición o Acto Administrativo, diga Comisión Nacional de Energía (CNE), deberá entenderse que se refiere al Ministerio de Energía y Minas, sucesor de esta institución para todos los efectos, Asimismo deberán considerarse, cuando se refieran a las facultades de la Dirección General de Recursos Naturales adscritas al Ministerio de Fomento, Industria y Comercio en materia de recursos minerales. De igual manera se transfieren las facultades, competencias en materia recursos naturales otorgadas al propio Ministerio de Fomento, Industria y Comercio. Las facultades, competencias y recursos otorgados a la Administración Nacional de recursos geológicos (AdGeo) como entidad desconcentrada del Ministerio de Fomento, Industria y Comercio se transfieren al Ministerio de Energía y Minas. (Nacional, Ley N° 612 Ley de Reforma y Adición a la ley N° 290, Ley de organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo., 1998)

LEY DE SUMINISTRO DE HIDROCARBUROS

LEY No. 277. Aprobado el 26 de noviembre de 1997.

Artículo 11.- Las personas interesadas en obtener Licencia de Suministro de Hidrocarburos, que en adelante se denominará la Licencia, para realizar las actividades comprendidas en la cadena de suministro, consistente en la importación, refinación, almacenamiento, transporte, comercialización y exportación de hidrocarburos, deberán presentar al INE una solicitud por escrito en los formatos establecidos en el Reglamento de la presente Ley, la que deberá incluir la información y requisitos siguientes:

- a) Los documentos que acrediten la representación legal del solicitante;
- b) La documentación que demuestre su capacidad técnica administrativa y financiera, según sea el caso;
- c) Compromiso de tener cobertura de póliza de seguro adecuada por daños y perjuicios a terceros y al medio ambiente al momento de recibir la Licencia;
- d) Los programas y sistemas de seguridad industrial de emergencias y planes de contingencia para enfrentar accidentes o desastres naturales, de acuerdo a los reglamentos y normas vigentes;
- e) Pago del valor de la Licencia el cual se establecerá en base al tipo de actividad a desarrollar de conformidad al Reglamento de la presente Ley.

Artículo 24.- Las Licencias y las Autorizaciones serán canceladas en los siguientes casos:

- a) Por incumplimientos graves a las disposiciones de la presente Ley, su Reglamento, normas y especificaciones técnicas y de las condiciones especiales establecidas en la Licencia o Autorización, que pongan en peligro la vida humana, la propiedad y el medio ambiente;
- b) Por haberse extinguido la persona titular del derecho;
- c) Por declaración de quiebra del titular del derecho;
- d) Por negarse a reparar o indemnizar los daños ocasionados por accidentes que se generen en el desarrollo de las operaciones o construcciones de hidrocarburos;
- e) Por incumplimiento de las condiciones de otorgamiento de las Licencias;
- f) Por rebeldía expresa al cumplimiento de las normas y resoluciones emitidas por el Ente Regulador de conformidad con la presente Ley y su Reglamento.

Artículo 25.- Las Licencias y las Autorizaciones se extinguen:

- a) Por el vencimiento del plazo de la misma;
- b) Por renuncia del titular del derecho;
- c) Por traspasos a terceros que no hayan sido debidamente autorizados por el INE.

Artículo 26.- Los titulares de Licencias y/o Autorizaciones están obligados a:

- a) Realizar sus operaciones diligentemente de acuerdo a la presente Ley y su Reglamento, las normas y especificaciones técnicas de calidad y de seguridad industrial y a las prácticas modernas aceptadas en la industria petrolera internacional, todo compatible con la protección a la vida humana, medio ambiente y la propiedad de terceros;
- b) En el caso de los titulares de Licencia, que son operadores de transporte terrestre o acuático interno, los medios utilizados para el transporte de derivados en el territorio nacional y sus aguas jurisdiccionales, deberán estar equipados y cumplir las especificaciones que para tal efecto se establecerá en el Reglamento de la presente Ley y demás leyes vigentes;
- c) Informar al INE, en los períodos establecidos en el Reglamento de la presente Ley y normativas emitidas por el Ente Regulador, acerca de la actualización de los sistemas de prevención y combate de derrames y otras contingencias que sean aplicables a sus instalaciones y operaciones;
- d) Para facilitar el ejercicio de las facultades de regulación y fiscalización del INE, los titulares de Licencias y Autorizaciones prestarán colaboración a los funcionarios e inspectores del INE, le proporcionarán la información y documentación pertinente que les sean requeridas y les permitirán el acceso a sus instalaciones;
- e) Suministrar toda la información pertinente a las operaciones de hidrocarburos que le sea requerida para la actualización del Sistema Nacional de Información de Hidrocarburos, en la forma y frecuencia que sea indicada en el Reglamento de la presente Ley;
- f) Cumplir con las normas constitucionales, leyes de las Regiones Autónomas de la Costa Atlántica, de Municipalidades y demás leyes vigentes.

Artículo 27.- El costo de las Licencias y Autorizaciones será nominal y reflejará únicamente los costos en que incurra INE para la aprobación de las Licencias y/o Autorizaciones. (Nacional, Ley de Suministro de Hidrocarburos)

REGLAMENTO DE LA LEY DE SUMINISTRO DE HIDROCARBUROS

Artículo 6.- Los interesados podrán presentar solicitudes de Licencias para una o varias de las siguientes actividades, usando los formularios correspondientes, elaborados por la DGH-ME:

1. Importación;
 2. Refinación;
 3. Otros procesos;
 4. Exportación;
 5. Transporte terrestre, acuático o cabotaje
 6. Transporte por ducto;
 7. Depósito;
 8. Comercialización o Distribución.
- Mayorista
 - Minorista
 - Detallista

Si los interesados solicitan Licencia para varias actividades, los requisitos establecidos en el artículo anterior podrán presentarse en una misma solicitud.

4 Transporte por ductos:

4.1 Descripción del tipo de ducto, su origen, destino, longitud en metros y capacidad de transporte para cada producto, en barriles por día;

4.2 Perfil del trazado del ducto proyectado;

4.3 Descripción detallada de las características técnicas de la tubería, polarización y sistema de protección contra la corrosión, instrumentación y construcción de las instalaciones y sistemas de manejo, como terminales de recepción, estaciones de bombeo o despacho y descripción de las instalaciones secundarias, como oficinas y talleres.

5. Depósitos:

5.1 Planos y descripción detallada de los tanques, de las características de equipos y sistemas de manejo, como terminales de recepción y almacenamiento, ductos, estaciones de bombeo o despacho y de las instalaciones secundarias, como oficinas y talleres, indicando las normas técnicas aplicadas;

5.2 Capacidad de almacenamiento para cada producto.

6. Comercialización:

I. Distribución minorista:

1. Características de instalación donde se realizarán las actividades;

2. Planos y descripción de las instalaciones, de equipos y sistemas de manejo, incluyendo tanques, equipos de despacho, instalaciones secundarias y otros elementos según sea el caso;

3. Copia de contrato de suministro de hidrocarburos vigente con la empresa abastecedora o Constancia de agente económico habilitado para operar como licenciario.

II. Agencia o Distribuidor Minorista de Gas Licuado de Petróleo envasado. Únicamente deberá cumplir con los requisitos siguientes:

1. Nombre completo o razón social;

2. Nacionalidad;

3. Dirección completa, números de teléfonos, fax y correo electrónico;

4. Fotocopia de documento de identidad;

5. Análisis de riesgo realizado por la Dirección General de Bomberos del Ministerio de Gobernación y/o del Benemérito Cuerpo de Bomberos;

6. Constancia emitida por la Empresa que le suministra el producto para su comercialización.

III. Distribuidor Detallista de Gas Licuado.

Únicamente deberá cumplir con los requisitos siguientes:

1. Nombre completo o razón social;

2. Nacionalidad;
3. Dirección completa, números de teléfonos, fax y correo electrónico;
4. Copia de documento de identidad;
5. Análisis de riesgo realizado por la Dirección General de Bomberos del Ministerio de Gobernación y/o del Benemérito Cuerpo de Bomberos;
6. Cantidad estimada de cilindros a comercializar.

Artículo 27.- Los depósitos de combustible líquidos para autoconsumo de hasta un mil ochocientos noventa y dos con 5/10 litros o su equivalente de quinientos (500,00) galones, no requieren licencia y deberán cumplir con los requisitos establecidos en el respectivo formulario y registrarse en el Ministerio de Energía y Minas.

PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE EN LA CADENA DE SUMINISTRO DE HIDROCARBUROS

Artículo 54.- De conformidad con el artículo 30 y demás disposiciones de la Ley, para la mejor eficiencia de las acciones de protección ambiental en el subsector hidrocarburos, se requiere de la coordinación y consulta interinstitucional basada en las siguientes condiciones:

1. El MARENA y el MEM, deberán coordinarse para la elaboración de las normas sobre la protección ambiental en el subsector hidrocarburos.

