

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Facultad de Ciencias Económicas
Maestría en Finanzas Empresariales



**La importancia de los sistemas de información financiera en la administración
de las Pyme dedicadas a la exportación en la ciudad de Quetzaltenango**
(Tesis de Maestría)

José Antonio Salvatierra Paiz

Guatemala, mayo 2018

**La importancia de los sistemas de información financiera en la administración
de las Pyme dedicadas a la exportación en la ciudad de Quetzaltenango**
(Tesis de Maestría)

José Antonio Salvatierra Paiz

Lic. Jose Orlando Garcia Perez (**Tutor**)
M.Th. Wendy Elisa Tojin Leon (**Revisora**)

Guatemala, mayo 2018

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Diaz

Decano

Licda. Nancy Lam

Coordinadora

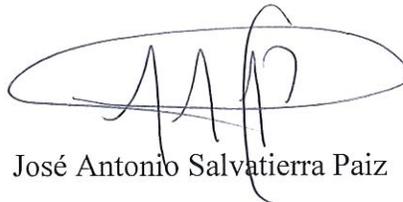
Guatemala, 15 de marzo del 2018

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Presente

Por este medio doy fe que soy autor de la tesis titulada **“La importancia de los sistemas de información financiera en la administración de las Pyme dedicadas a la exportación en la ciudad de Quetzaltenango”** y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de la presente tesis de maestría y para efectos legales soy el único responsable del contenido del presente trabajo.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized letters 'JAS' followed by a flourish, enclosed within a horizontal oval shape.

José Antonio Salvatierra Paiz
Maestría en Finanzas Empresariales
Carné No.: 0104 00 20051130

REF.:C.C.E.E.MSC.CT.A01-PS.06.2018

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 21 de abril de 2018
DICTAMEN**

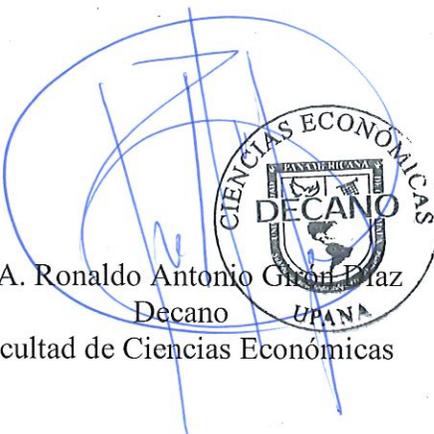
Tutor: Lic. Jose Orlando García Pérez
Revisor: M. Th. Wendy Elisa Tojin León
Carrera: Maestría en Finanzas Empresariales

Tesis titulada: " La importancia de los sistemas de información financiera en la administración de las Pyme dedicadas a la exportación en la ciudad de Quetzaltenango ".

Presentada por: José Antonio Salvatierra Paiz .

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Magister



M.A. Ronaldo Antonio Giron Diaz
Decano
Facultad de Ciencias Económicas

Guatemala, 09 de febrero de 2018.

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Maestría en Finanzas Empresariales
Universidad Panamericana
Guatemala, Guatemala

Estimados Señores:

En relación a la asesoría / Revisión de tesis del tema “La importancia de los sistemas de información financiera en la administración de las Pyme dedicadas a la exportación en la ciudad de Quetzaltenango”. realizado por el licenciado José Antonio Salvatierra Paiz, estudiante de Maestría en Finanzas Empresariales he procedido a la asesoría/revisión de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana, por lo tanto, doy el dictamen de Aprobado al tema desarrollado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Colegiado 7,468
Lic. José Orlando García Pérez

Guatemala, 11 marzo 2018

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

Presente

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Tesis titulado: **“La importancia de los sistemas de información financiera en la administración de las Pyme dedicadas a la exportación en la ciudad de Quetzaltenango”** realizado por José Antonio Salvatierra Paiz, carné 20051130, estudiante de la Maestría en Finanzas Empresariales; he procedido a Revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



MTh. Wendy Elisa Tojin Leon

Colegiado 12,331

Dedicatoria

A Dios

Porque siempre está conmigo.

A mis padres

Por su amor, ejemplo, y consejos.

A mi esposa e hija

Por ser el motor de mi vida.

A mis hermanos

Por su apoyo incondicional.

A mis amigos

Por su motivación y ayuda moral.

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
Marco Contextual	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Planteamiento del problema	3
1.3 Justificación	4
1.4 Pregunta de investigación	5
1.5 Objetivos de la investigación	5
1.6 Alcances y límites de la investigación	6
Capítulo 2	7
Marco Teórico	7
2.1 Sistemas	7
2.2 Principales propiedades de los sistemas	7
2.3 Sistemas de información	9
2.4 Administración financiera	14
2.5 Elementos de la administración financiera	15
2.6 Cinco “C”:	17
2.7 Empresa	19
2.8 Clasificación de las empresas	20
2.9 Sistema de información en las PYME	22
2.10 Sistemas de información en la administración financiera	23
Capítulo 3	25
Marco Metodológico	25
3.1 Tipo de investigación.	25
3.2 Sujetos de la investigación.	25

3.3 Instrumentos de recopilación de datos.	26
3.4 Muestreo	26
Capítulo 4	28
Presentación de Resultados	28
4.1 Presentación de resultados	28
4.2 Resultados de la investigación de campo	30
Capítulo 5	49
Discusión y análisis de resultados	49
5.1 Discusión de resultados	49
5.2 Recomendaciones	52
Conclusiones	53
Referencias	54
Anexos	58

Lista de cuadros

Cuadro 1	30
Cuadro 2	31
Cuadro 3	32
Cuadro 4	33
Cuadro 5	34
Cuadro 6	35
Cuadro 7	36
Cuadro 8	37
Cuadro 9	38
Cuadro 10	39
Cuadro 11	40
Cuadro 12	41
Cuadro 13	42
Cuadro 14	43
Cuadro 15	44
Cuadro 16	45
Cuadro 17	46
Cuadro 18	47

Lista de gráficos

Gráfica 1	30
Gráfica 2	31
Gráfica 3	32
Gráfica 4	33
Gráfica 5	34
Gráfica 6	35
Gráfica 7	36
Gráfica 8	37
Gráfica 9	38
Gráfica 10	39
Gráfica 11	40
Gráfica 12	41
Gráfica 13	42
Gráfica 14	43
Gráfica 15	44
Gráfica 16	45
Gráfica 17	46
Gráfica 18	47

Resumen

Las empresas exportadoras en Guatemala han crecido especialmente en el área de Quetzaltenango dado que exportar es “vender fuera de las fronteras”, parece simple, pero todo empresario que cotidianamente trabaja para producir, administrar y vender sus productos, sabe que implica un esfuerzo permanente de empeño organizado, de entrega diaria a una labor que fructifica sólo con la aceptación del producto en el mercado externo.

La importancia de un sistema de información financiera en empresas exportadoras, es de mucha utilidad en especial en el área administrativa, dado que permite integrar y sistematizar la información que genera la empresa en distintos ámbitos, tales como ventas, compras, inventarios, gestión de clientes, entre otros. Con el fin de generar información en tiempo real que permita optimizar el tiempo de toma de decisiones de los cuadros gerenciales de la empresa.

En Quetzaltenango la importancia del comercio, relacionado al comercio exterior ha aumentado la importancia de la información financiera, de las empresas exportadoras, ya que al contar con un sistema de información financiera se obtiene una solución integral, ya que desde una misma terminal, se pueden obtener distintos informes en cualquier momento, dado que funciona por medio de los preceptos de la administración, formulada para un mejor control de todas las operaciones realizadas.

La presente investigación pretendió conocer de primera mano: ¿Cuál ha sido la importancia en la administración de un sistema de información financiera, por parte de las empresas que se dedican a las exportaciones en Quetzaltenango? Por lo que se buscó entrevistar a los encargados de las exportaciones para poder conocer su experiencia.

Así mismo se llevó a cabo un proceso de investigación adecuado. De acuerdo al cual, se determinó que la importancia del sistema de información financiera es lo mejor, respecto a algunas empresas que no lo tienen, que también fueron evaluadas por gerentes y especialistas en el tema.

Mediante entrevista se verificaron los datos técnicos que se obtuvieron de parte del encargado de exportación, los cuales fueron analizados, así como algunos adicionales que resultan ser de importancia para el estudio. En general se concluyó positivamente a favor de la importancia del sistema de información financiera para las empresas de Quetzaltenango.

Introducción

La presente investigación muestra la importancia de un sistema de información financiero en la administración de las pyme, dedicadas a la exportación en la ciudad de Quetzaltenango. Así mismo pretende desarrollar a través de la investigación, mejoras para las empresas exportadoras de Quetzaltenango, dado que la importancia de los sistemas de información en la actualidad, hace que las empresas lo consideren de la mejor manera, con el fin de obtener resultados positivos.

Son estas empresas en crecimiento y consolidación las que están en búsqueda de sistemas de apoyo a las decisiones gerenciales, quienes conocen la importancia de tener toda la información de la empresa consolidada a través de un sistema financiero, y disponible en tiempo real para tomar decisiones que pueden afectar a la empresa.

El objetivo de la investigación es describir la importancia del sistema de información en la administración de las empresas exportadoras, como herramienta de gestión y control en empresas quezaltecas. Así mismo, expone las principales necesidades de gestión y control que las empresas quezaltecas padecen. Explica también las características funcionales, ventajas, desventajas y riesgos.

El capítulo 1 aborda los planteamientos fundamentales de la investigación, se presentan los antecedentes, que describen investigaciones previas, con los resultados obtenidos; el planteamiento del problema expone la dificultad que se pretende resolver con la investigación; la justificación, da la razón de esta y los objetivos determinan la dirección de la investigación.

El capítulo 2 presenta los conceptos básicos de las empresas exportadoras en Quetzaltenango, su clasificación, sistemas de información financiera, así como los elementos y características del mismo, de igual forma presenta la clasificación de empresas según su procedencia de capital.

El capítulo 3 presenta el marco metodológico donde se define el método de análisis de casos, tomando como unidades de análisis treinta y dos empresas, donde se ha implementado con éxito este sistema.

Los resultados del estudio se presentan en el capítulo 4, en el cual se presenta la respuesta a las encuestas, las cuales son dirigidas a personas que tienen a su cargo la administración de empresas

quezaltecas, que hacen uso del mismo sistema dentro de sus empresas, ante lo cual se les cuestiona acerca de los beneficios obtenidos.

En el capítulo 5 se presentan los principales hallazgos, concluyendo entre los más importantes en la toma rápida y eficiente de decisiones al tener toda la información reunida en una sola plataforma tecnológica. Ante lo cual se concluye que en general sí se presenta una mejora integral, en la empresa que utiliza dicho sistema administrativo.

Capítulo 1

Marco Contextual

1.1 Antecedentes

Los sistemas de información se constituyen en un conjunto de componentes que interactúan entre sí; en el cual se tiene un proceso de recolección, almacenamiento, procesamiento y recuperación de información. Estos métodos se remontan a procesos creados por el hombre con el fin de obtener información, tal es el caso de los primeros censos realizados por los babilonios y egipcios cuatro mil años antes de Cristo.

Por lo que un sistema de información según Fing (2017) se puede definir como: “un conjunto de componentes que interactúan entre sí, orientado a la administración de datos e información. Entre estos componentes se incluyen recursos tecnológicos, administrativos y humanos. El sistema está orientado a la recolección, almacenamiento, procesamiento y recuperación de información” (https://www.fing.edu.uy/inco/grupos/csi/wiki/webSPACE/index.php/Sistemas_de_Informaci%C3%B3n). Recuperado 12.10.2017).

Los sistemas de información han evolucionado en relación a su aplicación, sobre este sentido en 1960 Richard Nolan, conocido autor y profesor de la escuela de Negocios de Harvard, desarrolló una teoría que impactó el proceso de planeación de los recursos y las actividades en organizaciones. Sostenía Richard que:

Los sistemas de información han evolucionado tanto en su uso con la automatización de los procesos operativos en las organizaciones, como apoyo al nivel operativo, proporcionando información que se use como base para el proceso de toma de decisiones, apoyando a niveles altos y medios y lógicamente logrando ventajas competitivas a través de su implantación (<http://sistedeinformacion.blogspot.com/2013/07/evolucion-de-los-sistemas-de-informacion.html>). Recuperado 12.10.2017).

Contar con suficiente información es fundamental para tomar las mejores decisiones, en tal sentido Muñoz A. (2013) expresa:

desde el punto de vista de la gestión empresarial el conocimiento del entorno, en un mundo cada vez más complejo y cambiante, origina una necesidad cada vez más acuciante de información para la toma de decisiones, tanto para atacar nuevos mercados, como para proteger a la empresa de agentes externos que puedan vulnerar su estabilidad (2003, p. 112).

Los antecedentes de los sistemas de información en administración financiera se remontan a la década de 1920, las innovaciones tecnológicas y las nuevas industrias provocaron la necesidad de mayor cantidad de fondos, impulsando el estudio de las finanzas para destacar la liquidez y el financiamiento de las organizaciones. “En *The Financial Policy of Corporation* (1920) uno de los textos clásicos de ese período, Arthur Stone Dewing reunió las ideas existentes, introdujo nuevas ideas y sentó la pauta para la enseñanza de las finanzas” (Van Horne, 2008, p. 26).

Los cambios que constantemente se dan en el mundo empresarial van acompañados de cambios en las formas de administración de los recursos y que suelen conjugarse con los cambios en el ámbito tecnológico incorporando nuevos procedimientos, de lo cual Van Horne (2008) indica:

Luego de un siglo de cambios y mejoras en los sistemas de información financiera y en la determinación de la importancia de aplicar un sistema específico en cada empresa según su naturaleza y contexto, así como luego del análisis de otros factores a partir de siglo XXI utiliza el concepto de la especificidad de procedimientos y sistemas de información financiera específicos por empresa. (Van Horne, 2008, p. 27).

El siglo de cambios expresado, también ha tenido mejoras en el sistema de administración de las finanzas, teniendo herramientas dentro de la empresa que también brindan servicios, como el caso de los bancos, las financieras e incluso las entidades de crédito.

Según Calleja (1995) en el trabajo titulado *La información económico-financiera en la empresa*:

Importancia del sistema contable, donde se describe que las empresas han de competir bajo nuevas condiciones, la globalización de los mercados obliga ahora a estar más pendiente de lo que puntualmente sucede en cualquier lugar, lo cual conlleva conocerse a lo interno y tener herramientas ajustadas a sus necesidades, como el caso de un sistema de información financiera específica, (p. 32).

En el caso de un mercado globalizado, las empresas compiten a otro nivel, con entidades más sistematizadas, que emplean un sistema de información financiera actualizado constantemente, lo que se debe considerar y enfocar por parte de las empresas guatemaltecas y así ser más eficiente.

Sánchez A. & Giraldo (2010) de la Pontificia Universidad Javeriana, indican que la pequeña y mediana empresa, en muchos de los casos, su ciclo de vida es muy corto, pues no logran responder a las exigencias del mercado y terminan por desaparecer.

Las mayores demandas de información financiera y la necesidad de fortalecerse, crecer y mantenerse en el mercado, llevan a identificar un conjunto de necesidades de las Pyme que han sido agrupadas de acuerdo con su relación con el entorno, siendo la más importante el establecimiento de un sistema de información financiera que sea aplicable directamente a sus necesidades y que contribuya a la toma de decisiones, su estructura y procesos internos, aspectos que están directamente relacionados con los objetivos del sistema de información empresarial y así poder cambiar incluso los sistemas de información entre una y otra empresa, según el contexto, tamaño, actividad, entre otros. (2010, p. 54).

