



ARTICULO CIENTÍFICO

Tema:

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.

Autores:

- 1. Guillermo Ernesto García Picado**
- 2. Heysell Massiel Herrera Zeledón**

UNAN / Managua – FAREM Estelí.

RESUMEN.

El tema abordado es: 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; dicha investigación describe desde el proceso de instalación de un software contable hasta la forma de trabajar en las operaciones y cambios contables.

Como principal objetivo la incidencia que se presenta en una gasolinera al tener un cambio rotundo donde sólo se trabajaba de forma manual cambiando a un software contable.

Para recolectar información se aplicaron tres entrevistas dirigidas al contador de la empresa siendo la persona que más manipula el sistema además de su relación con nuestro tema a investigar, también se llevaron a cabo observaciones sobre las operaciones diarias en la entidad y sus estados financieros, así como también se llevaron utilizaron bibliografías obtenidas de libros y páginas web para corroborar información.

Los resultados muestran información sobre los cambios en las operaciones de trabajo desde el antes y el después de la instalación del software contable y registros contables que inciden en nuestro tema.

PALABRAS CLAVE: Software contable, sistema manual, control interno, franquicia, estaciones de servicio, impuestos, inventario.



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.



MATERIALES Y MÉTODOS:

DISEÑO METODOLÓGICO:

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.

La población se considera en las gasolineras.

La muestra tomada es el área de contabilidad de la gasolinera ErZel.

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

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.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN:

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 fórmula 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:

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.

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.

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.

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

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.

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.



De acuerdo a observaciones realizadas en el lugar; no solo hubo un cambio conforme a la instalación de un software contable, también hubo cambios en la franquicia de la tienda la cual ahora forma parte de una nueva marca lo cual generó cambios en las operaciones desde el control interno hasta la cantidad de trabajadores donde en su formato anterior contaban con un total de 6 trabajadores en el área de tienda ahora se cuenta con un total de 13 personas en planilla. Este tipo de cambios al momento de hacer el cambio de formato trae consigo un gran incremento de los gastos en la planilla de la tienda donde están regidos a trabajar de las maneras que se les indica.

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:

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.

Razón principal por la 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.

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.

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.

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.



De los posibles errores que se han presentado 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.

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.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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 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.

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.
- + Inclinar 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.

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 N° 612 Ley de Reforma y Adición a la ley N° 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*.