2. El MEM será el órgano consultivo del MARENA para la elaboración de normas para las actividades de la cadena de suministro conforme la legislación vigente. A solicitud de las partes, el INE participará como órgano de consulta.

Artículo 55.- Los agentes económicos deberán informar al MEM, INE y al MARENA de cualquier accidente en la cadena de suministro de forma inmediata tan pronto se tenga conocimiento de la ocurrencia del accidente en el cual se presume que se ha puesto en peligro el medio ambiente, la salud pública, la seguridad ciudadana o la exposición de

Artículo 65.- Cualquier persona que realice actividades en, relación con el suministro de hidrocarburos sin la Licencia o Autorización debida, o cometa cualquiera de las infracciones contempladas en la Ley No. 277 y su reforma Ley No. 742, Ley de Reformas y Adiciones a la Ley No. 277 Ley de Suministro de Hidrocarburos, el presente Reglamento y demás normativas, reglamentos y disposiciones obligatorias sobre esta materia, estará sujeto a la imposición de las sanciones establecidas en el marco legal vigente, legislación penal y civil, sometiéndose al procedimiento establecido, personas al peligro.

Artículo 67.- Las infracciones a la Ley y este Reglamento se clasifican en:

1. Leves;
2. Graves;
3. Muy Graves.

Artículo. 68.- Constituyen infracciones leves, el incumplimiento de:

1. La obstaculización de las atribuciones del INE especificadas en el artículo 9 de la Ley No. 277.
2. Los artículos 19 en lo que se refiere a los plazos de renovación, 26 literales e) y h), 27 ter y 31 ter párrafo noveno de la Ley No. 742.
3. Para fines de fiscalización: la actualización y vigencia de lo dispuesto en el artículo 5, numerales 6 y la falta de los sistemas y equipos descritos en el numeral 9; artículo 13 numeral 1, en cuanto al periodo de tiempo para la renovación de la licencia; artículo 30; la entrega de la información indicada en el artículo 36 y, el artículo 62, todos de este Reglamento;
4. Las medidas correctivas impuestas por el MEM y el INE expresadas en el Acta de Inspección, excepto aquellas especificadas en el artículo 69 numeral 1 de este Reglamento;

Artículo 69.- Constituyen infracciones graves, el incumplimiento de:

1. Las medidas correctivas impuestas por el MEM y el INE que, de no ser cumplidas, sus consecuencias causen alteración al medio ambiente, la seguridad industrial y a las personas, según sea el caso;
2. Dos reincidencias de sanciones leves o más.
3. No pagar la multa dentro del plazo establecido, para las infracciones leves;
4. En la ejecución de los planes de mantenimiento establecidos en el artículo 52 numeral 2 de este Reglamento, de manera injustificada

Artículo 70.- Constituyen infracciones muy graves, el incumplimiento de:

1. Las medidas correctivas impuestas por el MEM o INE ante infracciones graves, según artículo 68 numeral 1 de este Reglamento;
2. No pagar la multa por infracciones graves, dentro del plazo establecido;
3. Dos reincidencias o más de infracciones graves.



4. El artículo 24 incisos a), d), e) y f) y 25 c) de la Ley;
5. De las normas y especificaciones técnicas de calidad y seguridad industrial, que provoquen accidentes que afecten o pongan en peligro la salud pública, el ambiente y la seguridad ciudadana. (Nacional, 2011)

IV. Supuesto

4.1 Matriz

Propósito Específico	Categoría	Definición conceptual	Sub Categoría	Fuente de investigación	Técnicas recolección de información	Eje de análisis	Procedimientos de análisis
- Describir el proceso de instalación y capacitación del software en la Gasolinera ErZel.	- Instalación y capacitación de software	Proceso por el cual se procede a la instalación y adecuación hacia los trabajadores sobre un sistema integrado con el fin de dominar su manejo.	- Gastos de instalación. - Recursos humanos. - Mantenimiento del sistema.			¿Como Fue el proceso de selección de software para la empresa? ¿Cómo describir el proceso de instalación de un sistema contable? ¿Qué procesos se llevan a cabo para la capacitación del personal? ¿Que personal va hacer el capacitado?	Propio
- Comparar los aspectos entre proceso manual y computarizado dentro de la Gasolinera ErZel	-Método manual y método computarizado	Métodos por los cuales se puede sistematizar las operaciones contables de una empresa. Método por el cual se debe diseñar la forma de trabajo contable de forma manual e imagen del contador.	- Microsoft office Excel. - Sistema automatizado. Sistema no automatizado.	Primaria: - Libros. - Investigaciones documentales. - Sitios web - Revista Secundaria: - Maestros - Administrador - Contador - Personal operativo - Ingenieros	- Observaciones - Entrevistas - Revisión documental	¿Cuáles son las ventajas y desventajas del uso de cada método? ¿Que factores debo de considerar para utilizar estos métodos?	Propio /Software
- Evaluar el proceso de adaptabilidad y confiabilidad del software contable.	Adaptabilidad y confiabilidad.	Grado de aceptación por parte de los trabajadores hacia un nuevo sistema de trabajo.	- Recursos humanos. - Errores posteriores.			¿Cómo medir la adaptabilidad del capital humano a un nuevo sistema? ¿Qué tan efectivo es el manejo de este sistema? ¿que tan seguro es el procesamiento de la información?	Propio
- Proponer recomendaciones que permitan prevenir errores.	Prevención de errores	Medidas por las cuales se pretende evitar accidentes conforme mal uso de sistemas.	- Digitalización de datos. - Defectos predeterminados. - Mal uso de información			¿Qué historial de errores predeterminados posee el sistema? ¿Cuáles son las áreas vulnerables ante errores? ¿Qué procedimientos son más susceptibles ante errores?	Propio



4.2. Supuesto

4.2.1. Supuesto

La inadecuada implementación de un software contable nunca antes utilizado en la gasolinera ErZel genera errores en las operaciones y transacciones contables de la empresa afectando los estados financieros.

V. DISEÑO METODOLÓGICO

5.1. Tipo de estudio

El tipo de estudio de la investigación es Cualitativo porque analiza la incidencia de la aplicación de un sistema contable dentro de la empresa dedicada a la actividad económica de la venta de derivados del petróleo.

5.2. Población

Gasolineras

5.3. Muestra

Gasolinera ErZel Área de Contabilidad

5.3.1. Criterios de selección de la muestra

La selección de la muestra fue debido a que nuestro tema coincido con el fenómeno presentado en la entidad además de ello nos permitieron el alcance de la información para llevar a cabo la investigación

5.5. Etapas de Investigación:

5.5.1. Investigación documental

Para llevar a cabo la compilación de la información necesaria para la investigación se hizo uso de las siguientes fuentes:

- ✓ Biblioteca: Se consultaron algunos documentos para la estructura y organización del marco teórico.

- ✓ Libros: La mayor parte de la información recopilada para conceptualizar términos claves fueron extraídas de esta fuente.
- ✓ Tesis: Se recurrió como guía para la estructura utilizada en la investigación.
- ✓ Sitios Web: Fuente más utilizada debido a la accesibilidad proporcionada de la misma.
- ✓ Diccionario: Algunos términos en el momento de conceptualizarlo se acudió a dicha fuente.
- ✓ Leyes y Reglamentos: Para la elaboración de la normativa legal incluida en el marco teórico se implementó la información brindada de leyes y normativas legales que regulan el rubro motivo de estudio.

5.2.2. Elaboración de Instrumentos

Entrevista

Observaciones

VI. Resultados

Aspectos entre proceso manual y computarizado dentro de la Gasolinera ErZel

En cuanto a la segunda entrevista realizada al Licenciado Zamora abordando el tema sobre Aspectos entre proceso manual y computarizado se obtuvo información que despeja gran parte de las incógnitas generadas en la investigación como:

El incluir un software contable aun manteniendo el proceso manual intacto se dio a conocer que: “El factor determinante para incluir un software contable fue la imposición de la franquicia, donde se dio un cambio en las patentes de la tienda de conveniencia lo cual requería un cambio en la forma de trabajo, la cual requería un sistema más centralizado que manejada de manera uniforme las transacciones y operaciones dada en cada estación de servicio, mientras este proceso se llevó a cabo al retroalimentarse de otras estaciones de servicio se llegaron a conocer deficiencias por defecto que posee tal sistema, lo que originó desconfianza en la efectividad y eficiencia de trabajo en seguimiento a las operaciones registradas por el software”. Lic. Rolando Zamora

El cambio en la manera de trabajar en este caso lo determinó la franquicia para operar de una manera más ordenada y centralizada, implementaron la instalación de un software contable sin la previa aprobación de sus sucursales dando como resultado conflicto para con sus trabajadores, que no todas las personas están abiertas a una nueva forma de trabajo o el utilizar un sistema contable computarizado. El implementar un software de manera centralizada permite a cada estación informarse de manera adecuada sobre el debido control y uso que brinda esta herramienta, pero como antes expresado en la respuesta permite identificar fallas en esta misma o en su uso.