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Descripción

Según Debitor, una empresa es una unidad productiva agrupada y dedicada a desarrollar una actividad económica con ánimo de lucro. “En la sociedad, es muy común la creación continua de empresas” (<https://debitoor.es/glosario/definicion-empresa>. Recuperado 13.10.2017).

La mayoría de empresas en el país están catalogadas como pequeñas y medianas, las cuales surgen de emprendimientos con bajos capitales en inversión, por lo cual el óptimo aprovechamiento de los mismos hace la diferencia entre su éxito o fracaso, de tal manera que contar con un sistema de información financiera para llevar a cabo los controles es primordial.

La falta de un sistema de información en la administración financiera de las pequeñas y medianas empresas afecta la administración de estas y restringe su crecimiento, afectando además los requerimientos de un sector exigente relacionado al comercio exterior, la falta de información exacta, impacta directamente en los resultados de las empresas, generando malas decisiones basadas en información subjetiva, poco confiable e incluso sin fundamento, de ello la importancia de analizar la información.

Al no contarse con información financiera acertada las decisiones sobre inversiones, ganancias, financiamientos, entre otros factores, que permitan el óptimo crecimiento de la institución no responden directamente a las necesidades de la empresa, dándose el caso que no se conoce con exactitud el nivel financiero de la institución o bien este es conocido pero en un periodo que no es el adecuado.

La importancia de la implementación de un sistema de información recae en la mejora de la administración financiera de las pequeñas y medianas empresas y contribuirá a una mejor toma de decisiones por parte de los administradores y personal ejecutivo de las empresas.

Por lo expuesto anteriormente surge la siguiente interrogante:

¿Cuál es la importancia de un sistema de información en la administración financiera de las pequeñas y medianas empresas –Pyme- dedicadas a la exportación en la ciudad de Quetzaltenango?

1.3 Justificación

El beneficio que genera el uso de la tecnología se incorpora a las empresas con medios informáticos que mejoran el acceso a información sistematizada sobre la empresa, facilitan la administración de los datos, lo cual permite una mejor toma de decisiones gerenciales; en la actualidad las empresas que se adapten de mejor manera a los cambios, garantizan su permanencia en el constante mercado

cambiante por ello que un sistema que brinde una información real y verídica es de suma importancia. Para mejorar la productividad y el rendimiento de una organización competitiva, es fundamental evaluar las técnicas actuales y la tecnología disponible para identificar el sistema de información financiera que brinde eficiencia y eficacia de la gestión de la información relevante.

La inexistencia de un sistema estandarizado de información en la administración financiera de las Pymes que permita una estabilización en la toma de decisiones con respecto a las finanzas y control de las empresas, para enfrentar los grandes retos que exige la globalización de la economía, las empresas necesitan desarrollar mecanismos que permitan enfocar sus esfuerzos en todo el conjunto productivo, como lo es la cadena de abastecimiento y conseguir condiciones de competitividad más consolidadas que soporten un entorno económico cada vez más competitivo.

Determinar la importancia que tiene el implementar un sistema de información financiera en la administración de las Pyme es fundamental para el crecimiento económico de las pequeñas y medianas empresas.

1.4 Pregunta de investigación

¿Qué importancia tienen los sistemas de información financiera en la administración de las Pyme dedicadas a la exportación en la ciudad de Quetzaltenango?

1.5 Objetivos de la investigación

1.5.1 Objetivo General

Analizar la importancia de los sistemas de información en la administración financiera de las pequeñas y medianas empresas –Pyme- dedicadas a la exportación en la ciudad de Quetzaltenango.

1.5.2 Objetivos Específicos

1.5.2.1 Identificar los problemas que tiene la Pyme al no contar con un sistema de información financiera.

1.5.2.2 Determinar variables de información financiera adecuada según las necesidades de las Pymes.

1.5.2.3 Identificar el beneficio económico y financiero de las Pyme con la implementación de un sistema de información financiera para la importación y exportación en la ciudad de Quetzaltenango.

1.6 Alcances y límites de la investigación

El alcance de la investigación es la obtención de datos sobre el uso de información financiera de las pequeñas y medianas empresas cuya actividad económica se centra en las exportaciones y que tienen como sede la ciudad de Quetzaltenango.

Los límites se refieren a lo sensible que puede ser para las empresas dar información sobre la metodología, procesos y especificaciones de su administración financiera.

Capítulo 2

Marco Teórico

2.1 Sistemas

Según ALEGSA, un sistema es un conjunto de partes o elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí para lograr un objetivo. “Los sistemas reciben, entrada, datos, energía o materia del ambiente y proveen, salida, información, energía o materia y además de manera interviniente tienen procesos”. (<http://www.alegsa.com.ar/Dic/sistema.php>. Recuperado 15.10-2017).

Ludwig von Bertalanffy, llamado por muchos como el padre de la teoría general de sistemas, lo define como: “conjunto de dos o más elementos interrelacionados entre sí que trabajan para lograr un objetivo común” (Bertalanffy, 1976, p. 29).

Según Ferrater (1979, p. 3062) la palabra sistema es “conjunto de elementos relacionados entre sí funcionalmente, de modo que cada elemento del sistema es función de algún otro elemento, no habiendo ningún elemento aislado”.

2.2 Principales propiedades de los sistemas

Para las principales propiedades de los sistemas existen varios factores que ayudan al tema de sistemas como lo es el ambiente, el cual se refiere al área de sucesos y condiciones que influyen sobre el comportamiento de un sistema:

En lo que a complejidad se refiere, nunca un sistema puede igualarse con el ambiente y seguir conservando su identidad como sistema. La única posibilidad de relación entre un sistema y su ambiente implica que el primero debe absorber selectivamente aspectos de éste. Sin embargo, esta estrategia tiene la desventaja de especializar la selectividad del sistema respecto a su ambiente, lo que disminuye su capacidad de reacción frente a los cambios externos. Esto último incide directamente en la aparición o desaparición de sistemas abiertos (Osorio, 2006, p. 3).

La cibernética es otro elemento para los sistemas que trata de un campo interdisciplinario que intenta abarcar el ámbito de los procesos de control y de comunicación, retroalimentación, tanto en máquinas como en seres vivos. El concepto es tomado del griego kibernetes que nos refiere a la acción de timonear una goleta (Wiener, 1979, p. 19).

La cibernética es la ciencia que estudia los sistemas de comunicación, en el cual se puede entender en conclusión que son aplicables en sistemas electrónicos y mecánicos para ello.

“Así mismo se encuentra el elemento conglomerado, es decir cuando la suma de las partes, componentes y atributos en un conjunto es igual al todo, se está en presencia de una totalidad desprovista de sinergia, es decir, de un conglomerado” (Johannsen, 1975, p. 33).

Se puede determinar según el párrafo anterior que un conglomerado de componentes está compuesto por varios fragmentos de un conjunto, y así determinar los elementos necesarios en su totalidad.

“Se entiende por elemento de un sistema las partes o componentes que lo constituyen. Estas pueden referirse a objetos o procesos. Una vez identificados los elementos pueden ser organizados en un modelo” (Osorio, 2006, p. 41).

Los elementos de sistemas son un conjunto de partes coordinadas en interacción para alcanzar un objetivo, meta o metas comunes, operando para ello sobre datos o información sobre energía.

La energía que se incorpora a los sistemas, se comporta según la ley de la conservación de la energía, lo que quiere decir que la cantidad de energía que permanece en un sistema es igual a la suma de la energía importada menos la suma de la energía exportada (Osorio, 2006, p. 47).

La energía es un fenómeno que surge de las interacciones entre las partes o los componentes del sistema, se podría señalar que la energía es la prioridad común a todas aquellas cosas que observamos como sistemas.

El segundo principio de la termodinámica establece el crecimiento de la entropía, es decir, la máxima probabilidad de los sistemas es su progresiva desorganización y finalmente, su homogeneización con el ambiente, según ALEGSA. “Los sistemas cerrados están irremediabilmente condenados a la desorganización. No obstante hay sistemas que, al menos temporalmente, revierten esta tendencia

al aumentar sus estados de organización” (<http://www.alegsa.com.ar/Dic/sistema.php>. Recuperado 17.10.2017).

Los estados de equilibrios sistémicos pueden ser alcanzados en los sistemas abiertos por diversos caminos, esto se denomina equifinalidad y multifinalidad. La mantención del equilibrio en sistemas abiertos implica necesariamente la importación de recursos provenientes del ambiente. Estos recursos pueden consistir en flujos energéticos, materiales o informativos.

Este concepto de emergencia se refiere a que la descomposición de sistemas en unidades menores avanza hasta el límite en el que surge un nuevo nivel de emergencia correspondiente a otro sistema cualitativamente diferente. Bertalanffy (1976) señaló que la emergencia de un sistema indica la posesión de cualidades y atributos que no se sustentan en las partes aisladas y que, “por otro lado, los elementos o partes de un sistema actualizan propiedades y cualidades que sólo son posibles en el contexto de un sistema dado”. Esto significa que las propiedades inmanentes de los componentes sistémicos no pueden aclarar su emergencia.

La estructura es otro de los elementos utilizados para los sistemas y son las interrelaciones más o menos estables entre las partes o componentes de un sistema, que pueden ser verificadas identificadas en un momento dado, constituyen la estructura del sistema. Según Buckley (1973) las clases particulares de interrelaciones más o menos estables de los componentes que se verifican en un momento dado constituyen la estructura particular del sistema en ese momento, alcanzando de tal modo una suerte de totalidad dotada de cierto grado de continuidad y de limitación. En algunos casos es preferible distinguir entre una estructura primaria es decir referida a las relaciones internas y una hiperestructura, o bien la que es referida a las relaciones externas.

2.3 Sistemas de información

2.3.1 Definición de Sistemas de Información:

Según Sistemas de Información: un sistema es un conjunto de elementos que se interrelacionan entre sí o que interactúan para realizar algún objetivo.

(<http://sistedeinformacion.blogspot.com/2013/07/evolucion-de-los-sistemas-de-informacion.html>.

Recuperado 19.10.2017).

Para James A. O'Brien un sistema es:

Un grupo de componentes interrelacionados que trabajan en conjunto hacia una meta común mediante la aceptación de entradas y generando salidas en un proceso de transformación organizado. Un sistema de información es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio. (Toro, 2004, p. 22)

Según el INCAP un sistema de información es un conjunto de elementos que interactúan entre sí para un fin común, pero para James A. O'Brien establece que un sistema es un grupo de componentes que trabajan entre si e interactúan para poder apoyar las actividades de la empresa.

2.3.2 Sistemas de información

Los sistemas de información (SI) son como cualquier otro sistema dentro de una empresa, en cuanto que tienen propósitos e interactúan con otros componentes de la compañía.

La tarea de los sistemas de información consiste en procesar la entrada, mantener archivos de datos en relación con la empresa y producir la información, informes y otras salidas. Los SI están integrados por subsistemas que incluyen el hardware, software y almacenamiento de datos para los archivos y bases de datos. Procedimientos específicos describen los sistemas utilizados. El conjunto particular de subsistemas, es decir, el equipo específico, programas, archivos y procedimientos, comprenden una aplicación de sistemas de información. (Palacio, 2005, p. 41)

“Los sistemas de información tienen una enorme importancia, ya que toda organización que se digne de serlo, depende en mayor o menor número, de los sistemas de información”. (Palacio, 2005, p.41).

Debido a los enormes cambios sufridos por el mercado en los últimos años con la incorporación de tecnologías informáticas que facilitarán la administración de los datos, con el fin de ofrecer mejoras en la toma de decisiones gerenciales, en la actualidad todas las empresas, incluso las Pymes, requieren de la implementación de un sistema de información que colabore con los procesos de gestiones empresariales.

Estos proporcionan servicios a todos los niveles de una organización y enlazan los componentes de forma tal que trabajen con eficiencia para alcanzar el mismo objetivo. “Existen muchos tipos de sistemas de información, los más conocidos y utilizados comercialmente son los administrativos” (Palacio, 2005, p. 42).

Un sistema de información computarizado posibilita el procesamiento de datos a una gerencia, además le proporciona a los gerentes la información para tomar más decisiones y mejor fundamentadas. La capacidad de procesamiento de datos, el manejo o el procesamiento de éstos, es solo una faceta de un sistema de información.

Un sistema de información pone a disposición de quienes toman decisiones, las herramientas necesarias para generar informes y la posibilidad de hacer consultas, asimismo, les permite tener informes periódicos de rutina. Debido a que un sistema de información ayuda a la gerencia a la toma de decisiones administrativas, también suele ser llamado sistema de información administrativo. (Palacio, 2005, p. 43).

José Damián Palacio Cabrera expone que un sistema de información es procesar la entrada y toda la información recaudada de la empresa para realizar un informe y determinar todas las salidas, también establece que “existe un sistema de información computarizado que facilita el procesamiento de datos de la empresa, este sistema puede determinar quienes toman decisiones y todas las herramientas que necesitan para poder generar los informes” (2005, p 25).

2.3.3 Administración

“La Administración se refiere al proceso de lograr que las actividades lleguen a su término eficientemente con otras personas y por medio de ellas” (Pardo, 2011, p 12).

“Proceso cuyo objeto es alcanzar la máxima eficiencia en el logro de los objetivos de un grupo social, mediante la adecuada coordinación de los recursos y la colaboración del esfuerzo ajeno.” (Cruz, 2006, p. 73).

Autores como Oliveira se refieren a la definición etimológica de la palabra Administración mencionando que “procede del latín ad hacía, dirección, tendencia y minister subordinación u obediencia, y significa aquel que realiza una función bajo el mando de otro, es decir, aquel que presta un servicio a otro”. Es importante esta definición, ya que hace enfoque a una labor de servicio

antes que la que comúnmente se conoce como burocracia, manejos de poder y ejecución de labores y tareas basadas en la investidura de alguien. (Rodríguez, 2011, p. 45)

Así también la administración es "el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales". (Chiavenato, 2007, p. 24)

Según Díez, García, Martín y Periañez, (2006) la administración es "el conjunto de las funciones o procesos básicos planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar que, realizados convenientemente, repercuten de forma positiva en la eficacia y eficiencia de la actividad realizada en la organización". (p. 14).

Para Koontz y Weihrich, (2004) la administración es "el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos".

Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2016, p. 38) dice que administración es "un conjunto de funciones que se realizan para administrar". Para Liliam Esperanza Cruz Sagastume, "la administración es un proceso cuyo objetivo primordial es obtener una eficiencia máxima" (Cruz, 2006, p. 84), en cambio para Clara María Rodríguez Garzón la administración significa a todo aquel que realiza una función bajo el mando de otro. (Rodríguez, 2011, p. 6)

2.3.4 Finanzas

El término finanzas proviene del latín finis que significa acabar o terminar. Según Porto (2008) "Es un término cuyas implicaciones afecta tanto a individuos como a empresas, organizaciones y Estados porque tiene que ver con la obtención y uso o gestión del dinero" (<http://definicion.de/empresa>. Recuperado 22.10.2017).

Andrade (2006) define el término finanzas de la siguiente manera: "Área de actividad económica en la cual el dinero es la base de las diversas realizaciones, sean éstas inversiones en bolsa, en inmuebles, empresas industriales, en construcción, desarrollo agrario, entre otros."

Así mismo las finanzas son el: "Área de la economía en la que se estudia el funcionamiento de los mercados de capitales y la oferta y precio de los activos financieros". (Simón, 2005)

Según Ortega (2009) la Administración Financiera se define por:

Las funciones y responsabilidades de los administradores financieros. Aunque los aspectos específicos varían entre organizaciones, las funciones financieras clave son: La Inversión, el Financiamiento y las decisiones de dividendos de una organización. Los fondos son obtenidos de fuentes externas e internas de financiamiento y asignados a diferentes aplicaciones. Para las fuentes de financiamiento, los beneficios asumen la forma de rendimientos, reembolsos, productos y servicios. Por lo tanto las principales funciones de la administración financiera son planear, obtener y utilizar los fondos para maximizar el valor de una empresa, lo cual implica varias actividades importantes. Una buena Administración Financiera coadyuva a que la compañía alcance sus metas, y a que compita con mayor éxito en el mercado, de tal forma que supere a posibles competidores. (<http://articulosfinanzas.blogspot.com> Recuperado 23.10.2017).

Algunas funciones del departamento de administración financiera son:

Contabilidad financiera: es decir la contabilidad que se reporta al Estado y auditores externos así como socios. Su función es recopilar, registrar, clasificar e informar de todas las operaciones que pueden cuantificarse en dinero y que realiza una entidad económica.

Contabilidad analítica: es decir, información interna sobre costos y gastos de la empresa.

Análisis económico financiero: se refiere al análisis de los resultados anuales de varios años, así como el origen de esos resultados con el fin de entender la situación actual de la empresa;

Elaboración de Presupuestos: permite crear por anticipado un presupuesto a futuro y calcular en mejor forma, así como corregir algunas acciones y mejorar la calidad de gasto para obtener mejores utilidades y poder cumplir con los objetivos de la empresa.

Control: en otras palabras comprobar que se esté llevando a cabo lo planificado.

Dirección financiera: se da a partir de los anteriores análisis y consiste en dar dirección a la empresa según los resultados. Orienta a la empresa sobre el camino a seguir y tomar las decisiones oportunas que permitan su desarrollo. (Paiz, 2016, pág. 83)

Según, Merton (2008), define las finanzas como:

Las finanzas estudian la manera en que los recursos escasos se asignan a través del tiempo. La teoría de finanzas consta de un grupo de conceptos que ayudan a organizar la forma de asignar recursos en la evaluación de alternativas, la toma de decisiones y la puesta en práctica de las mismas. Un principio básico de las finanzas establece que la función primordial del sistema es satisfacer las preferencias de consumo de la gente, incluyendo las necesidades básicas de la vida; los gobiernos y las empresas tienen el propósito de facilitar el logro de esta función primordial” (p. 12).

Según Scott & Brigham (2010) considera las finanzas como aquellas que “concernen a las decisiones que se toman en relación con el dinero o con más exactitud con los flujos de efectivo. Las decisiones financieras tienen que ver con cómo se recauda el dinero y como lo usan los gobiernos a las empresas y los individuos”.

El fin de tomar decisiones financieras usted debe entender tres conceptos generales aunque razonables: si todo se mantiene igual; se refiere a más valor a menos; cuanto más pronto se reciba el efectivo más valioso es; los activos con menos riesgo son más valiosos o preferidos que los activos con más riesgo. (Scott & Brigham, 2010, p. 21).

2.4 Administración financiera

La administración financiera es el área de la administración que se centra en decisiones de inversión, manejo del dinero, fuentes de financiamiento, administración de activos, control de costos y maximización de utilidades/ beneficios. Abarca tres aspectos importantes de los recursos financieros:

- Rentabilidad: es la capacidad de producir o generar un beneficio adicional ganancia utilidad sobre la inversión o esfuerzo realizado
- Liquidez: es mantener un balance entre las inversiones de corto, mediano y largo plazo y la disponibilidad de recursos para cumplir con los compromisos financieros inmediatos de la organización

- Control de Riesgos: Situaciones que ponen en riesgo los objetivos financieros: riesgo es todo aquello que tiene una probabilidad de ocurrencia puede o no ocurrir y que al ocurrir puede limitar/afectar de forma ligera, moderada o severa el alcance de los objetivos financieros y afectar negativamente el valor de los recursos financieros de una organización

El objetivo principal de las finanzas es ayudar a las empresas/organizaciones a realizar un correcto uso de su dinero, apoyándose en herramientas financieras para lograr una correcta optimización de los recursos una correcta optimización de los recursos, administrándolos y manteniendo un adecuado control de los mismos, para maximizar el valor de la empresa/ organización, manteniendo una adecuada salud financiera.

La administración financiera se auxilia de los registros contables y de los procedimientos administrativos, necesitando información confiable y oportuna para tomar decisiones gerenciales. La contabilidad registra y documenta, en forma monetaria, todas las actividades y acciones de una empresa, ya sean ventas, compras, contrataciones, adquisiciones, efectivo, cuentas por cobrar, inventarios, activos fijos, deudas y patrimonio. Todas estas cuentas quedan registradas en la contabilidad y presentadas a los administradores financieros por medio de los estados financieros reportes financieros, siendo los principales el Estado de Resultados y el Balance General (Castillo, p. 28).

Según Carmona (2011) La administración financiera se refiere a:

La adquisición, el financiamiento y la administración de activos, con algún propósito en mente. La función de todo administrador financiero es la toma de decisiones que serían tres principalmente: las decisiones de inversión, las de financiamiento, y las de administración de los activos. La función primordial de las finanzas es asignar recursos, lo que incluye adquirirlos, invertirlos y administrarlos. (p. 7).

2.5 Elementos de la administración financiera

2.5.1 Presupuestos

En esta actividad se planea la vida financiera, se fijan objetivos para compras y ahorro, se estiman ingresos, egresos y actividades para controlar los registros contables.

2.5.2 Análisis de oportunidades financieras

Es indispensable conocer las herramientas que harán que el ahorro se convierta en una inversión eficiente, para lo cual se debe estar atento a lo que el mercado financiero ofrece en esta materia, buscando el menor riesgo con la mayor utilidad.

2.5.3 Manejo del dinero

Contabilizar adecuadamente los ingresos y gastos, así como analizar adecuadamente las formas de mantener un control del dinero, son opciones que se deben buscar al reunir los fondos; una cuenta de cheques, una cuenta de débito o el crédito a través de una tarjeta, deberán analizarse en base a la capacidad económica y objetivos financieros. La disponibilidad de fondos y maximización de intereses son las características que se deben buscar cuando se trata del manejo del dinero.

2.5.4 Inversiones y activos

Cada compra o inversión debe significar crecimiento en las finanzas de las empresas. Se deben analizar en función de su productividad financiera, es decir comprar un bien inmueble será más productivo financieramente que adquirir un bien que pueda depreciarse en el futuro. Conocer sobre inversiones dará las herramientas para lograr compras de inversión redituables en el tiempo.

2.5.5 Pago de impuestos

Es indispensable conocer las características del pago de impuestos para cumplir ordenadamente con la establecida contribución, aprovechando la deducibilidad de los gastos que se realizan en las actividades productivas.

2.5.6 Procuramiento de fondos

El manejo correcto del dinero también debe considerar los fondos necesarios para cumplir con las obligaciones contraídas como el pago de créditos, compromisos adquiridos, dividir las necesidades de la institución y en el caso de empresas familiares determinar los gastos institucionales de los familiares y otros gastos. Realizar una buena planeación de los fondos necesarios evitará invertir el dinero inadecuadamente, sin considerar estos rubros vitales para el funcionamiento y esto evitará incumplir con las obligaciones crediticias.

2.5.7 Maximizar utilidades

Este aspecto, no obstante se considera en la forma en que se invierte el ahorro, es importante enfatizar su importancia, ya que manteniéndolo como objetivo será la línea de acción que llevará a conseguir los objetivos en el menor tiempo posible. “Conocer lo relacionado a la administración de sus recursos, será siempre recomendable para lograr sus objetivos financieros”. (<https://www.finanzaspracticass.com.co/finanzaspersonales/presupuestar/personales/administracion.php>. Recuperado 28.10.2017)

De acuerdo con las cifras del Banco Mundial, durante el año 2012:

El crédito al sector privado en México ascendió al 27.7% del PIB, lo que compara desfavorablemente con el crédito otorgado en otros países, tanto emergentes como desarrollados. En Brasil y Chile, por ejemplo, el crédito al sector privado ascendió respectivamente al 68.4%, 73.2% y del PIB. De la misma forma, en China y Estados Unidos, el crédito al sector privado fue aún mucho mayor, puesto que representó el 134% y 184% de su respectivo PIB, es decir entre cinco y siete veces el crédito otorgado en México (<http://data.worldbank.org/indicador/FS.AST.PRVT.GD.ZS>. Recuperado 28.10.2017).

2.6 Cinco “C”:

Cabe entonces cuestionarse: ¿Cuáles son los aspectos que tradicionalmente han tomado en cuenta los intermediarios financieros para otorgar un crédito? La respuesta está en un modelo muy sencillo conocido como las “Cinco C’s del crédito”: Capacidad, Capital, Colateral, Carácter y Conveniencia.

2.6.1 Capacidad

El que el solicitante de un crédito tenga la capacidad de pago suficiente para hacer frente a sus obligaciones es tal vez lo más importante. Para determinar dicha capacidad, el intermediario financiero investiga cómo es que el solicitante del crédito pretende hacer frente a sus obligaciones, considerando cuidadosamente sus flujos de efectivo, el calendario de pagos, su experiencia e historial de crédito. En la medida en que haya cumplido puntual y cabalmente con los créditos que haya contratado en el pasado, se espera que sea más probable que lo haga

en el futuro y, por lo tanto, el intermediario deberá estar más dispuesto a otorgar el crédito (Bello, 2014, p. 3).

2.6.2 Capital

El capital del solicitante está constituido por los recursos que personalmente tenga invertidos en el negocio para el cual ha solicitado el crédito. En la medida en que tenga invertidos más recursos personales en el proyecto, tendrá más incentivos para ser más prudente en el manejo de los recursos del crédito, favoreciendo con ello las posibilidades de que cumpla cabalmente con el mismo (Bello, 2014, p. 3).

2.6.3 Colateral

Para otorgar un crédito, suele requerirse la entrega de una garantía colateral, en forma de bienes muebles o inmuebles, como inventarios o edificios, que serán aplicados para hacer frente a las obligaciones contraídas por el solicitante, en caso de que éste no pueda hacerlo por medios propios. Otro de los colaterales a los que con más frecuencia se acude, es el otorgamiento de avales personales por parte de personas de reconocida solvencia moral y material (Bello, 2014, p. 3).

2.6.4 Carácter

Para que un solicitante reciba un crédito, no basta con que cumpla con los requisitos anteriores; es necesario también que dé la impresión al intermediario financiero de que es una persona confiable, que cuenta con el carácter necesario para cumplir cabalmente con las obligaciones que contraiga. Por lo general, se considera que una buena reputación tanto en los negocios, como en la vida social, es signo de un buen carácter (Bello, 2014, p. 3).

2.6.5 Conveniencia

La conveniencia de un crédito se refiere a que tanto el deudor, como el intermediario, deben estar en posibilidades de obtener un rendimiento adecuado de los créditos otorgados. En la medida en que el margen de intermediación, la diferencia entre intereses cobrados y pagados por el intermediario y la probabilidad de recuperación del crédito sean más elevadas, le convendrá más al intermediario otorgarlo (Bello, 2014, p. 3).

2.7 Empresa

La empresa es la unidad económico-social en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para realizar una producción socialmente útil, de acuerdo con las exigencias del bien común. “Los elementos necesarios para formar una empresa son: capital, trabajo y recursos materiales”. (<https://encolombia.com/economia/empresas/definicionyclasificaciondelaempresa/>. Recuperado 29.10.2017)

Una empresa es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, “que tienen el objeto de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto hace uso de los factores productivos, a ser trabajo, tierra y capital”. (<http://definicion.de/empresa/>. Recuperado 29.10.2017)

Según García Del Junco, definen la empresa como una "entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados". (2001, p. 12)

Para Andrade, la empresa es "aquella entidad formada con un capital social, y que aparte del propio trabajo de su promotor puede contratar a un cierto número de trabajadores. Su propósito lucrativo se traduce en actividades industriales y mercantiles, o la prestación de servicios". (2006, p. 22)

El Diccionario de la Real Academia Española, en una de sus definiciones menciona que la empresa es una "unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos". (<http://dle.rae.es/srv/fetch?id=EsuT8Fg>. Recuperado 29.10.2017)

Así toda empresa es una entidad conformada por elementos tangibles, elementos humanos, bienes materiales, capacidad financiera y de producción, transformación y/o prestación de servicios e intangibles, aspiraciones, realizaciones y capacidad técnica; cuya finalidad es la satisfacción de las necesidades y deseos de su mercado meta para la obtención de una utilidad o beneficio.

2.8 Clasificación de las empresas

2.8.1 Según la procedencia del capital

2.8.1.1 Empresa privada

Es una entidad organizada y controlada por propietarios particulares cuya finalidad es lucrativa y mercantil. En el país es casi la totalidad de empresas que operan generan casi la totalidad del movimiento económico en el país es decir el Producto Interno Bruto su aporte es en la generación de empleos, bienes y servicios para todo el país (<http://definicion.de/empresa/>. Recuperado 30.10.2017).

2.8.1.2 Empresa pública

Controlada por el Estado u otra corporación de derecho público cuya finalidad es el bien público. Existen pocas empresas públicas en Guatemala, y su aporte al PIB es marginal, se resumen en las empresas portuarias del país, las zonas de libre comercio, el Instituto nacional de electrificación, la empresa ferrocarriles de Guatemala y la empresa guatemalteca de telecomunicaciones (<http://definicion.de/empresa/>. Recuperado 30.10.2017).

2.8.1.3 Empresa mixta

Intervienen el Estado y el sector privado. En la actualidad se ha desarrollado este tipo de figura jurídico-legal, que permite la inversión conjunta entre empresa pública y empresa privada que tiene como objeto prestar servicios a la población aprovechando bienes públicos y el capital privado, así como la capacidad empresarial (<http://definicion.de/empresa/>. Recuperado 30.10.2017).

2.8.2 Según el tamaño de la Empresa

2.8.2.1 La micro empresa

“Tiene un máximo de 10 empleados o ventas máximas por 190 salarios mínimos” (Andrade, 2006, p. 42).

2.8.2.2 La pequeña empresa

“Está considerada como pequeña empresa aquella que tiene hasta los 80 empleados o percibe ingresos hasta un máximo de 3700 salarios mínimos” (Andrade, 2006, p. 42).

2.8.2.3 La mediana empresa

“La mediana empresa es aquella que cuenta con un máximo de hasta 200 empleados o tiene ventas hasta por un máximo de 15420 salarios mínimos” (Andrade, 2006, p. 42).

2.8.2.4 La gran empresa

“La gran empresa es aquella que tiene más de 200 empleados o percibe ingresos mayores a los 15420 salarios mínimos” (Andrade, 2006, p. 42).