Las consecuencias que lleva el utilizar ambos procesos “Primeramente, genera desgaste en el equipo de trabajo ya que deben de estar pendientes de dos tipos de procesos los cuales requieren tiempo extra para ambas contabilidades.

En segundo lugar, se dan diferentes tipos de gastos, porque a pesar de que el software contable es mayormente digital se requiere imprimir diferentes tipos de reportes, los cuales soporten la parte documental contable sin embargo la contabilidad manual sigue generando gastos en su impresión y archivos necesarios para soportarla, se incluyen gastos adheridos como mantenimiento a nuevos equipos, el mayor uso de energía eléctrica y materiales de limpieza a un nuevo formato de trabajo.

También es importante tomar en cuenta los gastos que se incurren en salarios y liquidaciones, además de horas extras que se generan al tener pérdida de personal, donde el personal restante debe tomar turnos extras por la falta de personal

Algunos de los trabajadores no son abiertos a nuevos ambientes y formas de trabajo lo cual llevó al cambio de personal y en el caso de contabilidad a utilizar de mayor manera el software contable.” Lic. Rolando Zamora

El cambio no solamente dejó como resultado un aumento inevitable y permanente en cuestión de gastos debido a que sea manual o método computarizado se requiere soportar dicho resultado, en donde posterior al cambio el gasto en ello era reducido y razonable para el proceso contable, además que también da a conocer que se vieron obligados al cambio de personal por la reacción de los trabajadores ante la implementación de un software contable lo cual puede implicar una adaptación de nuevos trabajadores donde quedan expuestos a la misma situación dado que los nuevos trabajadores no pueden tomar de manera positiva el uso de un sistema o la presión generada por el formato de trabajo que genera el ser supervisado constantemente para mantener un estándar de calidad en la prestación de un servicio.

En cuanto al equipo de trabajo administrativo que además de adaptarse a la nueva forma de trabajo debe mantener el rito de trabajo para generar información financiera de manera manual, así como no descuidar la actualización de información en el software contable que es requerida por la franquicia.

“El proceso manual inicia desde el registro diario de las transacciones que se dan ya sea en la estación de servicio como en la tienda donde se detallan los ingresos por ventas al contado en general, así como las ventas a crédito en pista y también un resumen de ingresos por ventas en tienda los cuales son tomados de los arqueos realizados a los técnicos de pista y cajeros. Estos datos se anotan en formatos los cuales quedan registrados en documentos de Excel al igual que la contabilidad, conforme a las compras así como los gastos diarios de caja chica, después de realizado el comprobante de pago se registran en el debido documento de Excel el cual trabaja de forma en que se pueda generar un Estado Financiero confiable, conforme al inventario existe un sistema que controla las bombas el cual solo es controlado por personal de la petrolera y la estación de servicio solo puede hacer visión del nivel de combustible y registrarlo diariamente lo cual también su formato es el mismo tomado para arqueas a los técnicos de pista.

Es importante tomar en cuenta la evaporación diaria que se percibe en el combustible, el cual es un gasto para la empresa y es controlado por la diferencia en la pérdida diaria generada por el sistema y sobre los ingresos e inventario de combustible se registran controles adheridos a los que forman parte de la empresa y del ente regulador sobre combustibles ya que diariamente se debe reportar el inventario, ingresos y precio del combustible. Todo el proceso de registro diario que se lleva a cabo se va registrando de manera inmediata al formato de Excel flexible, donde permite ingresar el proveedor y otros datos necesarios para generar Estados Financieros de manera confiable.

Conforme al software contable registra de manera automática las compras al momento de ingresar la compra por medio de un escáner y el sistema registra las salidas del inventario por las compras hechas en caja donde también permite ajustar si es necesario la cantidad de producto recibido si la factura se ingresa de manera manual al igual que en la contabilidad manual se debe manipular el sistema e ingresar las compras de combustible realizadas así

como las ventas en el día para poder determinar los ingresos diarios ya que la facturación por parte de la estación de servicio es de manera manual y no un proceso automatizado debido a la complejidad de sus transacciones donde la venta se puede realizar por medio de tarjeta de crédito, débito, tarjeta especial por parte de la estación, efectivo y transacciones bancarias. Es necesario ingresar de manera manual los comprobantes de pago en el módulo de contabilidad donde todos los datos generan los reportes financieros”
Lic. Rolando Zamora

El proceso manual es un método extenso el cual requiere del registro de información detallada permitiendo el debido soporte de cada operación que se genera, a estos formatos se adhieren otros registros manuales que deben ser entregados a entes reguladores los cuales además de ayudar al control interno permiten generar cruces en información donde se puede determinar la confiabilidad de cada proceso.

El registro contable de las transacciones se hace general indicando detalles sobre cada transacción lo que facilita si se utiliza la herramienta de manera adecuada y con el conocimiento suficiente la fácil obtención de información o generar información, cabe dejar claro que es primordial el tener conocimientos y experiencia en el manejo de la herramienta de trabajo en este caso Excel.

Conforme al manejo contable de las operaciones el debido control interno es esencial para obtención de información razonable al ser riguroso su registro es extenso generando un peso sobre el personal que debe manipular la información.

Lo que refiere a la parte fiscal contable es sumamente importante mencionar que el software contable facilita de manera detallada la distinción sobre el costo y el impuesto de valor agregado que contiene cada producto o si este está exento.

Es importante resaltar que al momento de contabilizar manualmente una compra o venta de un producto se debe clasificar el impuesto y el costo de cada uno debido a que al declarar los impuestos a la entidad correspondiente se hace por medio de detalles de ventas exentas y gravadas donde cabe resaltar que los combustibles están exentos y por otra parte la entidad se clasifica como gran contribuyente lo que también le beneficia con el privilegio de ser exento de IR.

Debilidades posee un sistema manual

- “Para generar estados financieros es necesario la creación y revisión de muchos formatos los cuales requieren de esfuerzo por parte del personal.
- La contabilidad manual puede generar un doble control sobre transacciones que no lo requieren.

- Es necesario ser cuidadoso y conocer del manejo de herramientas como Excel para su uso, así como las funciones que se pueden utilizar.
- Puede conllevar a errores el exceso de flexibilidad en la manipulación de la herramienta Excel ya que fácilmente se pueden modificar algún tipo de formula o formato.” Lic. Rolando Zamora

Se puede decir que es importante tomar en cuenta el factor tiempo que se requiere para la creación de formatos ya que si hablamos de un proceso manual y una herramienta como Excel se debe de ir preparando el formato para trabajar desde cero e ingresar los datos que se consideran necesarios donde en ciertos casos por los controles internos se generan informes dobles dando, así como resultado un mayor esfuerzo del personal.

El personal debe de ser capacitado o poseer experiencia en cuanto a lo que son las formas más adecuadas para que pueda ser cuidadoso, con los formatos obligando al personal restante a enseñar la forma de trabajo creando distracciones para los trabajadores con experiencia.

En el caso del personal que debe ingresar datos en la herramienta Excel debe ser conocedor del tema y realizar diligentemente su trabajo porque con frecuencia existen errores donde se pueden mencionar el “dedazo” donde al ingresar datos se tocan las teclas equivocadas y ante una falta de observación el dato es procesado de manera incorrecta.

De la misma manera al ingresar un tipo de formula puede que los datos no estén bien tomados desde una sumatoria hasta los signos lógicos de operaciones matemáticas generando un resultado incorrecto ante la formula.

Beneficios que otorgan ambos procesos “Ambos procesos pueden generar la misma información, pero ambos pueden poseer errores al manejar las transacciones por lo tanto cada proceso puede encontrar errores que el otro no ha identificado, aunque el proceso posea una mayor dificultad y trabajo llegan a ser más efectivos.

La finalidad del proceso contable es generar información contable para la toma de decisiones y en este rubro donde el manejo de inventario sobre todo en el combustible es necesario mantener un nivel adecuado de inventario y proyectar correctamente las compras de combustible.

Los gastos que incurren ambos procesos están ligados ya que se utilizan los mismos equipos y en un futuro no es necesario aumentar gastos por cada proceso.” Lic. Rolando Zamora

A pesar del trabajo que conlleva realizar ambos procesos su manejo puede determinar las debilidades de cada uno de ellos cabe mencionar que una manera de trabajo puede resolver los errores que el otro sistema no reconoció.

Se puede mencionar que a pesar que los reportes generados en ambos procesos pueden determinar la misma información para el personal puede ser más confiable un proceso que otro donde su nivel de confianza le instará a actuar por el resultado generado por este sistema.