2.8.3 Según el aspecto jurídico

Las empresas en Guatemala están reguladas por el Código de Comercio Decreto 2 – 70 y tendiendo a la forma jurídica-legal de constitución de la empresa puede ser de los siguientes tipos:

2.8.3.1 Comerciante Individual

“Es cualquier persona física que por sí mismo o a través de otro individuo, realiza actividades mercantiles de forma organizada y profesional y con ánimo de lucro” (Código Procesal Civil y Mercantil; 2006, Decreto 107-2006)

2.8.3.2 Sociedades mercantiles

“Conjuntos de personas jurídicas que aceptan poner en común sus valores, bienes o servicios con fin lucrativo” (Código Procesal Civil y Mercantil; 2006, Decreto 107-2006)

2.8.4 Por cuota de mercado.

Atendiendo a la cuota de mercado que poseen las empresas pueden clasificarse en:

2.8.4.1 Empresa aspirante

“Aquella cuya estrategia va dirigida a ampliar su cuota frente al líder y demás empresas competidoras, y dependiendo de los objetivos que se plantee, actuará de una forma u otra en su planificación estratégica” (Andrade, 2006, p. 121)

2.8.4.2 Empresa especialista

Aquella que responde a necesidades muy concretas, dentro de un segmento de mercado, fácilmente defendible frente a los competidores y en el que pueda actuar casi en condiciones de monopolio. Este segmento debe tener un tamaño lo suficientemente grande como para que sea rentable, pero no tanto como para atraer a las empresas líderes (Andrade, 2006, p. 121).

2.8.4.3 Empresa líder

“Aquella que marca la pauta en cuanto a precio, innovaciones, publicidad, entre otros, siendo normalmente imitada por el resto de los actuantes en el mercado” (Andrade, 2006, p. 121)

2.8.4.4 Empresa seguidora

Aquella que no dispone de una cuota suficientemente grande como para inquietar la empresa líder (Andrade, 2006, p. 121)

2.9 Sistema de información en las PYME

Pesce, (2011) en un estudio empírico encontraron que:

Un 33% las PYME cuentan con un sistema de información contable avanzado, 44% con un sistema intermedio y un 23% tienen un sistema básico. Las empresas con sistema de información contable avanzado tienen mayor antigüedad, relación con clientes y proveedores de mayor envergadura, mayor tamaño, una forma legal que implica responsabilidad limitada, exigencia legal de presentar estados financieros periódicos, una estructura administrativa profesionalizada y calificada, tendencia a buscar objetivos de tipo empresarial creación de valor, aumento de la participación de mercado, entre otros. En detrimento de los de tipo personal familiar de los dueños/administradores; control directo sobre el procesamiento de la información contable; mayor acceso y utilización del financiamiento bancario; toma de decisiones de financiamiento considerando el plazo, asesoramiento externo sobre fuentes de financiamiento y conocimiento sobre créditos promocionales para el sector (p. 4).

Lo cual hace interesante determinar cuáles son las características del sistema de información financiera con el que deben contar las PYME, así pues (Bertolino, 2000) señala que este debe ser: sencillo y ágil; produzca información útil para la gestión de la empresa; lo más uniforme posible; lo

bastante flexible para adaptarse al crecimiento del negocio; permita aplicar las normas internacionales de contabilidad (NIFF's); fácil de utilizar para efectos fiscales; adaptable al entorno en el que operan las PYME (Bertolino, 2000, p 21).

La intención de un sistema de información financiera es proporcionar información real sobre la situación de la empresa, que sea expresada en términos accesible al personal administrativo, o bien al gerente o propietario que no en todos los casos cuenta con una formación especializada en finanzas.

Lo más importante del sistema de información financiera es que responda a las necesidades peculiares de la institución.

Los hallazgos de Fernandez y Plata muestran que:

Solo el 25% de las PYME utilizan tecnología en sus sistemas de información gerencial, esto se debe a que no cuentan con software diseñado para sus necesidades específicas, también a la poca importancia que los empresarios le dan a estos sistemas, al estar preocupados por sobrevivir. A esto se debe también, que el 80% manifestó que no toma en cuenta los sistemas de información gerencial para adoptar estrategias. (2006, p. 17).

En cuanto a lo publicado por la institución ANFECA encontró que:

Éste generalmente es desarrollado a la medida, sin embargo lo realiza personal externo y la PYME generalmente no contrata personal capacitado que pueda aprovechar mejor estas herramientas, por lo que se utiliza únicamente para cubrir necesidades básicas de información. (2015 p. 24).

2.10 Sistemas de información en la administración financiera

Los sistemas integrados de administración financiera (SIAF) son sistemas informáticos que automatizan los procedimientos financieros necesarios para registrar los recursos de cualquier institución tanto pública como privada (Poole, Van de Ven, Dooley, & Holmes, 2000, p.47).

Es decir, los SIAF son sistemas informáticos que automatizan los procedimientos financieros necesarios para registrar los fondos de las instituciones, recaudarlos y aplicarlos a la concreción de los objetivos del sector público o privado. De esta forma, los SIAF hacen viable el presupuesto de las instituciones públicas y privadas, la ejecución de los pagos de tesorería y el almacenamiento de registros contables y financieros. Además, permiten la generación de reportes y confieren eficiencia, seguridad y mayor transparencia a la gestión de los recursos financieros.

El modelo de SIAF actualmente predominante en ALC comprende cuatro áreas principales: presupuesto, tesorería, contabilidad y deuda pública. Además, el SIAF interactúa con otros sistemas de gestión de los recursos públicos, como los de inversiones públicas, recursos humanos y pagos al personal, compras y contrataciones, administración tributaria, gestión de proyectos y administración de bienes (Poole, Van de Ven, Dooley, & Holmes, 2000, p.47).

La mayoría de los SIAF de la región se basa en un modelo más o menos estándar pero adecuado a la realidad de cada país. Esto se debe en parte a que los SIAF de los distintos países se constituyeron bajo condiciones políticas, económicas e institucionales similares, aunque en algunos casos fueron complementados con las visiones de las empresas o de los grupos de consultores que intervinieron en su diseño. En consecuencia, el modelo de SIAF de los países de la región es esencialmente el mismo, aunque los diseños conceptuales globales difieren un poco entre países debido a normativas particulares.

Este modelo se caracteriza por el uso de un sistema único y de amplia cobertura, con una administración centralizada bajo la responsabilidad de las autoridades hacendarias y en general con una base de datos central, pero con una operación que —aunque integrada— se encuentra descentralizada en las entidades públicas. Es interesante mencionar que en muchos países desarrollados la utilización de sistemas financieros públicos ocurre de una forma menos estandarizada que en ALC, sin que se haya adoptado un sistema único (Poole, Van de Ven, Dooley, & Holmes, 2000, p.48).

Capítulo 3

Marco Metodológico

3.1 Tipo de investigación.

El enfoque de la investigación es cualitativo, de carácter descriptivo, de esta manera se analiza específicamente la importancia de los sistemas de información financiera en la administración de las pyme dedicadas a la exportación en la ciudad de Quetzaltenango.

La investigación cualitativa o metodología cualitativa es un método de investigación usado principalmente en las ciencias sociales que se basa en el análisis de categorías.

Se refiere el carácter descriptivo ya que se describe el funcionamiento técnico y administrativo de la importancia de los sistemas de información financiera así como herramientas de gestión aplicables a la exportación en la ciudad de Quetzaltenango, y por lo tanto al describir dichos sistemas se habla, discute, define y sopesan diferentes elementos sobre ellos.

3.2 Sujetos de la investigación.

El presente estudio con enfoque cualitativo no requiere el uso de sujetos de estudio directamente, más bien el análisis de la implementación del sistema. Se realiza la descripción documental de la importancia de los sistemas de información financiera en la administración de las pyme. Las características y elementos de las diferentes variables de estudio que integran la presente investigación. Se basa en sistemas y teorías previamente creadas por su autor, y como tal, no pueden ser modificadas por el autor del presente proyecto. Sin embargo dentro de las empresas las personas que toman las decisiones de implementación del sistema son los accionistas, directivos o gerentes, por lo cual se realizó la investigación mediante la modalidad metodológica de análisis de encuestas directamente a los gerentes generales de las empresas que utilizan ya el dicho sistema en Guatemala, obteniendo información de primera mano.

3.3 Instrumentos de recopilación de datos.

Se diseñó una encuesta dirigida a los gerentes de empresas que actualmente ya utilizan la exportación en la ciudad de Quetzaltenango con el fin de recabar la impresión de estos respecto al sistema, y los beneficios que han obtenido mediante su uso.

3.4 Muestreo

A continuación se presenta el marco muestral que fue utilizado en la realización de la investigación denominada.

3.4.1 Determinación de la población o universo

El universo o población de la cual se extrajo la muestra está constituida por las Pymes de la ciudad de Quetzaltenango constituido por 178 empresas.

Se discriminaron las empresas a incluir en el estudio según su ocupación dedicada a la exportación y los criterios de clasificación de pequeña y mediana empresa.

3.4.2 Estimación de la muestra

La muestra está constituida por la sección de la población o universo a la cual se aplicó la boleta de recolección de información y que se calcula a un nivel de 95% de confiabilidad dentro de una muestra probabilística, donde todos los integrantes de la población tienen la probabilidad de ser entrevistados.

La muestra probabilística con aplicabilidad a la modalidad de muestreo al azar o aleatorio son utilizados en los diseños de investigación con aplicación de encuestas, ya que se pretende generalizar los resultados a la población; se caracteriza por que todos los elementos de la población tienen una alta probabilidad de ser elegidos.

Para determinar el tamaño de la muestra se empleó la fórmula de Yamane, esta se utiliza en poblaciones finitas que poseen variables cualitativas, la fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{N * d^2 + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

N = Universo

Z= Valor Z (Nivel de Confianza)

d = error de estimación.

p= Probabilidad

n = tamaño de la muestra

q= No. Probabilidad

Aplicando la formula al propósito

N?; N= 178; p= 90%; d= 5%; q= 10%; Z= 1.96 (95%)

Aplicada la formula, con un universo de 76 empresas dedicadas a la exportación, un error de estimación del 5%, un nivel de confianza del 95% y 90% de probabilidad y 10% de no probabilidad de ser entrevistados, se obtuvo una muestra de 32 boletas.

Las boletas fueron aplicadas una por empresa, entrevistando a una persona del área administrativa, de cada empresa.

Capítulo 4

Presentación de Resultados

4.1 Presentación de resultados

La economía de Guatemala es propia de un país en desarrollo, constituyendo la mayor economía de América Central, y la undécima de América Latina. Su PIB, representa un tercio del PIB regional. El país mantiene unos fundamentos macroeconómicos sólidos en los últimos años, con un nivel de reservas elevado, un nivel controlado del déficit público 2,8% en 2011 y del déficit exterior y una deuda pública baja, del 24,3% del PIB en 2011. El nivel económico de la población es medio bajo con el 59% de sus habitantes que se encuentran por debajo del umbral de la pobreza y un 15% en pobreza extrema, según los datos de la encuesta de condiciones de vida, INE 2002.

El sector más grande en la economía guatemalteca en la actualidad es la agricultura, siendo Guatemala el mayor exportador de cardamomo a nivel mundial, el quinto exportador de azúcar y el séptimo productor de café. El sector del turismo es el segundo generador de divisas para el país, mientras que la industria es una importante rama de la economía guatemalteca y el sector de servicios que año tras año cobra mayor importancia, por lo que convierte la típica economía guatemalteca basada en la agricultura en una economía basada en la prestación de servicios.

Los sectores que más aportaron al PIB en 2016 a Guatemala fueron:

Agricultura, Ganadería y Pesca: El sector agrícola conforma un cuarto del PIB, dos tercios de las exportaciones, y la mitad de la fuerza laboral. Los productos agrícolas principales son café, caña de azúcar, bananos y plátanos. También se cultiva tabaco, algodón, maíz, frutas y todo tipo de hortalizas. El país destaca por el cultivo de productos agrícolas no tradicionales como brócoli, arveja china, col de Bruselas, ajonjolí, espárragos y chile, que en su mayor parte se destinan al comercio exterior. Guatemala cuenta con ganadería, básicamente para consumo interno y un pequeño porcentaje para exportación a Honduras y El Salvador. La pesca es importante principalmente en la costa sur, los principales productos de exportación son los camarones, langostas y calamares. Los departamentos de Escuintla y Retalhuleu son los más importantes para la pesca. Por su aridez, el llamado corredor seco que cubre parte de los departamentos de Baja Verapaz, Zacapa, El Progreso,

Jalapa, Chiquimula, Jutiapa y Santa Rosa, es muy vulnerable a las sequías, no cuenta con seguridad alimentaria además de tener un alto grado de pobreza extrema (Ministerio de Economía , 2015, p.1).

Minería: el único metal existente en grandes cantidades es el níquel, cuya extracción se destina mayoritariamente a la exportación —la explotación de níquel en el Estor, Izabal por la compañía canadiense EXMIBAL fue fuente de conflictos durante la Guerra Civil de Guatemala, especialmente en la década entre 1976 y 1986. Así mismo existen en el país grandes minas de oro y plata así como de jade y cobre. La mina más grande del país pertenece a la compañía Canadiense Goldcorp, que se dedica a la explotación de oro para la exportación (Ministerio de Economía , 2015, p. 1).

Manufactura y construcción: conforman un quinto del PIB. Las principales industrias son: transformación de alimentos, ensamblado de vehículos, aparatos eléctricos, pinturas, farmacéuticas, bebidas alcohólicas y no alcohólicas, editoriales y textiles, entre otras. La Ley de Propiedad Industrial vela por los derechos de la propiedad intelectual sobre patentes de invención y signos distintivos, lo que contempla la denominación de origen y la marca de certificación. Las principales industrias del país son de capital extranjero como American British Tabaco, Menarini, Laprin, Unipharm, Ambev. Existen muchas otras de capital mixto como Toyota, Hino, Mabe, General Electric, y empresas guatemaltecas como Kern´s, Cervecería Centroamericana, Cementos Progreso, entre otras (Ministerio de Economía , 2015, p. 1).

Turismo: el turismo se convirtió en uno de los motores principales de la economía, una industria que reportó más de \$1,800 millones de dólares en el año 2008. Guatemala recibe alrededor de dos millones de turistas anualmente. En los últimos años se ha originado la visita de muchos cruceros que tocan puertos marítimos importantes de Guatemala, lo que conlleva la visita de más turistas al país (Ministerio de Economía , 2015, p. 1).

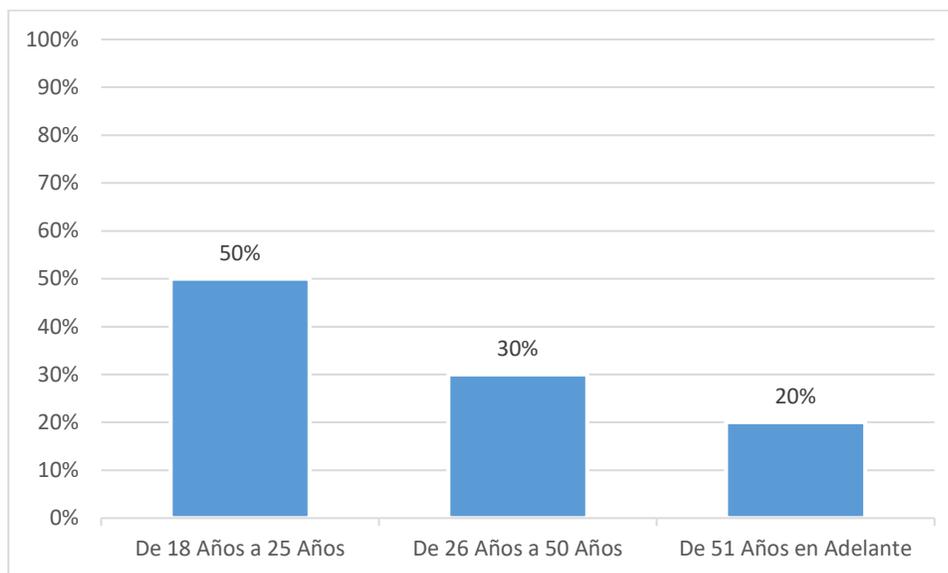
4.2 Resultados de la investigación de campo

Se presentan los cuadros y graficas de la información obtenida en el trabajo de campo, colocando los datos de mayor importancia para la presente investigación y en anexo 2 se puede observar el total de información recopilada.

4.1.1 Edad del entrevistado

Cuadro No. 1 Edad		
De 18 Años a 25 Años	16	50%
De 26 Años a 50 Años	9.6	30%
De 51 Años en Adelante	6.4	20%
Total	32	100%

Gráfica No. 1 Edad



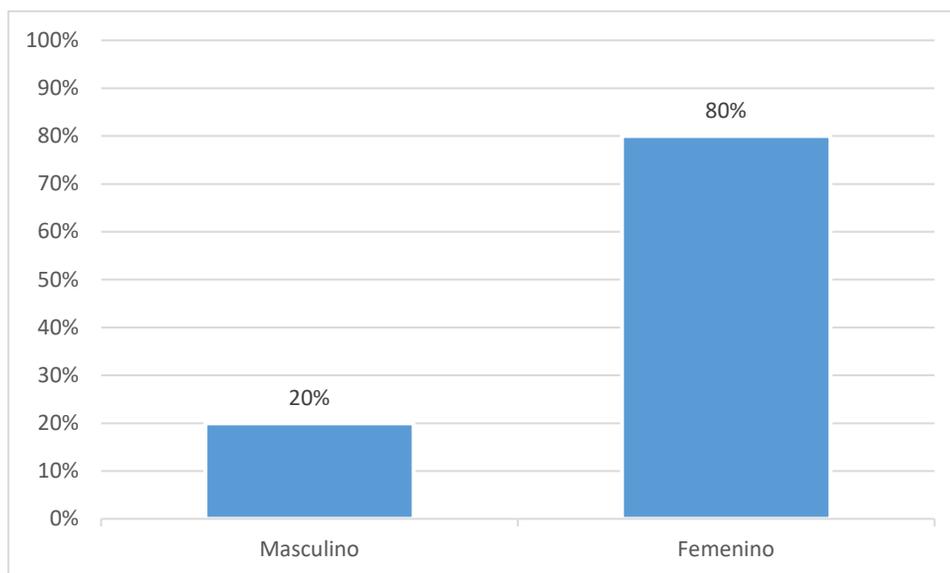
Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se puede observar que en las encuestas realizadas los márgenes de edad muestran que 50% son personas de 18 a 25 años, el 30% de 26 a 50 años y el 20% restante son personas mayores de 51 años.

4.1.2 Género del entrevistado

Cuadro No. 2 Genero		
Masculino	6.4	20%
Femenino	25.6	80%
Total	32	100%

Gráfica No. 2 Género



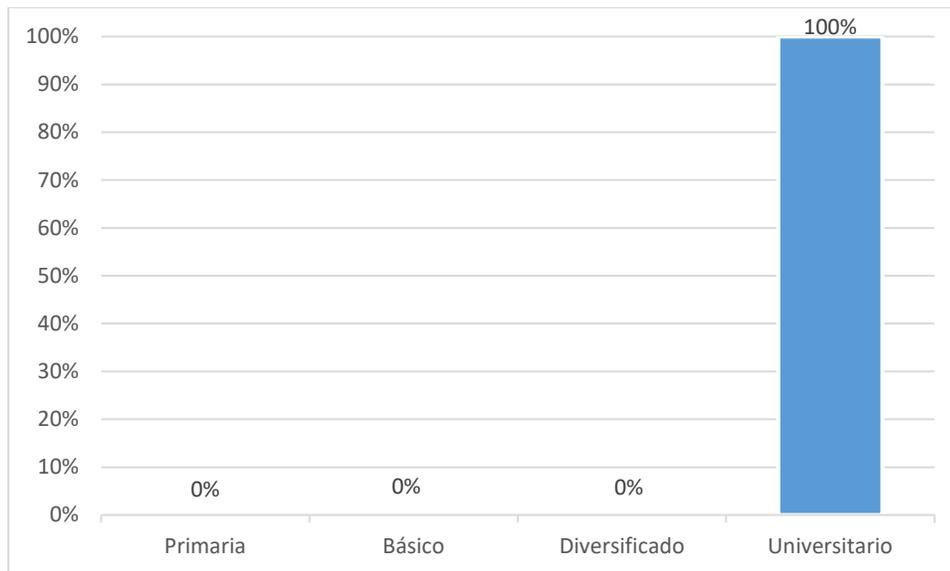
Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se puede observar en la gráfica no. 2 que la mayor parte de los encuestados, un 80% son de género masculino, y el 20% restante son de género femenino.

4.1.3 Nivel Académico del entrevistado

Cuadro No. 3 Nivel Académico		
Primaria	0	0%
Básico	0	0%
Diversificado	0	0%
Universitario	32	100%
Total	32	100%

Gráfica No. 3 Nivel Académico



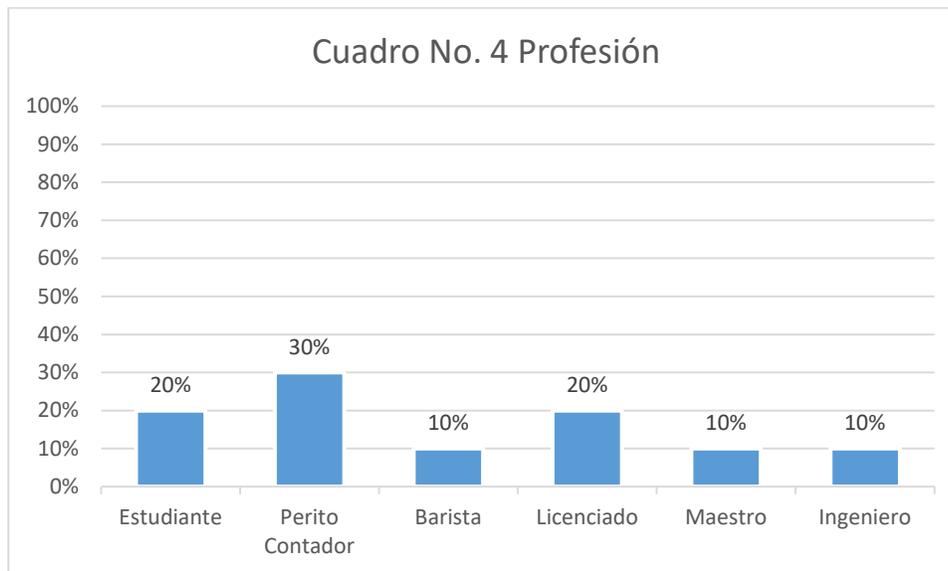
Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Al observar la gráfica No. 3 se determina que el total de encuestados, es decir; el 100% ostentan un nivel académico universitario, en otras palabras este valor porcentual indica que a nivel general todos los encuestados han cursado procesos educativos desde la perspectiva formal.

4.1.4 Profesión

Cuadro No. 4 Profesión		
Estudiante	6.4	20%
Perito Contador	9.6	30%
Barista	3.2	10%
Licenciado	6.4	20%
Maestro	3.2	10%
Ingeniero	3.2	10%
Total	32	100%

Gráfica No. 4 Profesión



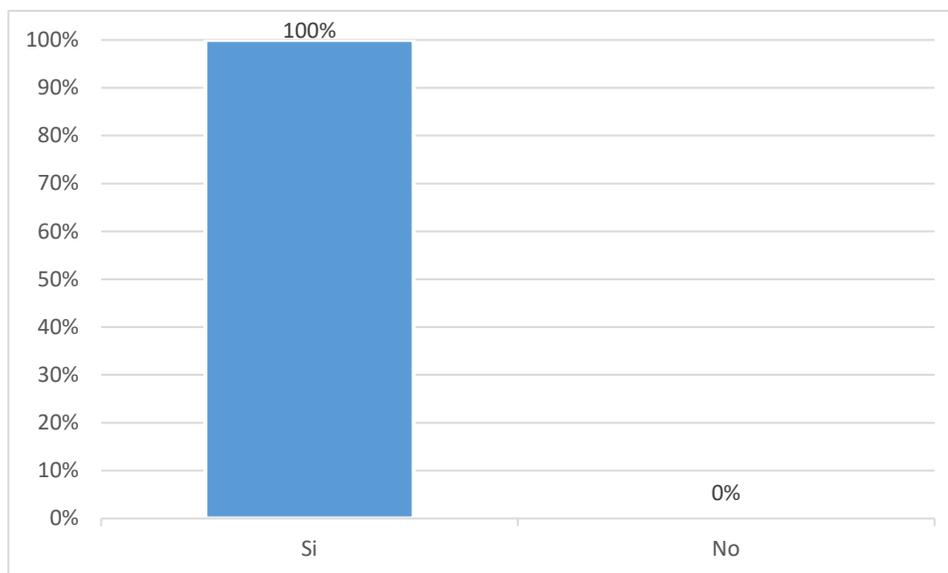
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Dentro de las actividades económicas que desarrollan en función a su importancia en valores porcentuales, se determinaron los siguientes: 20% son estudiantes, 30% son peritos contadores, 10% se dedican a ser baristas, 20%, y el 10% se dedican a ser maestros y el mismo porcentaje para los ingenieros.

4.1.5 Conoce ¿Qué es un Sistema de Información Financiera?

Cuadro No. 5 ¿Conoce que es un sistema de información financiera?		
Si	32	100%
No	0	0%
Total	32	100%

Gráfica No. 5 Conoce ¿Qué es un Sistema de Información Financiera?



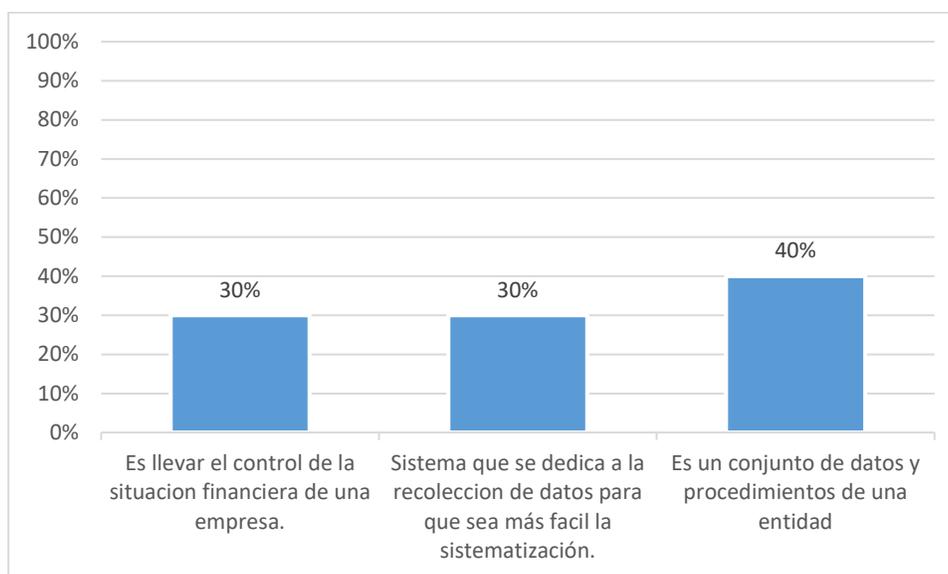
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede observar en la gráfica No. 5, que el 100% de los encuestados saben o conocen que es un sistema de información financiera

4.1.6 Brevemente explique ¿Qué es un sistema de información financiera?

Cuadro No. 6 ¿Brevemente explique que es un sistema de información financiera?		
Es llevar el control de la situación financiera de una empresa.	9.6	30%
Sistema que se dedica a la recolección de datos para que sea más fácil la sistematización.	9.6	30%
Es un conjunto de datos y procedimientos de una entidad	12.8	40%
Total	32	100%

Gráfica No. 6 ¿Brevemente explique que es un sistema de información financiera?



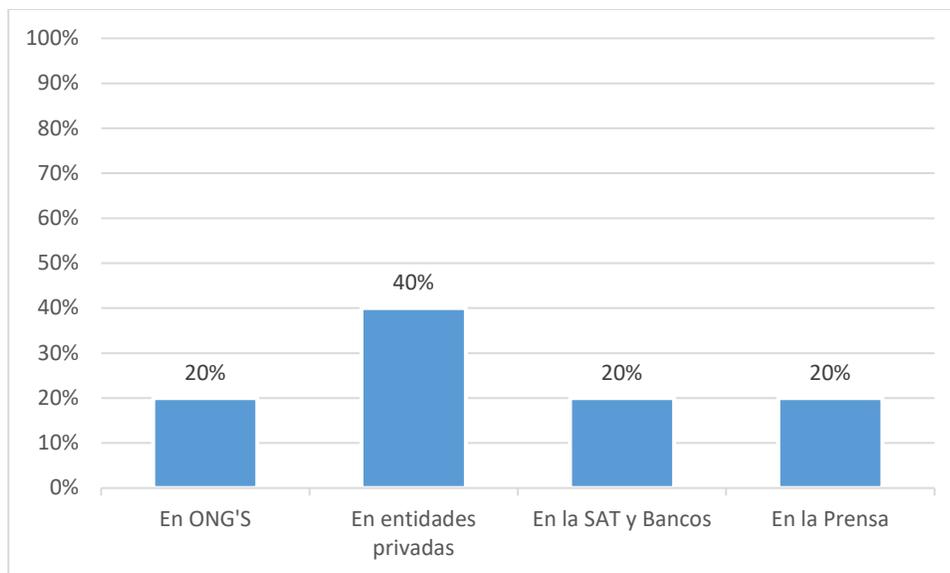
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la gráfica No. 6 se observa que las respuestas de los encuestados son las siguientes: siendo estos el 40% manifiesta que “Es un conjunto de datos y procedimientos de una entidad”, el 30% considera que “Es llevar el control de la situación financiera de una empresa”, y el restante 30% indica que es un “Sistema que se dedica a la recolección de datos para que sea más fácil la sistematización”.

4.1.7 ¿En dónde ha aplicado o visto que desarrollan un sistema de información financiera?

Cuadro No. 7 ¿En dónde ha aplicado o visto que desarrollan un sistema de información financiera?		
En ONG'S	6.4	20%
En entidades privadas	12.8	40%
En la SAT y Bancos	6.4	20%
En la Prensa	6.4	20%
Total	32	100%

Gráfica No. 7 ¿En dónde ha aplicado o visto que desarrollan un sistema de información financiera?