Teóricamente la contabilidad se considera una forma de organizar, clasificar y registrar las operaciones diarias que se presentan en una entidad en este caso podemos decir que su información debe de ser fiable para generar proyecciones de compras ya que de acuerdo a normas existe un nivel de tanques que debe de ser mantenido y es regulado por el ente regulador que para las gasolineras es INE (Instituto Nicaragüense de Energía).

Este ente regulador recomienda un nivel de tanques de combustible no menor a 600 galones por tanque, explicación a este caso se determina que la bomba puede despachar el combustible en combinación de aire y no estar entregando el pedido correcto al cliente.

Es ahí donde radica la importancia de proyectar correctamente las compras de combustible y mantener el nivel adecuado para la venta y satisfacción del cliente tomando en cuenta que el nivel máximo promedio de un tanque en una estación de servicio es de 8,000.00 galones.

En cuanto a los gastos que se incurren en ambos procesos al ser ciertamente parecidos donde se utilizan las mismas materias primas y los mismos equipos, no es necesario incrementar el valor de ciertos gastos como papelería, pero eso no quiere decir que se tomen en cuenta otros gastos significativos como lo son los salarios donde se pueden generar horas extras, las cuales de acuerdo a código del trabajo cada hora extra laborada se pagan doble o en el caso de la falta de asistencia de algún trabajador donde otro debe asistir en su lugar ganando un turno doble.

El software presenta las siguientes fortalezas:

- Mayor facilidad y agilidad a la hora de ingresar facturas sobre la mercancía en el inventario de la tienda de conveniencia.
- Un mejor control sobre los ingresos sobre ventas que se lleven a cabo.
- Facilidad de reportes sobre mercancía vendida y almacenada.
- Un mayor conocimiento sobre productos nuevos y viejos autorizados a vender.

En cuanto a la afectación sobre los estados financieros se puede observar en el Anexo #1 y #2 el cual indica cálculos sobre los estados financieros proporcionados por la entidad.

Donde claramente en el Estado de Resultados en los periodos pertenecientes al último mes y el primer mes que la estación de servicios cambio su formato de franquicia. Y en esta

comparación el primer mes que abrió sus operaciones los ingresos fueron mucho mayores en cuanto a la tienda; más sin embargo la venta de combustible sufrió una disminución, hablando sobre los costos de venta también sufrieron un incremento dando como resultado a en el estado financiero como un aumento en sus utilidades, así como se puede observar en la siguiente imagen:

		ESTACION DE SERVICIOS ERZEL		ESTADO DE RESULTADOS		
		Del 01 al 31 de abril del 2015		Del 01 al 31 de abril del 2016		
			%		%	
4	INGRESOS	C\$	<u>3,120,167.40</u>	100%	<u>3,183,800.06</u>	100% - 63,632.66
400001	Ventas de Ti C\$	1,878,723.00		2,168,343.61		- 289,620.61
4400	Margen de Comercialización	997,087.31		993,746.29		3,341.02
	UTILIDAD O PERDIDA BRUTA	C\$	<u>1,869,664.71</u>		<u>1,697,127.76</u>	172,536.95
	GASTOS TOTALES	C\$	<u>1,079,578.25</u>	35%	<u>1,330,818.54</u>	42% - 251,240.29
6001	GASTOS DE AC\$	279,530.74		275,562.99		3,967.75
6002	GASTOS DE PISTA	299,483.55		319,180.00		- 19,696.45
6003	GASTOS DE TIENDA	411,283.14		636,372.74		- 225,089.60
6004	GASTOS DE LAVADO Y EN	30,849.82		19,301.45		11,548.37
600507	GASTOS FINANCIEROS	58,431.00		80,401.36		- 21,970.36
	UTILIDAD O PERDIDA ANTES DEL I.R.	C\$	<u>790,086.46</u>		<u>366,309.22</u>	423,777.24
	UTILIDAD O PERDIDA NETA	C\$	<u>553,060.52</u>	18%	<u>256,416.45</u>	8% 296,644.07

Sus variaciones entre los periodos no acaban ahí, en sus utilidades al final del resultado son mayor antes del cambio en la franquicia a pesar de que sus utilidades eran menores y es que si se puede observar en la imagen de anexo los gastos se dispararon sobre todo en el área de tienda una parte justificándola sobre el aumento en el personal donde actualmente en planilla se manejan alrededor de 13 personas laborando en la tienda cuando en su anterior franquicia era la mitad lo cual influye en el aumento de gastos sobre planillas, INSS patronal, INATEC, feriados en el caso de este mes tomando en cuenta los jueves y viernes santo que son de asueto nacional.

En cuanto al balance general se presentan cambios en el activo diferido por la adquisición del sistema contable.

Proceso de instalación y capacitación del software en la Gasolinera ErZel.

De acuerdo a la entrevista realizada al Licenciado Zamora abarcando el tema sobre el proceso de instalación y capacitación del software, se obtuvo información que ayuda a clarificar los acontecimientos contables y operacionales que ocurrieron en los procesos antes mencionados.

Durante la investigación han surgido distintas interrogantes; ya que no se posee un conocimiento extenso sobre software contable y por lo cual se realizó una entrevista tocando puntos que se consideraron importantes para la investigación.

El recolectar la información no es un paso sencillo, porque el trabajo que se realiza en las estaciones de servicio puede extenderse y fue corto el proceso de entrevista, aun así, se brindó la oportunidad de finalizar dicho método.

“El proceso de elección en cuanto al software contable a instalar se determinó, que el software contable fue elegido por la entidad Petrolera lo cual genera un inconveniente a la hora de determinar con exactitud el proceso de elección de un software contable, ya que no se puede obtener acceso a este tipo de información con la entidad, pero deja como conclusión que en este tipo de comercios la empresa que maneja las estaciones de servicio no brinda a los concesionarios la información completa para elegir o determinar a conveniencia propia el cien por ciento los procesos que conlleva las operaciones.” Rolando Zamora.

En los gastos que se incurren en el proceso de instalación del software el entrevistado expone que: “los gastos de instalación fueron tomados por parte de la misma empresa Petrolera ya que el contrato estipulaba que el cambio de sistema iba a ser tomado por ellos, pero hubo gastos adheridos a la instalación como la capacitación del personal, materiales para instalación que no venían incluidos en proforma de instalación, mano de obra externa en el caso de algún tipo de limitación por parte de la empresa dedicada a la instalación del sistema ya que actualmente no solo se maneja un solo tipo de sistema, durante la instalación del sistema se encontró que no cuenta con un módulo de cuenta por cobrar los cuales se registran manualmente”.

De acuerdo a su respuesta se puede concluir que con el nuevo cambio en el sistema contable y operaciones de trabajo la entidad Petrolera tomó el gasto por instalación, pero no exactamente eso incluirá gastos indirectos que se generen como materiales necesarios para capacitar al personal e instalación de sistemas alámbricos que son necesarios para manipular un sistema manual u otro tipo de software que se puede clasificar como automatizado o cerrado ya que sus funciones principales son las de registro de información de inventarios, cuentas por cobrar e ingresos y no permite el manejo excesivo de todas las operaciones que se dan en la empresa.

En cuanto al nuevo software se puede clasificar como un sistema contable integrado que puede manejar información más extensa y reportar más información con métodos de salida informática.

Cabe resaltar que en la respuesta del entrevistado habla sobre el uso de un sistema automatizado a pesar de la nueva implementación de un nuevo software integral donde de acuerdo a la información incluida en el marco teórico el sistema automatizado puede ser algo simple y monótono siempre han sido confiables en su uso y funcionamiento, mientras que con el avance de tecnologías los sistemas integrados requieren comunicación continua con hardware de entrada y salida para transferencia de información sin embargo las personas tienden a desconfiar de utilizar información que puede generar un margen de error ya sea al momento de ingresar los datos como al darles salida.

En cuanto a la capacitación para el funcionamiento del software contable. El resultado es: “El personal se capacitó en dependencia del módulo el cual va a manejar ya que el sistema se divide en cuatro módulos los cuales son contabilidad, análisis, tienda y combustible, de los cuales se tomó en cuenta el personal que de acuerdo a sus funciones debía utilizar el programa como por ejemplo: el área de contabilidad que debe registrar las operaciones contables así como los clientes, administración el cual ingresa compras, ventas en el módulo de tienda como en el de combustible, también utiliza el módulo de análisis para , la jefa de tienda a manejar el módulo de tienda ya que debe de utilizarlo para obtener el inventario, precio de los productos y su ingreso al sistema a la hora de recibir las compra”. Rolando Zamora.

Se puede concluir que la implementación de los sistemas contables genera cambios en las funciones de los trabajadores, debido a que algunas operaciones son modificadas y el personal que posteriormente no manejaba el funcionamiento de un software escáner, para ingresos de productos al sistema debe aprender a manipularlo o el personal de contabilidad que realiza un cambio radical en sus funciones; donde se manejaba las transacciones contables de manera manual debe adaptarse al proceso contable de un sistema integrado.