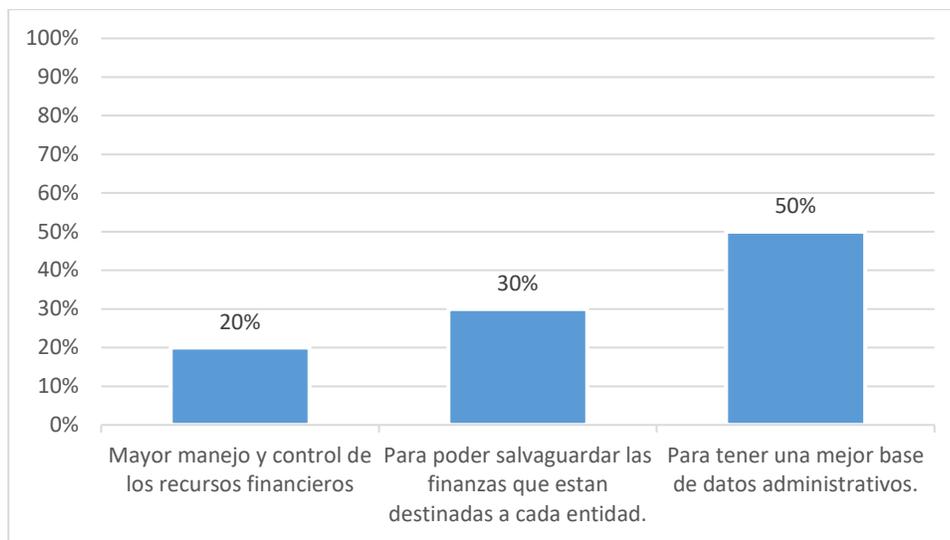
Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: La grafica No. 7 muestra donde han aplicado o visto un sistema de información financiera, siendo los siguientes porcentajes: un 20% en ONG's, el 40% que es el porcentaje más alto lo ha visto o aplicado en entidades privadas, el otro 20% en SAT y Bancos, y el restante 20% en periódicos.

4.1.8. ¿Cuál cree que es la importancia de un sistema de información en la administración financiera?

Cuadro No. 8 ¿Cuál cree que es la importancia de un sistema de información en la administración financiera?		
Mayor manejo y control de los recursos financieros	6.4	20%
Para poder salvaguardar las finanzas que están destinadas a cada entidad.	9.6	30%
Para tener una mejor base de datos administrativos.	16	50%
Total	32	100%

Gráfica No. 8 ¿Cuál cree que es la importancia de un sistema de información en la administración financiera?



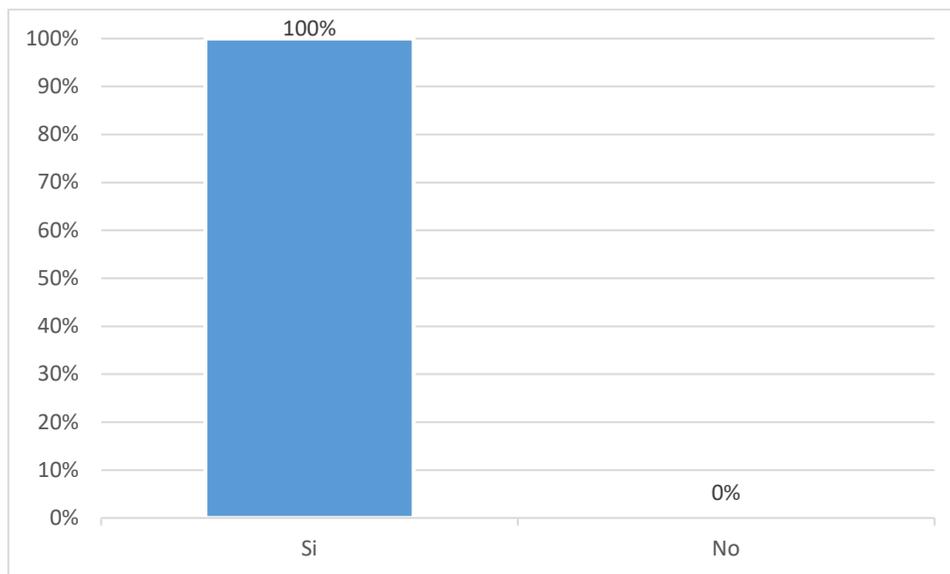
Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Al observar la gráfica No. 8 se puede observar cual es la importancia de un sistema financiero siendo los siguientes porcentajes: el 20% que es un mayor manejo y control de los recursos financieros, el 30% para poder salvaguardar las finanzas destinadas a la entidad y el mayor porcentaje que es del 50% muestra que es para tener una mejor base de datos administrativos.

4.1.9 ¿Considera que es importante tener un sistema de información en la administración financiera para Pymes?

Cuadro No. 9 ¿Considera que es importante tener un sistema de información en la administración financiera para Pymes?		
Si	32	100%
No	0	0%
Total	32	100%

Gráfica No. 9 ¿Considera que es importante tener un sistema de información en la administración financiera para Pymes?



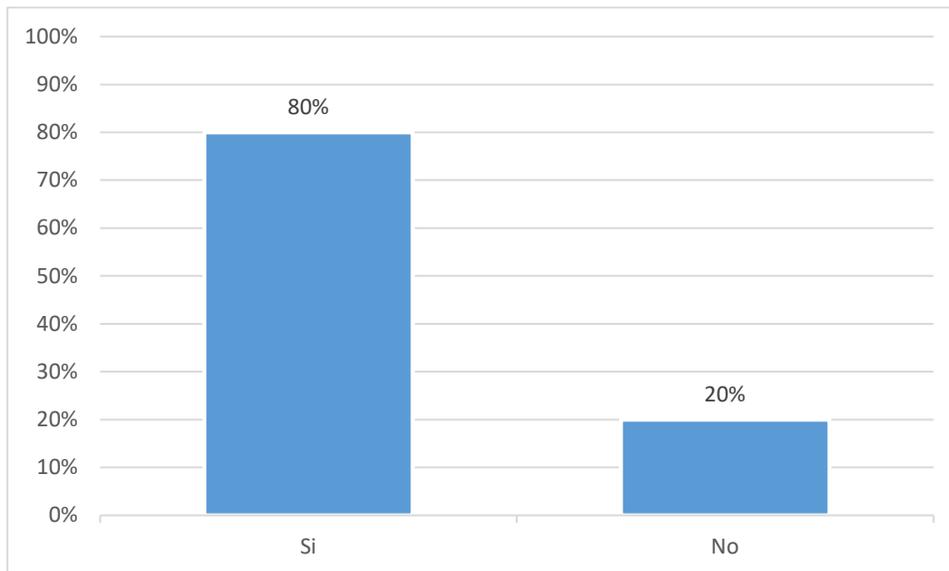
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede observar en la gráfica No. 9 que para el 100% de los encuestados es importante tener un sistema de información en la administración financiera de la Pymes, para obtener mejores resultados en las empresas que lo manejen.

4.1.10 ¿Cree que existe algún problema al no contar con un sistema de información financiera para Pymes?

Cuadro No. 10 ¿Cree que existe algún problema al no contar con un sistema de información financiera para Pymes?		
Si	25.6	80%
No	6.4	20%
Total	32	100%

Gráfica No. 10 ¿Cree que existe algún problema al no contar con un sistema de información financiera para Pymes?



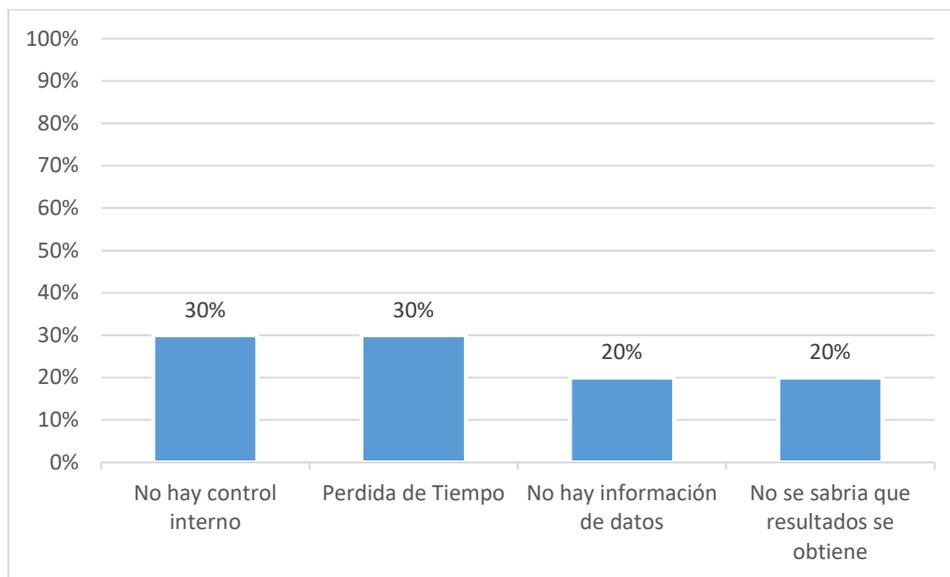
Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: La grafica No. 10 demuestra que un 80% considera que existen problemas al no tener un sistema financiero para pymes, en cambio el 20% establece que no hay problemas, según los criterios de las empresas.

4.1.11 ¿Qué problemas considera que tiene al no contar con un sistema de información financiera para pymes?

Cuadro No. 11 ¿Qué problemas considera que tiene al no contar con un sistema de información financiera para pymes?		
No hay control interno	9.6	30%
Pérdida de Tiempo	9.6	30%
No hay información de datos	6.4	20%
No se sabría qué resultados se obtiene	6.4	20%
Total	32	100%

Gráfica No. 11 ¿Qué problemas considera que tiene al no contar con un sistema de información financiera para pymes?



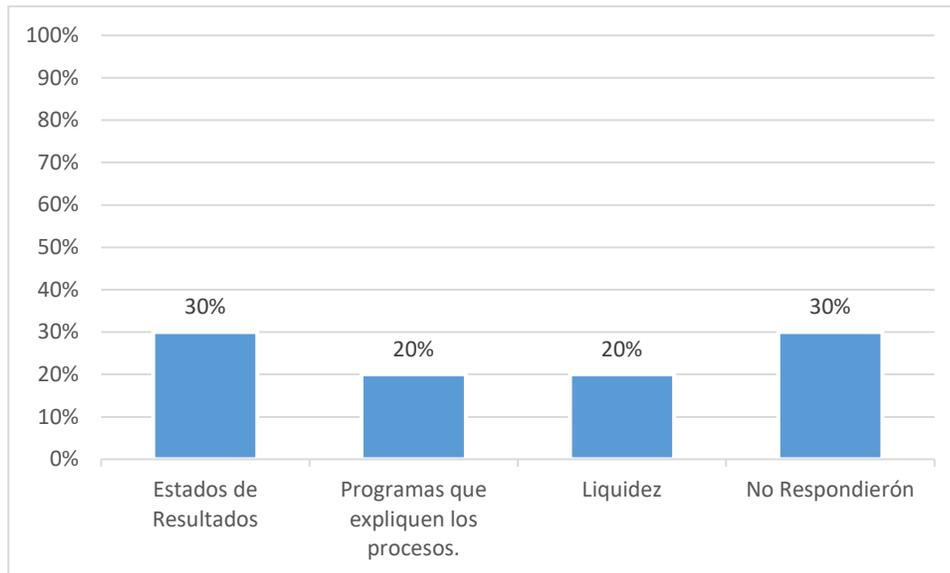
Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Como se puede observar en la gráfica No. 11 hay ciertos problemas que se consideran al no tener un sistema de información financiera para pymes siendo los siguientes: un 30% no hay control interno, el 20% no hay información de datos, el 30% que hay pérdida de tiempo y el otro 20% no se sabría qué resultados se obtienen.

4.1.12 Según las variables de información financiera ¿Cuáles considera que son las más adecuadas para las Pymes?

Cuadro No. 12 ¿Según las variables de información financiera cuales considera que son las más adecuadas para las Pymes?		
Estados de Resultados	9.6	30%
Programas que expliquen los procesos.	6.4	20%
Liquidez	6.4	20%
No Respondieron	9.6	30%
Total	32	100%

Gráfica No. 12 Según las variables de información financiera ¿Cuáles considera que son las más adecuadas para las Pymes?



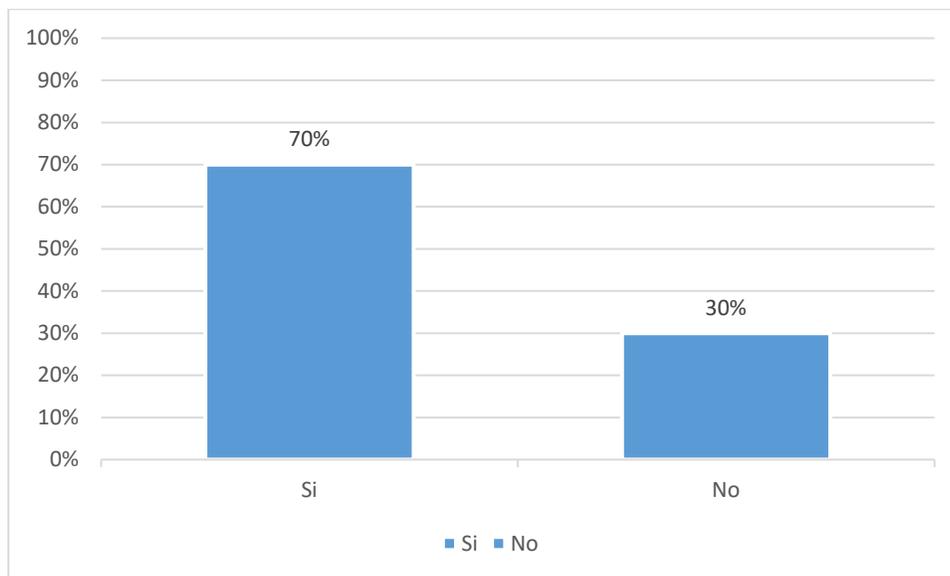
Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se puede observar en la gráfica No. 12 que existen variables que son las más adecuadas para la pymes dado que un 30% dice que son los estados de resultados, el 20% la liquidez, el otro 20% que son programas que expliquen los procesos y el 30% restante desconocen que son las variables de información financiera.

4.1.13 ¿Considera que es importante establecer variables de información financiera en pequeñas y medianas empresas dedicadas a las exportaciones?

Cuadro No. 13 ¿Considera que es importante establecer variables de información financiera en pequeñas y medianas empresas dedicadas a las exportaciones?		
Si	22.4	70%
No	9.6	30%
Total	32	100%

Gráfica No. 13 ¿Considera que es importante establecer variables de información financiera en pequeñas y medianas empresas dedicadas a las exportaciones?