“El proceso de capacitación requirió de tres días, no es considerado mucho tiempo ya que en ciertas áreas de atención al cliente no es muy extenso el aprendizaje como lo es la caja en tienda o los POS de bancos y Petrolera; porque el personal de manera básica ya podía utilizarlos para atender mientras que el personal a utilizar el software no era mucho tomando en cuenta que se cuenta con dos personas en el área de contabilidad, tres en administración.” Lic. Rolando Zamora

Se puede hacer referencia a la poca extensión del personal que se requería para capacitar resaltando la capacidad de aprendizaje y experiencia que poseen.

En la amortización del gasto el entrevistado respondió que “El gasto se amortizó en rentas las cuales la Petrolera fue cobrando de manera fija por tres meses donde el monto de manera continua de \$ 1,500.00 (mil dólares) lo que lo hace un total de \$,4500.00 (cuatro mil quinientos dólares) monto el cual incluía mano de obra que instaló el sistema, los nuevos equipos que fueron agregados a oficina como una computadora, router de internet para tienda y escáner de productos. De igual manera al pasar los meses el sistema contable se amortizó mensualmente con un método de línea recta por cinco años”. Lic. Rolando Zamora

Se puede resaltar que, al ser un concesionario sobre la gasolinera la entidad Petrolera asume el gasto sobre la mano de obra y materiales requeridos para la instalación; sin embargo, este iba a ser cobrado en futuras rentas al concesionario de la gasolinera.

“Los módulos que están vinculados al sistema contable son; contabilidad el cual incluye una subdivisión para comprobantes de pago, así como el manejo de clientes, este módulo de contabilidad puede vincular información requerida de otros módulos como son los ingresos por ventas en tienda y combustible, así como las compras realizadas en estas áreas”. Lic. Rolando Zamora

Referente a su respuesta el área que requiere involucrarse dentro del sistema contable se ve conectado y demuestra una codependencia entre sí, lo que significa que a pesar de la existencia de varios módulos para generar la información se necesita que el modulo posterior haya generado ya la información necesaria para no detener el proceso.

Lo que hace un sistema extenso conforme al manejo de información y el cual también vincula los departamentos ayudando a la comunicación entre departamentos que requieren información para trabajar de manera eficiente.

“Con respecto al personal autorizado para manipular el sistema, se determinó que el personal autorizado es directamente: gerente, subgerente, administrador, contador, auxiliar de contabilidad y jefe de tienda”. Lic. Rolando Zamora

Se puede determinar que el equipo de cómputo para manipular el sistema es poco mientras que las funciones y el personal que lo manipula es extenso, caso que puede generar congestión al momento de realizar su trabajo, donde además de agilizar su trabajo debe estar pendiente de las funciones que realiza para no tener algún tipo de error al manipular el sistema.

Las transacciones que intervienen en la contabilización del gasto el entrevistado contesto. “Para la amortización del gasto se realizará en el mes actual de acuerdo a los principios contables, pero primeramente se contabilizó el sistema contable como activo diferido contra cuentas por pagar por su total siendo \$4,500.00 (cuatro mil quinientos dólares), cuando la petrolera cobra mensualmente la renta se paga cargando la cuenta de gastos por pagar contra banco y al final del mes se realiza la amortización del sistema contable debitando el

Proceso de adaptabilidad y confiabilidad del software contable.

En cuanto a la tercera entrevista realizada al Licenciado Zamora abordando el tema sobre Proceso de Adaptabilidad y confiabilidad del software contable se obtuvo información que despeja gran parte de las incógnitas generadas en la investigación como:

“El personal demuestra durante los primeros quince días una mala adaptación donde algunos prefieren dejar el trabajo mientras que otros tratan de dar su mejor esfuerzo para realizar las tareas asignadas, conforme a los conocimientos que han adquirido sobre el manejo de caja y otras máquinas a las cuales se les debe de dar mantenimiento como la máquina de café están mejorando conforme pasa el tiempo, pero con el paso del tiempo los trabajadores nuevos que se estaban esforzando bajan su rendimiento probablemente causado por la fatiga de trabajo ya que como consecuencia de la renuncia por parte de trabajadores disminuye el personal lo cual incurre a que otros trabajadores cubran turnos de trabajo extras que contablemente pueden aumentar los gastos en la planilla.” Lic. Rolando Zamora

La actitud o reacción obtenida por parte del personal que labora ante este cambio no sorprende debido a que los cambios fuertemente inducidos por el exceso de trabajo considerando que en este tipo de empresa se labora por turnos extensos de 12 horas al día debido a la atención que es brindada 24 horas al día.

En cuanto a los días feriados se obtiene como resultado un alza en el pago a los trabajadores conforme al código del trabajo que indica se deben descansar con goce de salario y si es laborado su pago será doble dando como resultado un ingreso triple en el turno laborado, así como no todos los trabajadores pueden ser abiertos a la idea de laborar en días donde la mayoría de empresas dan libre a sus trabajadores teniendo como resultado su renuncia lo que aumenta los gastos en la nómina en cuanto a las prestaciones sociales.

“Si podemos distinguir el grado de confiabilidad en que proporciona en alto, medio y bajo lo podría considerar bajo ya que genera diferencias enormes, por ejemplo al revisar inventario en ocasiones indica cantidades en existencia con números demasiado elevados lo que se podría revisar de acuerdo a facturas y pedidos realizados donde hasta el momento no se sabe la razón para estas diferencias, otro punto importante a retomar es con los impuestos ya que el importe generado al ingresar la factura cuando se recibe el pedido no concuerda con los de la factura dada por el proveedor donde se debe ajustar los datos de manera manual cuando se revisa en el sistema.” Lic. Rolando Zamora

Razón principal por las cual el personal no confía en el sistema es la recurrencia un error evidente en un punto elemental para la empresa como lo es el inventario cabe mencionar

que esta sigue dando un aumento en los gastos, pero esta vez no es por errores humanos sino generados automáticamente por el software.

Como sucede en las diferencias generadas en el inventario físico no coincide con lo que el software proporciona, generando faltantes, en otra situación está al ser responsabilidad del trabajador el salvaguardar el inventario al encontrar una pérdida tiene que responder de manera monetaria, sin ocasionar gastos a la empresa, este no es el caso por falta de confiabilidad estos problemas se resuelven a través de un ajuste cargado directamente sin dar la oportunidad a la recuperación del mismo.

“Primeramente se tomó en cuenta las opiniones dadas por otras gasolineras y tiendas de conveniencia donde sus aportes fueron de que este sistema estaba generando muchas diferencias en la información que se presentaba.

En posterior fue por parte propia donde al iniciar las operaciones del sistema se dieron muchos inconvenientes ya que al trabajar con un contrato de internet diferente al que se maneja en la oficina se generan problemas de señal, también se tuvo la misma experiencia que las otras estaciones de servicio donde se tuvo que ajustar las diferencias en sistema que se daban en los inventarios.” Lic. Rolando Zamora

El momento en el que el funcionamiento del software presenta una codependencia para un efectivo funcionamiento sigue recayendo en gastos no solo por papelería si no también mantenimiento y reparación al mismo, sin mencionar que se pierde tiempo a la espera de resolver dicho problema.

Causando además de ello que, cuando existe un inconveniente fortuito como es la pérdida de la electricidad además de detener el proceso se corre el riesgo de perder el avance realizado si este no ha sido guardado lo que significa repetir proceso sin seguridad alguna de que no vuelva a ocurrir.

“Su efecto en los estados financieros se dan desde el aumento en los gastos sobre todo en las cuentas de inventario, gastos en cada uno de los departamentos y los ingresos donde el control sobre los trabajadores debe ser más eficiente para determinar diferencias donde si exista pérdida de inventario.” Lic. Rolando Zamora

Los gastos no aumentan solo por cuestiones de papelerías, instalación, mantenimiento y/o por la contratación de personal si no también se toma el riesgo de pagar por los errores graves que generan y golpean directamente la utilidad de la empresa a causa de un error generado de manera automática por un software contable.

- “Primeramente la falta de razonabilidad en la información presentada en cuentas principales e importantes.

- El trabajo extra que genera el ingresar las facturas por las compras, ingresos diarios y clientes, así como los ajustes que se deben de realizar sobre los inventarios.
- Al ser un sistema centralizado no se posee un control total sobre la forma de trabajo y productos que se generan en las compras.
- El quehacer contable se vuelve más tedioso ya que se debe estar pendiente de los reportes generados por el sistema como también mantener controles manuales que ayuden a hacer más exacta la información.
- No todas las personas son abiertas a trabajar con un sistema computarizado el cual genera una mayor presión de trabajo.
- Se incurren a nuevos gastos por parte de capacitación y cambios en el personal.”
Lic. Rolando Zamora

El que no coincida la información revelada con la realidad crea una confusión y un problema en el momento de querer generar un informe para dar a conocer la situación presentada en la empresa, lo que también complica el querer tomar decisiones para el bien de la misma, si no se conoce el problema la solución termina siendo un misterio.