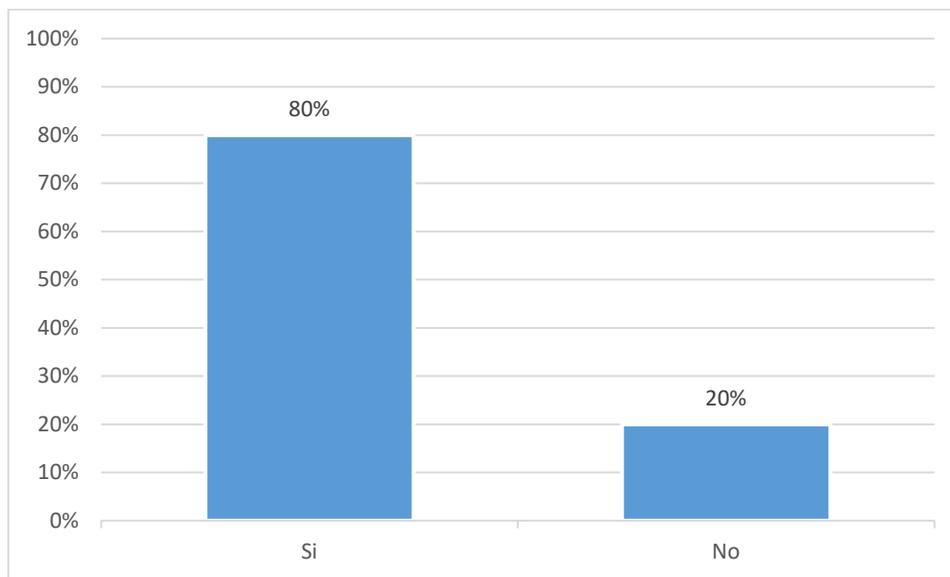
Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: La grafica No. 13 demuestra que si es importante establecer variables de información financiera en Pymes dedicadas a la exportación siendo los siguientes porcentajes: un 70% que si es importante y el 30% que no.

4.1.14 ¿Considera que existe un beneficio económico para las Pyme al implementar un sistema de información financiera?

Cuadro No. 14 ¿Considera que existe un beneficio económico para las Pyme al implementar un sistema de información financiera?		
Si	25.6	80%
No	6.4	20%
Total	32	100%

Gráfica No. 14 ¿Considera que existe un beneficio económico para las Pyme al implementar un sistema de información financiera?



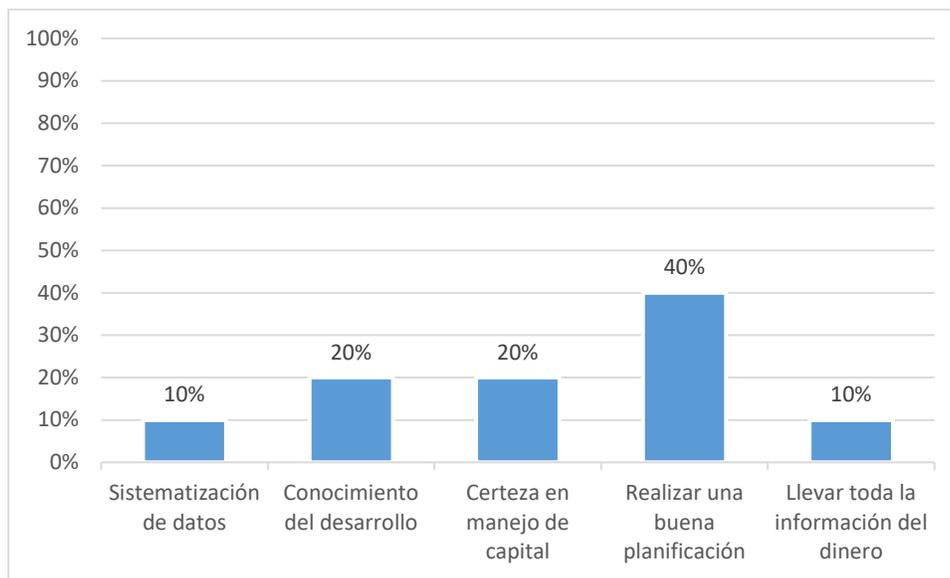
Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se puede observar en la gráfica No. 14 que la mayoría de los encuestados siendo estos un 80% dijo que si existe un beneficio económico al implementar un sistema de información financiera, en cambio el 20% restante dice que no existe ningún beneficio.

4.1.15 ¿Qué aporte le da en la toma de decisiones en el sistema de información financiera para pymes?

Cuadro No. 15 ¿Qué aporte le da en la toma de decisiones en el sistema de información financiera para pymes?		
Sistematización de datos	3.2	10%
Conocimiento del desarrollo	6.4	20%
Certeza en manejo de capital	6.4	20%
Realizar una buena planificación	12.8	40%
Llevar toda la información del dinero	3.2	10%
Total	32	100%

Gráfica No. 15 ¿Qué aporte le da en la toma de decisiones en el sistema de información financiera para pymes?



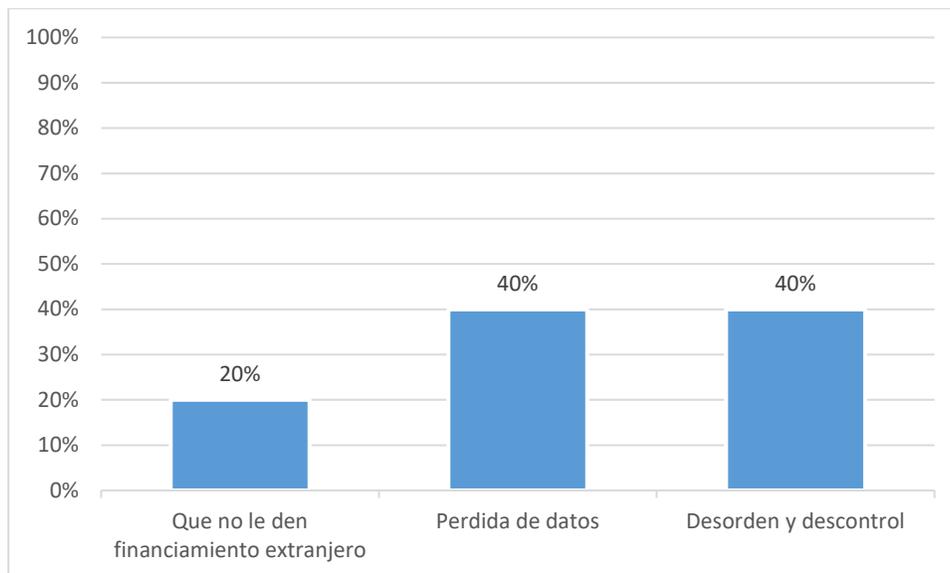
Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: La grafica No. 15 muestra que aportes le da la toma de decisiones en el sistema financiero para pymes siendo los porcentajes siguientes: el 40% una buena planificación, el 20% conocimiento de desarrollo, el otro 20% un manejo de capital, el 10% llevar la información del dinero y el restante 10% una sistematización de datos.

4.1.16 ¿Qué riesgos considera que asumen las Pymes dedicadas a la exportación al no contar con un sistema de información financiera?

Cuadro No. 16 ¿Qué riesgos considera que asumen las Pymes dedicadas a la exportación al no contar con un sistema de información financiera?		
Que no le den financiamiento extranjero	6.4	20%
Perdida de datos	12.8	40%
Desorden y descontrol	12.8	40%
Total	32	100%

Gráfica No. 16 ¿Qué riesgos considera que asumen las Pymes dedicadas a la exportación al no contar con un sistema de información financiera?



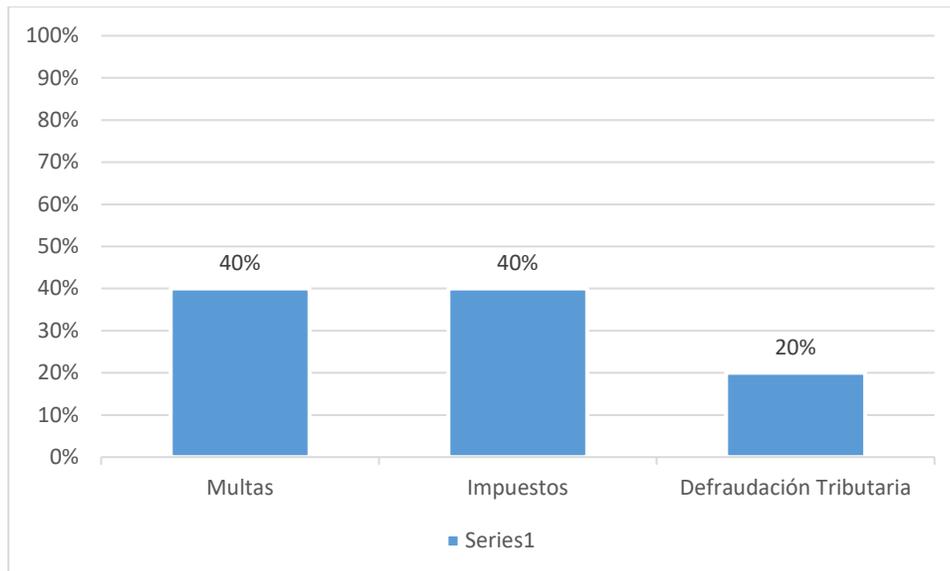
Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: en la gráfica No. 16 se puede observar los riesgos que asumen la pymes dedicadas a la exportación al no contar con un sistema de información financiera siendo los siguientes: un 40% que hay desorden y descontrol, el otro 40% hay perdida de datos y el 20% restante que no les den financiamiento extranjero para las exportaciones.

4.1.17 ¿Qué problemas fiscales pueden existir en las Pymes dedicadas a la exportación al no contar con un sistema de información financiera?

Cuadro No. 17 ¿Qué problemas fiscales pueden existir en las Pymes dedicadas a la exportación al no contar con un sistema de información financiera?		
Multas	12.8	40%
Impuestos	12.8	40%
Defraudación Tributaria	6.4	20%
Total	32	100%

Gráfica No. 17 ¿Qué problemas fiscales pueden existir en las Pymes dedicadas a la exportación al no contar con un sistema de información financiera?



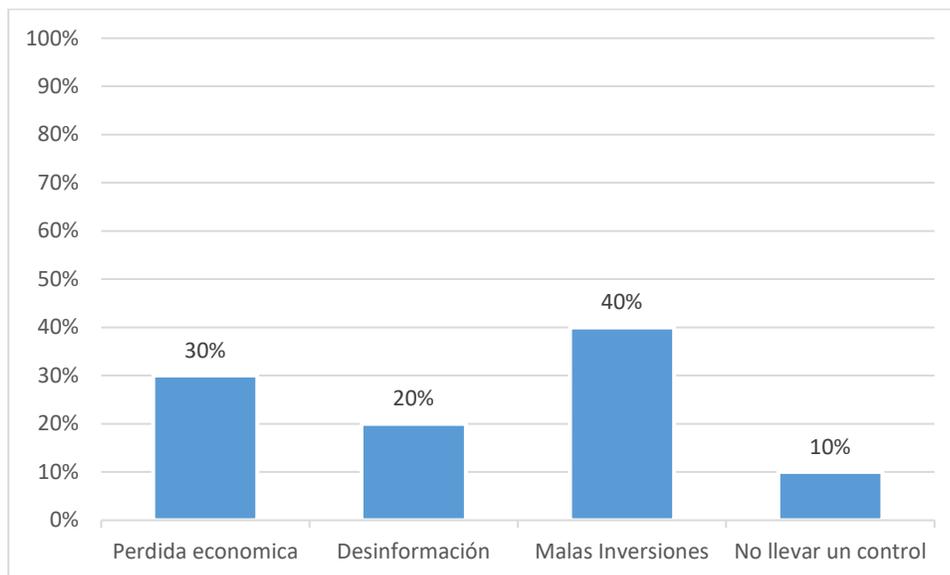
Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Según se puede observar en la gráfica No. 17 que existen problemas fiscales al no contar con un sistema de información financiera para la pymes siendo las siguientes: el 40% nos dice que son multas, el otro 40% a través de los impuestos y el restante 20% una defraudación tributaria.

4.1.18 ¿Cómo puede afectar el manejo de capitales de las Pymes dedicadas a la exportación el no contar con un sistema de información financiera?

Cuadro No. 18 ¿Cómo puede afectar el manejo de capitales de las Pymes dedicadas a la exportación el no contar con un sistema de información financiera?		
Pérdida económica	9.6	30%
Desinformación	6.4	20%
Malas Inversiones	12.8	40%
No llevar un control	3.2	10%
Total	32	100%

Gráfica No. 18 ¿Cómo puede afectar el manejo de capitales de las Pymes dedicadas a la exportación el no contar con un sistema de información financiera?



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: en la gráfica No. 18 muestra cómo puede afectar el manejo de capitales de la pymes al no contar con un sistema de información financiera siendo los siguientes porcentajes: el 40% a través de malas inversiones, el 30% por pérdida económica, el 20% hay desinformación y el 10% restante no poder llevar un control.

Las pequeñas y medianas empresas, de la ciudad de Quetzaltenango han sobresalido en el sistema gracias al esfuerzo de sus fundadores, con inicios improvisados, o poco planificados y que con el crecimiento han requerido implementar procesos administrativos más tecnificados, de esta cuenta que la administración de las finanzas es un factor importante para el éxito empresarial. En la información recopilada se detalla que en estas empresas se considera que la importancia de incluir un sistema de información financiera recae principalmente en contar con una mejor base de datos administrativos, los cuales ayuden a cumplir los objetivos de la institución.

Luego de su implementación y confiando en que estos generarían mayores beneficios que el costo de los mismos, se ha podido resolver problemas de control interno, pérdidas de tiempo, falta de información y el resultado de las actividades económicas de la propia empresa; las variables, las cuales se ha podido monitorear más adecuadamente, es el estado de resultados, programas que implican procesos, y la liquidez, que todo en su conjunto ha permitido tener beneficios en la administración en general.

Los resultados de la investigación denotan que el 80% de las empresas han experimentado un beneficio evidente con la implementación de los sistemas de administración financiera, ya que según la opinión de ellos, se ha logrado la sistematización de datos, el conocimiento del desarrollo de la empresa, certeza en el manejo de capital, el poder realizar una buena planificación y conocer el movimiento del dinero. Las empresas que actualmente lo tiene implementado son las que se clasifican entre medianas y dedicadas al comercio de productos y la producción artesanal como los típicos de la región.

Capítulo 5

Discusión y análisis de resultados

5.1 Discusión de resultados

El personal de las empresas exportadoras expresaron resultados favorables y también negativos, tomando en cuenta más la profesión que el nivel académico de quienes brindaron información, las empresas que evalúan. La importancia de los sistemas de información financiera en la administración de la pyme dedicadas a la exportación en la ciudad de Quetzaltenango, se debe a la necesidad de mantener el control de la empresa, debido que sin un sistema claramente establecido, la información se dispersa, lo que impide tomar decisiones informadas de forma inmediata y cumplir enteramente con los objetivos de la institución.

En los casos de los encuestados respecto a su edad se pudo observar que la mayoría son jóvenes, lo cual quiere decir que la juventud está más enfocada en aspectos de exportaciones, debiéndose este fenómeno a la composición de la población quezalteca y guatemalteca, con alrededor del 50% de población joven, el porcentaje de personas adultas es pequeño y el de personas de la tercera edad es mucho más reducido aún.

Al tratar el tema de los géneros la participación de hombres y mujeres es muy importante; en la actualidad, en diferentes actividades económicas, políticas, sociales y laborales, observándose en este sector un importante porcentaje de mujeres que supera a los hombres ya que la mayoría de entrevistados fueron mujeres, siendo principalmente ellas quienes llevan un control de la actividad de las empresas. Este hallazgo sobresale, ya que según datos del INE (2002) las mujeres solo constituyen el 35% de la Población Económicamente Activa, PEA, por lo cual se identifica que en el sector exportador es donde se encuentran abriendo brecha laboral.