La famosa “carga de trabajo” se apropia en esta situación porque el hecho de que al tratarse de un sistema computarizado se crea la idea de que requiere menos factor tiempo y menos trabajo o esfuerzo, error común, realmente hay un considerable aumento en lo antes mencionado y menos certeza de que la información que genera es la real.

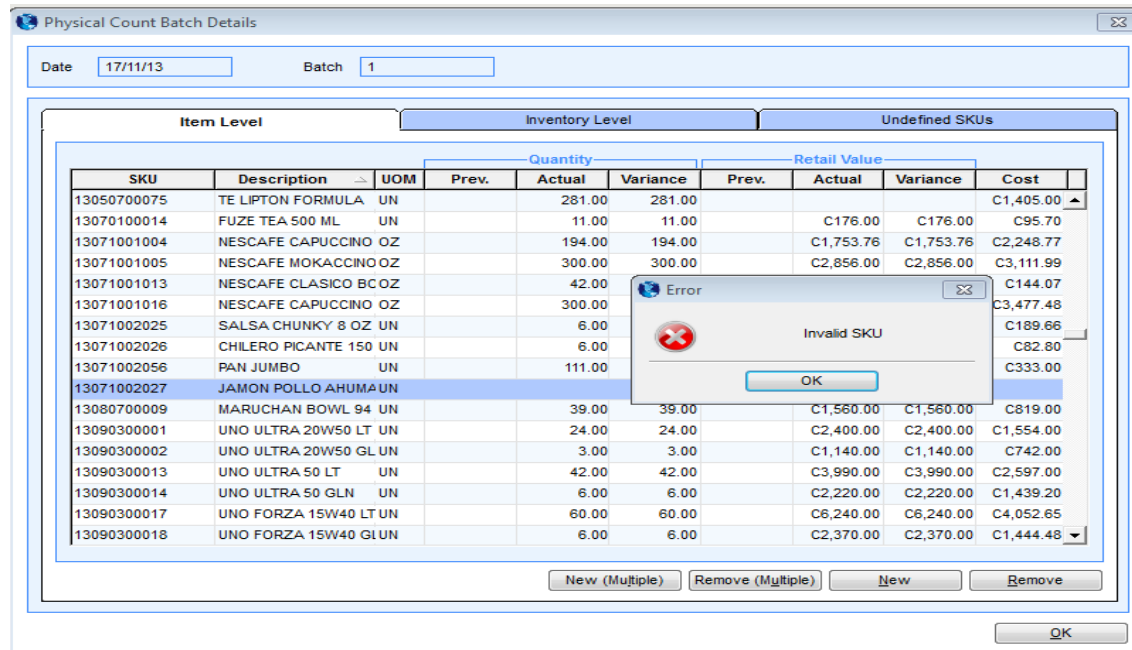
De cierta forma el que se hable de un sistema centralizado crea una evidente restricción ya que el hecho de querer ingresar datos que son importantes como el ingreso de un proveedor es imposible, el proceso es detenido y queda a la espera de una actualización por la falta de acceso, lo que también incurre en una pérdida de tiempo.

Con la insistencia en la falta de confiabilidad que genera este sistema crea un proceso en donde lo fácil se complica con el querer generar reportes que no solo con ello es suficiente si no que hay que soportar de manera manual creando un trabajo con mucho tedio.

La falta de accesibilidad por parte de los trabajadores aumenta la presión de trabajo lo que trae sus desventajas a la vez porque esta conlleva a aumentar las probabilidades de que se cometan más errores, ya sea por falta de tiempo, acumulación de trabajo o cubrir turnos que no corresponden.

Se hace mención que en cuanto al aprendizaje es un proceso que requiere tiempo y dinero en este caso, el querer sacarle el máximo provecho a un sistema que supuestamente

facilitaría las situaciones presentadas crea una idea errónea, sin tomar en cuenta la complejidad de este o se puede decir la falta de capacidad del trabajador o un lento aprendizaje simplemente generan un aumento inevitable en los gastos y por ende una indudable disminución en la utilidad.



Se puede observar en la imagen anterior uno de los posibles errores que se han presentado. En este caso no se determina el origen del error porque se da en algunos casos al ya estar ingresada una factura en el escáner y se quiera ingresar la información al ordenador con el sistema este al querer abrir los detalles de la factura esta presenta un error dando como resultado la pérdida de información y el doble trabajo que conlleva el ingresar la factura además de la credibilidad que presenta este sistema ante pesar que si es capaz de perder información en este caso es posible que pueda perder información sin dar a conocer el error.

Si esto sucediese de manera frecuente, se hablaría de detener el proceso por completo, se perdería tiempo a la espera de un mantenimiento que con suerte nos de la solución sin la certeza que este fuese de una manera permanente.

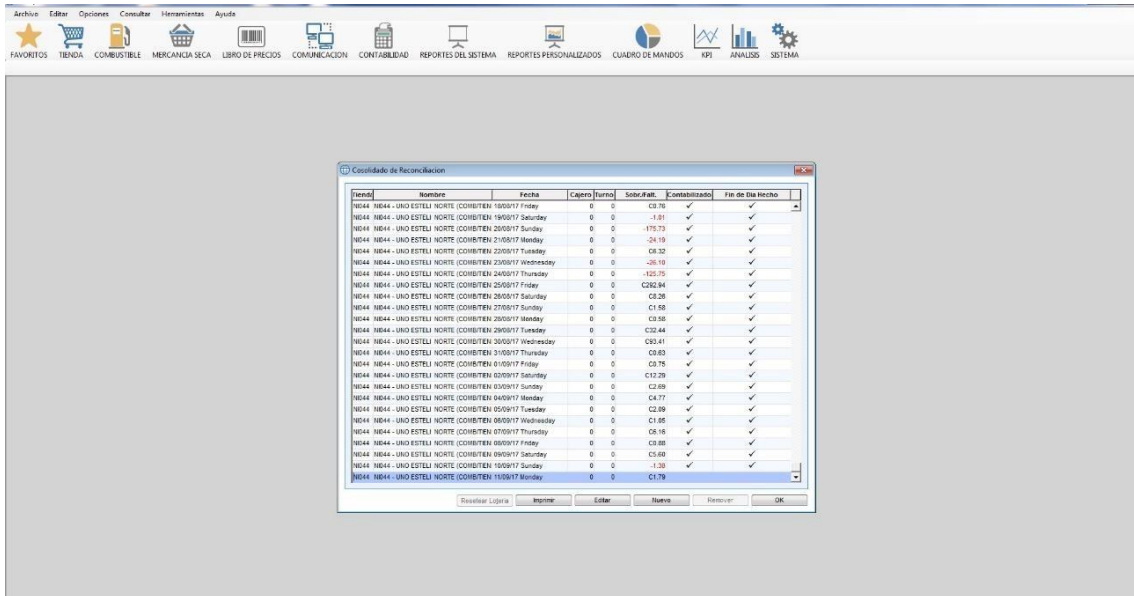
Conteo Físico

Opcion de Imprimir por SKU
 Monto Mostrado Costo Organizado por Ingreso
 Tienda NI044 - NI044 Numero de Registro 6 Fecha de Registro 30/08/17
 Moneda C\$ - Cordoba

Fecha	SKU	Descripcion	Cantidad de Libro	Monto de Libro	Cantidad Actual	Monto Actual	Variacion en Ctda.	Variacion en Monto
Dept.: 0017 - Telefonía								
Sub-Dept: 01 - Accesorios								
30/08/17	13170100010	SIMCARD TRIPLE CORTE CLARO	-9,00	-C270,00	,00		9,00	C270,00
Sub-Dept: 02 - Aparatos Telefonicos								
30/08/17	13170200007	CELULAR AZUMI L2Z	4,00	C1.497,24	4,00	C1.497,24	,00	
30/08/17	13170200008	CELULAR NYX 306	4,00	C1.510,98	4,00	C1.510,98	,00	
30/08/17	13170200019	CELULAR NYX FENIX	1,00	C922,74	1,00	C922,74	,00	
30/08/17	13170200023	ALCATEL PIX3 4.5 LTE	1,00	C1.490,93	1,00	C1.490,93	,00	
Sub-Dept: 04 - Recargas Electronica Precio Medio								
30/08/17	13170400068	RECARGA MOVISTAR	-9.314,78	-C7.284,16	7.268,00	C5.683,58	16.582,78	C12.967,73
30/08/17	13170400069	RECARGA CLARO	58.611,00	C45.892,41	50.160,00	C39.275,28	-8.451,00	-C6.617,13
Total	0017 - Telefonía			\$43760,15		\$50380,75		\$6620,60
Total				C907.253,94		C886.740,21		-C20.513,73

Fin del Reporte

Al presentar esta imagen viendo de manera rápida parece no contener ningún problema, al observar de manera detenida la información que presenta contiene un gran porcentaje de incoherencia en cuanto al conteo físico, incoherencia porque especificando un producto como tal, se puede ver en lo que es una recarga electrónica contiene una variación considerable a favor y en contra lo que al final se genera un faltante que se carga directamente al gasto, en donde se alega que en otros periodos rondaba los C\$4,000.00 (cuatro mil córdobas.). Por lo general esto debería de cobrarse al trabajador, pero no se hace por que toman en cuenta el margen de error que este sistema posee capaz de apropiarse con un salario completo de uno de los colaboradores, lo que no parece ser justo.