Al solicitar información acerca de si conocen que es un sistema de información financiero, la totalidad indico que conoce lo que es, ya que demostraron que todas las personas encuestadas tienen nivel académico universitario por lo cual fue positiva la respuesta y aunque no se ha aplicado, o parcialmente aplicado si tiene algún tipo de conocimiento de su uso. La normativa del uso de

sistemas de información es regulada por Normas Internacionales de Información Financiera NIIF, las cuales deben aplicarse e incluso con regulaciones para PYMES y con supervisión de SAT.

Al preguntar acerca de que es un sistema de información financiera la respuesta más común respecto a ese tema fue: es un conjunto de datos y procedimientos de una entidad, en donde la mayor proporción afirma saber que es y en efecto tenía conocimientos sobre el tema.

En cuanto a la forma de aplicar un sistema de información financiera adecuada en las instituciones se tiene como ejemplo la SAT y bancos, las ONG's, y las entidades privadas, principalmente de gran tamaño ya que estos llevan una fiscalización más fuerte en cualquier aspecto financiero.

Como parte integrante del tema del Sistema Financiero y su importancia para la exportación, aporta a la producción de un país a través de su misma generación de productos y servicios de intermediación; así como de los fondos que necesitan los agentes económicos para llevar a cabo sus proyectos productivos, implicando que el Sistema Financiero provee intermediarios eficientes entre el Ahorro y la Inversión de una economía así como flujos de recursos que dinamizan y desarrollan a los sectores productivos.

Al preguntar acerca de que si es importante tener un sistema de información financiera, indicaron que si sería importante, pero que es normal que algunas personas expresaran una respuesta negativa, debido a que piensan que con eso tendrán problemas fiscales y/o administrativos.

Cuando se preguntó acerca de cuáles serían los problemas que se consideraban al no contar con un sistema de información financiera se pudo determinar que los mayores son el, que no existe un control interno. Y demasiada pérdida de tiempo, los cuales pueden afectar grandemente a la empresa exportadora que no lo tenga.

También al preguntar acerca de cuáles serían las variables más adecuadas para las pymes, se determina que un buen número de los entrevistados respondió que son los estados financieros y funcionalidades o herramientas que se pueden preparar, partiendo de conocer variables tales como los estados de resultados, programas que expliquen el manejo de los procesos, para así poder tener una mejor eficacia y eficiencia en todo lo relacionado con las exportaciones de las empresas.

En cuanto al aporte que les da un sistema de información financiera para pymes las decisiones deben de ser muy concretas para no perjudicar a las empresas por lo cual la mejor decisión es obtener una buena planificación, conocimiento de desarrollo, pero también existen riesgos que pueden afectar a las empresas exportadoras como lo es desorden y descontrol, pérdida de datos y que ya no exista financiamiento extranjero.

En cuanto a problemas fiscales se puede concluir que para las personas encuestadas el mayor problema son multas, impuestos y/o defraudación tributaria que siempre ha sido factor determinante para la evasión de los anteriores.

Se cumplió el objetivo de la investigación, al poder conocer aspectos importantes en la importancia de los sistemas de información financiera en la administración de las pyme dedicadas a la exportación en la ciudad de Quetzaltenango, no solo de manera documental, sino también de primera mano al entrevistar casos reales de empresas exportadoras que decidieron adquirir e implementar en sus empresas dicho sistema.

El desarrollo de una empresa bajo procesos no mediados administrativamente ha generado que estas crezcan pero de manera desordenada, muchas veces sin conocer a cabalidad el área financiera, los desembolsos y las ganancias reales que alcanzan en cada ejercicio; ahora bien al implementar un correcto sistema de información financiera, tal como ha hecho el 80% de las empresas, han logrado mejorar la administración financiera, tomar mejores decisiones de inversión y clasificación en sus ingresos.

Según lo diagnosticado, los sistemas de información financiera que utilizan las empresas, presentan la información detallada y en función de las necesidades propias, pero se necesita realizar el siguiente paso en una administración financiera adecuada, la cual es sobre la planificación, necesitando por ende herramientas de proyección mediante las cuales se evalúe escenarios a futuro y se pueda predecir el comportamiento de sus actividades comerciales en relación a las tendencias actuales.

Para las pocas empresas que aún no implementan un correcto sistema de información financiera, deben imitar la decisión de las empresas dedicadas a la misma rama del sector, ya que con ello se podrá tecnificar su administración, contando con mejores procesos, que beneficiaran tanto a los

directores de las empresa y propietarios, así como a los empleados de ella y en su conjunto al país, haciéndolo más productivo.

Lo anteriormente descrito debe forjarse de un esfuerzo de las empresas en una inversión medianamente grande, pero que a mediano plazo se refleje en la mejora de su administración y que de beneficio para la empresa, entidades gubernamentales en la presentación de informes y para los empleados facilitando su trabajo.

5.2 Recomendaciones

A las PYMES de Quetzaltenango evaluar a lo interno la importancia de un sistema de información financiera en las empresas en función de las distintas ventajas administrativas que ofrece para la gestión de la empresa.

Al encargado de las finanzas en las Pymes bajo la generación de informes, las alertas y controles internos, las características que debe tener un sistema de información financiera para la agilización en los procedimientos de exportación y la consecuente ayuda en la toma de decisiones.

Que las empresas que cuentan con una adecuada administración de las finanzas, dentro de su planificación estratégica, la actualización del sistema de información financiera que les permita crecer y competir en su mercado específico.

Al gerente o propietario de las Pymes analizar las características del personal que utilizan la información financiera como herramienta, para que este sea personal capacitado para poder manejar la información financiera, tomando en cuenta las ventajas y desventajas de la misma, así teniendo una empresa eficiente y eficaz en el mercado de exportación.

Conclusiones

1. Con el desarrollo de la investigación se identificó la razón de la importancia de un sistema de información financiera de las Pymes, siendo principalmente dar un manejo y control adecuado de los recursos financieros, así mismo salvaguardar las finanzas de la empresa y como principal factor aplicar adecuadamente los procesos administrativos en la institución, de esta forma conociendo a exactitud los recursos existentes.
2. Las variables de información financiera más adecuadas a la necesidad de las pequeñas y medianas empresas dedicadas a la importación y exportación de la ciudad de Quetzaltenango según sus necesidades son informes de flujo de efectivo, reportes de inventarios, declaraciones de impuesto, estado de resultados y balances, estas siendo fundamentales para realizar proyecciones y conocer el comportamiento en periodos dados.
3. El beneficio económico podría ser orientado a tener facilidad al acceso de información que permita hacer el análisis financiero de la situación de la PYME y del mercado y con ello tomar mejores decisiones para efectuar inversiones con mejores rendimientos e identificación de riesgos asociados

Referencias

Libros:

1. Andrade, S. (2006). *Diccionario de economía*. Lima: Andrade.
2. ANFECA. (2015). **Los sistemas de información y gestión financiera en las PYME del distrito federal**. Mexico DF.
3. Bello, F. (2014). *Las 5 C's del Credito*. Puebla: Universidad de las Americas Puebla.
4. Bertalanffy, L. (1976). *Teoría General De Sistemas*. McGraw Hill.
5. Bertolino, A. (2000). *Modelado y Análisis de Propiedades No Funcionales en Sistemas Basados en Componentes*. Ediciones Modernas
6. Buckley, W. (1973). *La Sociología y la Teoría Moderna de los Sistemas*. Buenos Aires: Editorial Amorrortu.
7. Calleja, J. (1995). *La información económico-financiera en la empresa, importancia del sistema contable*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
8. Carmona L. (2011). *Administración Financiera*. México: Prentice Hall.
9. Castillo, C. (s.f.). *Manual de Conceptos Básicos de Administración Financiera*. Guatemala.
10. Chiavenato, I. (2007). **Introducción a la teoría general de la administración**. México.
11. Cruz, L. (2006). **La aplicación del proceso administrativo en una empresa de productos alimenticios de consumo masivo**. Guatemala.
12. Diez, E. P., Garcia, J. J., Martín, F., & Periañez, C. (2006). *Administración y Dirección*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana.
13. Ferrater, J. (1979). *Diccionario de Filosofía*. Madrid: Alianza.
14. Fernandez y Plata, L. (2006). *Los sistemas de información gerencial en las PYMEs en el marco de la creación de un entorno de éxito en tiempos de crisis*. México: Alfaomega

15. Johannsen, O. (1975). *Introducción a la Teoría General de Sistemas*. Santiago de Chile: Facultad de Economía y Administración. Universidad de Chile. Documento del curso Sistemas.
16. García Del Junco, J. (2001). *Prácticas De La Gestión Empresarial.*. Madrid. Alfaomega
17. Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). *Administración Un Perspectiva Global*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
18. Merton, R. (2008). *Finanzas*. Mexico.
19. Muñoz, A. (2003). *Sistemas de información en las empresas*. Universitat Ponpeu Fabra.
20. Osorio, F. (2006). *Introducción a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas*. Santiago de Chile: Universidad de Chile. Libro del curso Sistemas
21. Paiz, J. (2016). *Implementación del sistema SAP Business One como herramienta de gestión y control en las empresas formalmente constituidas en Guatemala*. Guatemala.
22. Palacio, J. (2005). *Diseño e implementación de un sistema en web de biblioteca digital de documentos de literatura científica*. Huajuapán De León, Mexico.
23. Pardo, O. (2011). *Las organizaciones necesitan ser administradas*. Cali: Filigrana.
24. Pesce, G. (2011). *Financiamiento y sistemas de información en PYMES*. Universidad Nacional del Sur, Argentina.
25. Poole, M. Van de Ven, A. Dooley, K., & Holmes, M. (2000). *Cambio y la innovación de organización de procesos: Teoría y métodos para la investigación*. Nueva York: Universidad de Oxford.
26. Rodríguez, C. (2011). *Análisis de los conceptos de administración, gestión y gerencia en enfermería, desde la producción científica de enfermería, en América Latina*. Bogotá.
27. Scott, B. & Brigham, E. (2010). *Fundamentos de administración Financiera*. Madrid: Alianza
28. Simón, A. (2005). *Diccionario de Economía*. Bogotá: Editorial Andrade.

29. Toro, L. (2004). *Definición y diseño de un sistema de información y de control de gestión de costos para el área de productos planos de la siderúrgica del Orinoco, C.A. (SIDOR)*. Puerto Ordaz.
30. Van Horne, J. (2008). *Administración Financiera* (10a ed.). Mexico: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
31. Wiener, N. (1979). *Cibernética y Sociedad*. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.

Legislación

32. Congreso de la República de Guatemala. (2006). **Decreto 107-2006. Código Procesal Civil y Mercantil** Decreto-Ley 107 y sus reformas.
33. Congreso de la República de Guatemala. (1970) **Código de Comercio** Decreto 2 - 70.

Fuentes electrónicas

34. ALEGSA. (2017, 20 de julio). *Diccionario de informática y tecnología*. Recuperado de: <http://www.alegsa.com.ar/Dic/sistema.php>
35. Debitoor. (2016). *¿Qué es una empresa?* Obtenido de Glosario de Contabilidad: <https://debitoor.es/glosario/definicion-empresa>
36. Enconlombia. (2017, 02 de agosto). *Definición y Clasificación de las Empresas*. Recuperado de: <https://encolombia.com/economia/empresas/definicionyclasificaciondelaempresa/>
37. Finanzas Practicas (2002, 03 de abril). **Tu asesor financiero personal**. Recuperado de: <https://www.finanzaspracticass.com.co/finanzaspersonales/presupuestar/personales/administracion.php>.
38. Fing. (2017, 17 de abril). *Concepción de Sistemas de Información*. Recuperado de: https://www.fing.edu.uy/inco/grupos/csi/wiki/webSPACE/index.php/Sistemas_de_Informaci%C3%B3n

39. Ortega, C. (2009, 29 de enero). *Definición de administracion financiera*. Recuperado de: <http://articulosfinanzas.blogspot.com/>
40. Porto, J. P. (2008, 02 de agosto). *Definición. De*. Recuperado de: <http://definicion.de/empresa/>
41. Real Academia de la Lengua Española. (2016, 19 de Julio). *Diccionario de La Real Academia Española*. Recuperado de: <http://dle.rae.es/?id=BetrEjX>
42. Real Academia Española. (2016, 02 de agosto de 2016). *Definición de empresa*. Recuperado de: <http://dle.rae.es/srv/fetch?id=EsuT8Fg>
43. Sistemas de información. (2017, 17 de abril). *Sistemas de información, El mundo en tus manos*. Recuperado de: <http://sistedeinformacion.blogspot.com/2013/07/evolucion-de-los-sistemas-de-informacion.html>
44. World Bank Group. (2017 03 de septiembre). *World Bank Group*. Recuperado de: <http://data.worldbank.org/indicator/FS.AST.PRVT.GD.ZS>

Revistas

45. Sánchez A. & Giraldo N. (2010). **Las necesidades de las Pyme –pequeñas y medianas empresas– y el sistema de información contable y financiero como una estrategia para atenderlas**. *Revista Cuadernos de Contabilidad*, 32-45.

Publicaciones de Gobierno

46. Ministerio de Economía (2015). *Información Socioeconómica de Guatemala*. Guatemala: Gobierno de Guatemala.
47. INE. (2002). *Censo Nacional*. Guatemala: Instituto Nacional de Estadística.

Anexos

Anexos

Anexo 1

BOLETA DE ENCUESTA

No. _____

“La importancia de los sistemas de información financiera en la administración de las Pyme dedicadas a la exportación en la ciudad de Quetzaltenango”.

La presente boleta de encuesta tiene fines académicos, por lo tanto, la información proporcionada será tratada de manera confidencial, permitiendo su uso exclusivo en la investigación que está siendo desarrollada.

1. Edad	
2. Género	
3. Nivel Académico	
4. Profesión	

5. ¿Conoce que es un sistema de información financiera?

Sí	
No	

(Sí su respuesta es **Sí**, conteste las siguientes interrogantes de lo contrario, pase a la pregunta No. 8)

6. ¿Brevemente explique que es un sistema de información?

7. ¿En dónde ha aplicado o visto que desarrollan un sistema de información financiera?

8. ¿Cuál cree que es la importancia de un sistema de información en la administración financiera?

9. ¿Considera que es importante tener un sistema de información en la administración financiera para pymes?

Sí	
No	

10. ¿Cree que existe algún problema al no contar con un sistema de información financiera para pymes?

Sí	
No	

11. ¿Qué problemas considera que tiene al no contar con un sistema de información financiera para pymes?

12. ¿Según las variables de información financiera cuales considera que son las más adecuadas para las pymes?

13. ¿Considera que es importante establecer variables de información financiera en pequeñas y medianas empresas dedicadas a las exportaciones?

Sí	
No	

14. ¿Considera que existe un beneficio económico para las pyme al implementar un sistema de información financiera?

Sí	
No	

15. ¿Qué aporte le da en la toma de decisiones en el sistema de información financiera para pymes?

16. ¿Qué riesgos considera que asumen las pymes dedicadas a la exportación al no contar con un sistema de información financiera?

17. ¿Qué problemas fiscales pueden existir en las pymes dedicadas a la exportación al no contar con un sistema de información financiera?

18. ¿Cómo puede afectar el manejo de capitales de las pymes dedicadas a la exportación el no contar con un sistema de información financiera?