Se puede determinar en el uso del sistema la falta de seguridad ya que no posee una segregación por usuario donde cada usuario tenga acceso restringido al módulo por el cual le corresponde trabajar esto le podría generar muchos problemas ya que alguien puede modificar datos en el sistema sobre información que no le corresponde ingresar. También al recibir actualizaciones del sistema las cuales son importantes ya que estas actualizan información relacionada con los precios de la mercancía, así como nueva mercadería que está autorizada para su debida comercialización las cuales deben ser aprobadas primeramente en la central, en este caso al negar una actualización por alguien que no le corresponda y sea ajeno a la información podría denegarla y perder la oportunidad de reestablecer nuevos datos.

VII. Conclusiones

De acuerdo a los estudios e investigación realizada y tomando en cuenta los objetivos planteados en la investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- ❖ En cuanto a los aspectos comparativos sobre el proceso manual y el software contable se determinó que ambos poseen debilidades y fortalezas, pero el proceso manual conlleva mayores ventajas para la estación de servicio ya que es el sistema al cual están acostumbrados a manejar y el personal de tienda, pista y oficina no están plenamente abiertos a usar un software contable que les genera mayor presión de trabajo en un cambio en las operaciones diarias que incluyen el control sobre la manera de trabajo cuando antes no se era tan estricto, a pesar de poder llegar a un mismo resultado contable este amplía su trabajo y aumenta sus gastos fijos y variables donde un factor muy influyente es el aumento del personal que labora en el área de tienda lo cual cuando solo se utilizaba el sistema manual su determinación era más efectiva y eficaz, pero con menor número de trabajadores al contrario del sistema manual donde se tiene la facilidad de variar los datos y principalmente no les genera tantos errores inherentes que dan como resultado pérdida de tiempo y recursos que como entidad privada y lucrativa no consideran factible.
- ❖ El proceso de instalación y capacitación del sistema contable Enboy en la gasolinera ErZel se llevó a cabo en un corto periodo de tiempo valorado en tres días donde se instruyó al personal sobre el manejo básico del sistema enseñando desde la utilización de la caja de despacho, manipulación del sistema contable y su debido uso. El factor determinante para la instalación de este sistema en la estación de servicio fue la imposición de la entidad Petrolera la cual controla las actividades de la estación de servicio, donde a pesar que en un inicio la entidad Petrolera asumió el gasto de instalación este fue cobrado a la estación de servicio en rentas fijas por un tiempo determinado de tres meses, en este caso la estación de servicio no tuvo opciones como formar parte del comité de elección del sistema o dar especificaciones sobre su uso.
- ❖ En conclusión la estación de servicio implementa inadecuadamente el software contable donde todavía se encuentra en un proceso de adaptabilidad por parte de todo el personal le falta encontrar la manera adecuada con la cual utilizar correctamente el software contable y se puede expresar que el estado financiero y humano de la estación de servicio ErZel que no están preparados correctamente para un cambio radical en las operaciones de trabajo donde deben cambiar aproximadamente un 80% de su forma de trabajar donde los recursos humanos no se sienten cómodos llegando al extremo de dejar sus labores a adaptarse a esta manera de trabajo y las nuevas medidas a tomar. En cuanto a la razonabilidad

financiera no es del todo confiable sobre todo en una cuenta importante para esta entidad como es el inventario de mercancía donde no pueden determinar con exactitud la pérdida la cual se ha elevado grandemente donde se alega que en otros periodos el gasto por estas diferencias era menor manteniendo menores controles internos generando incertidumbre en la entidad sobre cómo tratar con estos inconvenientes, se puede afirmar que el software Enboy no genera confianza a la entidad ya que afecta de diferentes maneras al sistema de trabajo haciéndolo más pesado, ineficiente, ineficaz ante errores que se repiten frecuentemente por lo cual deben de acudir a la implementación paralela del sistema manual ya que es la manera a como siempre han trabajado y la cual les ha generado confianza.

VIII. Recomendaciones

- ✚ Evitar realizar un doble trabajo sobre formatos que generen un mismo resultado así disminuyen la carga de trabajo lo que podría mejorar el rendimiento en las tareas restantes.
- ✚ Considerar el mejorar la seguridad del software disminuyendo el personal que puede utilizarlo y brindar un usuario distinto a cada uno.
- ✚ Inclinarse más por un sistema de trabajo para disminuir la fatiga sobre el personal y mejorar el rendimiento en sus labores.
- ✚ Mejorar los controles sobre el inventario de mercancía donde se han visto grandes diferencias.
- ✚ Mejorar la selección del personal donde sea necesario una mejor experiencia con respecto al puesto que ocupará.

IX. Bibliografía

- Carpio, F. C. (2001). *Sistemas y Procedimientos Contables*. Venezuela: Mc GrawHill.
- Contabilidad para todos*. (Diciembre de 2010).
- González, G. (2003). *Contabilidad General*.
- Meigs., F. R. (2003). *Contabilidad la base para las decisiones gerenciales*.
- Moreno, F. (Enero de 2011). *DIARIO MOTOR*. Obtenido de <http://www.diariomotor.com/2011/01/24/la-primera-gasolinera-del-mundo>
- Nacional, A. (1998). *Ley Nº 612 Ley de Reforma y Adición a la ley Nº 290, Ley de organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo*.
- Nacional, A. (2011). *Reglamento de la Ley de Suministro de Hidrocarburos*. Managua.
- Nacional, A. (s.f.). *Ley de Suministro de Hidrocarburos*.
- Newton, E. F. (1977). *Contabilidad Básica*. Buenos Aires .
- Polvorosa, J. (2009). *Encuentro 2009*. Managua.
- Sergio, G. (1984). *Principios y normas contables en la Argentina*.

X. Anexos

ANEXOS

Anexo # 1

		Del 01 al 31 de abril del 2015		Del 01 al 31 de abril del 2016		
			%		%	
4	INGRESOS	C\$	<u>3,120,167.40</u>	100%	<u>3,183,800.06</u>	100% - 63,632.66
4000 01	Ventas de Ti C\$	1,878,723.00		2,168,343.61		- 289,620.61
4000 03	Ventas de servicios	9,774.00		9,252.21		521.79
4000 04	Ventas de Queens	-		-		-
4200	Ingresos Financieros	8,322.97		11,854.65		- 3,531.68
4300	Otros Ingresos	226,260.12		603.30		225,656.82
4400	Margen de Comercialización	997,087.31		993,746.29		3,341.02
5	COSTO DE VENTAS	C\$	<u>1,250,502.69</u>	40%	<u>1,486,672.30</u>	47% - 236,169.61
5000 01	De tienda C\$	1,250,502.69		1,486,672.30		
5000 02	De combustibles	-				
5000 03	De Queens	-				
	UTILIDAD O PERDIDA BRUTA	C\$	<u>1,869,664.71</u>		<u>1,697,127.76</u>	172,536.95
	GASTOS TOTALES	C\$	<u>1,079,578.25</u>	35%	<u>1,330,818.54</u>	42% - 251,240.29
6001	GASTOS DE AC\$	279,530.74		275,562.99		3,967.75
6002	GASTOS DE PISTA	299,483.55		319,180.00		- 19,696.45
6003	GASTOS DE TIENDA	411,283.14		636,372.74		- 225,089.60
6004	GASTOS DE LAVADO Y EN	30,849.82		19,301.45		11,548.37
	GASTOS DE QUEENS	-		-		-
600507	GASTOS FINANCIEROS	58,431.00		80,401.36		- 21,970.36
	UTILIDAD O PERDIDA ANTES DEL I.R.	C\$	<u>790,086.46</u>		<u>366,309.22</u>	423,777.24
	IMPUESTOS SOBRE LA RENTA (según tabla)	C\$	<u>- 237,025.94</u>		<u>- 109,892.77</u>	- 127,133.17
	UTILIDAD O PERDIDA NETA	C\$	<u>553,060.52</u>	18%	<u>256,416.45</u>	8% 296,644.07

Anexo #3 Entrevista N° 1

Introducción: Somos estudiantes de la Facultad Multidisciplinaria FAREM/Estelí, actualmente cursamos quinto año de licenciatura en contaduría pública y finanzas, donde estamos realizando nuestra tesis para culminar nuestros estudios, el trabajo investigativo se basa en la incidencia de la aplicación de un software contable en las operaciones y transacciones en la gasolinera y su efecto en los estados financieros.

Objetivo

Comparar los aspectos entre proceso manual y computarizado dentro de la Gasolinera ErZel

Nombre del Entrevistado: Rolando Zamora

Cargo: Contador

Fecha: 25 de agosto del 2017

1. ¿Que conllevó a incluir un software contable aun manteniendo el proceso manual intacto?

2. ¿Qué consecuencias lleva el utilizar ambos procesos?

3. ¿Cómo describir ambos procesos?

4. ¿Qué debilidades posee un sistema manual?

5. ¿Qué beneficios otorgan ambos procesos?

Anexo #4 Entrevista N°2

Introducción: Somos estudiantes de la Facultad Multidisciplinaria FAREM/Estelí, actualmente cursamos quinto año de licenciatura en contaduría pública y finanzas, donde estamos realizando nuestra tesis para culminar nuestros estudios, el trabajo investigativo se basa en la incidencia de la aplicación de un software contable en las operaciones y transacciones en la gasolinera y su efecto en los estados financieros.

Objetivo

Describir el proceso de instalación y capacitación del software en la Gasolinera ErZel.

Nombre del Entrevistado: Rolando Zamora

Cargo: Contador

Fecha: 05 agosto 2017

1. ¿Cuál es el proceso de elección en cuanto al software contable a instalar?
2. ¿Qué gastos se incurren en el proceso de instalación del software?
3. ¿Qué personal debe ser capacitado para el funcionamiento del software contable?
4. ¿Cuánto tiempo requiere el proceso de capacitación al personal que debe operar el sistema?
5. ¿Cómo amortizaron el gasto?

Anexo #5 Entrevista N° 3

Introducción: Somos estudiantes de la Facultad Multidisciplinaria FAREM/Estelí, actualmente cursamos quinto año de licenciatura en contaduría pública y finanzas, donde estamos realizando nuestra tesis para culminar nuestros estudios, el trabajo investigativo se basa en la incidencia de la aplicación de un software contable en las operaciones y transacciones en la gasolinera y su efecto en los estados financieros.

Objetivo

Evaluar el proceso de adaptabilidad y confiabilidad del software contable.

Nombre del Entrevistado: Rolando Zamora

Cargo: Contador

Fecha: 30 de agosto del 2017

1. ¿Cómo se adapta el personal ante el cambio operativo?
2. ¿Qué grado de confiabilidad les proporciona el software?
3. ¿En que se basa para determinar el grado de confiabilidad que este le proporciona?
4. ¿Cuál es el efecto dentro de los Estados Financieros
5. ¿Qué debilidades encuentran en el sistema implementado?

Anexo # 6

Fecha	Nombre	Fecha	Cajero	Subtotal	Contabilizado	Fin de la fecha
18/08/17	FRIDAY	18/08/17	0	0	C\$ 76	✓
19/08/17	SAURDAY	19/08/17	0	0	-1.01	✓
20/08/17	SUNDAY	20/08/17	0	0	173.73	✓
21/08/17	MONDAY	21/08/17	0	0	24.10	✓
22/08/17	TUESDAY	22/08/17	0	0	C\$ 32	✓
23/08/17	WEDNESDAY	23/08/17	0	0	-26.10	✓
24/08/17	THURSDAY	24/08/17	0	0	-122.70	✓
25/08/17	FRIDAY	25/08/17	0	0	C\$29.94	✓
26/08/17	SAURDAY	26/08/17	0	0	C\$ 28	✓
27/08/17	SUNDAY	27/08/17	0	0	C1.88	✓
28/08/17	MONDAY	28/08/17	0	0	C\$ 96	✓
29/08/17	TUESDAY	29/08/17	0	0	C\$2.44	✓
30/08/17	WEDNESDAY	30/08/17	0	0	C\$3.41	✓
31/08/17	THURSDAY	31/08/17	0	0	C\$ 83	✓
01/09/17	FRIDAY	01/09/17	0	0	C\$ 75	✓
02/09/17	SAURDAY	02/09/17	0	0	C12.29	✓
03/09/17	SUNDAY	03/09/17	0	0	C\$ 89	✓
04/09/17	MONDAY	04/09/17	0	0	C4.77	✓
05/09/17	TUESDAY	05/09/17	0	0	C2.89	✓
06/09/17	WEDNESDAY	06/09/17	0	0	C1.85	✓
07/09/17	THURSDAY	07/09/17	0	0	C\$ 15	✓
08/09/17	FRIDAY	08/09/17	0	0	C\$ 88	✓
09/09/17	SAURDAY	09/09/17	0	0	C\$ 60	✓
10/09/17	SUNDAY	10/09/17	0	0	-1.20	✓
11/09/17	MONDAY	11/09/17	0	0	C1.79	✓

Anexo # 7

SKU	Description	UOM	Quantity			Retail Value			Cost
			Prev.	Actual	Variance	Prev.	Actual	Variance	
13050700075	TE LIPTON FORMULA	UN		281.00	281.00				C1,405.00
13070100014	FUZE TEA 500 ML	UN		11.00	11.00		C176.00	C176.00	C95.70
13071001004	NESCAFE CAPUCCINO OZ	OZ		194.00	194.00		C1,753.76	C1,753.76	C2,248.77
13071001005	NESCAFE MOKACCINO OZ	OZ		300.00	300.00		C2,856.00	C2,856.00	C3,111.99
13071001013	NESCAFE CLASICO BC OZ	OZ		42.00					C144.07
13071001016	NESCAFE CAPUCCINO OZ	OZ		300.00					C3,477.48
13071002025	SALSA CHUNKY 8 OZ	UN		6.00					C189.66
13071002026	CHILERO PICANTE 150 UN	UN		6.00					C82.80
13071002056	PAN JUMBO	UN		111.00					C333.00
13071002027	JAMON POLLO AHUMA UN	UN							
13080700009	MARUCHAN BOWL 94 UN	UN		39.00	39.00		C1,560.00	C1,560.00	C819.00
13090300001	UNO ULTRA 20W50 LT UN	UN		24.00	24.00		C2,400.00	C2,400.00	C1,554.00
13090300002	UNO ULTRA 20W50 GL UN	UN		3.00	3.00		C1,140.00	C1,140.00	C742.00
13090300013	UNO ULTRA 50 LT UN	UN		42.00	42.00		C3,990.00	C3,990.00	C2,597.00
13090300014	UNO ULTRA 50 GLN UN	UN		6.00	6.00		C2,220.00	C2,220.00	C1,439.20
13090300017	UNO FORZA 15W40 LT UN	UN		60.00	60.00		C6,240.00	C6,240.00	C4,052.65
13090300018	UNO FORZA 15W40 GL UN	UN		6.00	6.00		C2,370.00	C2,370.00	C1,444.48

Anexo # 8

Conteo Físico

Opcion de Imprimir por SKU
 Monto Mostrado Costo Organizado por Ingreso
 Tienda NI044 - NI044 Numero de Registro 6 Fecha de Registro 30/08/17
 Moneda C\$ - Cordoba

Fecha	SKU	Descripcion	Cantidad de Libro	Monto de Libro	Cantidad Actual	Monto Actual	Variacion en Ctda.	Variacion en Monto
Dept.: 0017 - Telefonía								
Sub-Dept: 01 - Accesorios								
30/08/17	13170100010	SIMCARD TRIPLE CORTE CLARO	-9,00	-C270,00	,00		9,00	C270,00
Sub-Dept: 02 - Aparatos Telefonicos								
30/08/17	13170200007	CELULAR AZUMI L2Z	4,00	C1.497,24	4,00	C1.497,24	,00	
30/08/17	13170200008	CELULAR NYX 306	4,00	C1.510,98	4,00	C1.510,98	,00	
30/08/17	13170200019	CELULAR NYX FENIX	1,00	C922,74	1,00	C922,74	,00	
30/08/17	13170200023	ALCATEL PIXI3 4.5 LTE	1,00	C1.490,93	1,00	C1.490,93	,00	
Sub-Dept: 04 - Recargas Electronica Precio Medio								
30/08/17	13170400068	RECARGA MOVISTAR	-9.314,78	-C7.284,16	7.268,00	C5.683,58	16.582,78	C12.967,73
30/08/17	13170400069	RECARGA CLARO	58.611,00	C45.892,41	50.160,00	C39.275,28	-8.451,00	-C6.617,13
Total	0017 - Telefonía			\$43760,15		\$50380,75		\$6620,60
Total				C907.253,94		C886.740,21		-C20.513,73

Fin del Reporte