

## Sistemas de información en las empresas del ramo automotriz del estado Mérida: perspectivas para la primera década del siglo XXI<sup>1\*</sup>

Silguero Monsalve, María Auxiliadora<sup>2\*</sup>

Recibido: 08/02/2012  
Revisado: 20/03/2012  
Aceptado: 10/04/2012

### Resumen >>

El sistema de información, es un sistema más al servicio de la empresa en función de la obtención de sus objetivos y por tanto, no es en absoluto independiente de estos. El mencionado sistema se encarga de proporcionar la información necesaria para establecer las responsabilidades de las distintas funciones y procesos de la empresa para que esta cumpla con las metas trazadas o siga un plan establecido. En este contexto, el objetivo general de la investigación es "analizar los sistemas de información de las empresas merideñas del ramo automotriz del Municipio Libertador del estado Mérida, para el quinquenio 2005-2010". La investigación es considerada documental y de campo; documental porque reúne fuentes secundarias para obtener algunos datos, y de campo, debido a que otros datos se buscaron directamente en el área de estudio a través de técnicas como cuestionarios y entrevistas. Como parte de los resultados, se tienen que la mayoría de las empresas utilizan recursos computacionales. Sin embargo, existe una menor pero importante proporción, en la que no tienen conocimiento en el manejo de computadoras ni en el funcionamiento de ningún software.

**Palabras clave:** Ramo Automotriz, Sistemas de información,

### Abstrac >>

INFORMATION SYSTEMS IN THE AUTOMOTIVE INDUSTRY COMPANIES FROM MERIDA STATE: PROSPECTS FOR THE FIRST DECADE OF XXI CENTURY

*The information system is one of the systems which is at the service of the company based on the attainment of its objectives and therefore it is not independent from these ones. The aforementioned system is in charge of providing the necessary information to establish the responsibilities of the different duties and processes in the company so that it can reach the goals set or continue with an established plan. In this context, the general aim of this research is to 'analyze the information systems in the automotive industry companies in Libertador municipality, Merida state for the five-year period 2005-2010'. The research is considered to be a documentary and field research; it is documentary because it gathers secondary resources in order to obtain some data, and it is considered a field research due to the fact that some data was gathered directly in the field of study through different techniques such as questionnaires and interviews. As part of the result, we found that most of the companies use computer resources. However, there is a smaller but important proportion of companies which has neither knowledge of computer skills nor knowledge of software operation.*

**Key words:** Automotive industry, information systems.

1 \* Este artículo es parte del trabajo de grado titulado: *Los sistemas de información de las empresas merideñas del ramo automotriz del Municipio Libertador del estado Mérida, para el período 2006-2007*, requerido como requisito para obtener el título de Magister Scientiae en la Maestría en Administración del CIDE-FACES de la Universidad de Los Andes.

2 \*\* Profesora de la cátedra de Sistemas de Información de le Escuela de Administración y Contaduría Pública de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Los Andes, Mérida, Venezuela. Licenciada en Administración de Empresas y Contaduría Pública (ULA). Magister en Administración del CIDE. Email: mariasilguero@hotmail.com.

## 1. Introducción

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. Así como los factores tierra, trabajo o capital son claves en el desempeño empresarial, así también lo es la información. Esta proporciona los conocimientos indispensables para la realización de su actividad y se ha convertido en lo que se puede denominar como el principal activo intangible de la empresa. Toda empresa, y en general toda organización, está continuamente captando una serie de datos, los cuales son procesados constituyéndose en información, que será el sustento de la toma de decisiones y dependiendo de su acierto repercutirá en mejor su desempeño. Ahora bien, el instrumento que hace fluir esa información para que llegue a todos los niveles de la organización en la cantidad, calidad y forma más oportuna es el Sistema de Información.

Dentro de los elementos que proporcionan información sobre una empresa se encuentran, su estructura orgánica identificando las líneas de autoridad, funciones, responsabilidades y procedimientos desarrollados. La mencionada estructura, vista como un sistema, permite ordenar, organizar y conectar sus elementos para lograr cumplir de forma eficiente y efectiva los objetivos para los cuales fue creada la empresa. Este proceso se denomina **sistematización**, el cual hace que cada uno de los departamentos que integra a la organización sirva de apoyo o soporte fundamental a la gerencia, con el propósito de tener claramente definidas las labores a realizarse y la segregación de las mismas. De esta forma, resulta mayor la dedicación por parte de la gerencia al trabajo encomendado y no a asuntos que no son inherentes a sus cargos.

La información en sí misma y la forma de obtenerla, transmitirla y gestionarla, son cuestiones fundamentales en toda empresa. Sin embargo, en el caso de empresas familiares la situación se percibe compleja, ya que carecen de autonomía en las gerencias operativas, incluso en la gerencia general, prevaleciendo una dirección centralizada que afecta el desenvolvimiento fluido de las operaciones dentro de la organización.

Tal situación afecta la transmisión y gestión de la información, pues no existe formalmente una estructura orgánica sistemáticamente definida y aprobada para ser respetada tomando en cuenta las necesarias líneas de autoridad.

En este sentido, el control interno es lo que permite salvaguardar el patrimonio, la confiabilidad de la información financiera y por ende el cumplimiento de las políticas y normas establecidas en una empresa. Si no existe un plan de organización, métodos y procedimientos la supervisión y control no se podría efectuar cabalmente. La ausencia de los sistemas de información puede provocar una incongruencia en cuanto a las actividades desempeñadas y los objetivos que se desean alcanzar al no definirlos previamente. En este caso, se gerencia bajo la marcha de los acontecimientos, trayendo como consecuencia la improvisación ante la concurrencia de problemas y eventos. Inclusive, sería difícil detectar con exactitud las complicaciones internas y determinar a sus responsables.

Por tanto, al no existir una formalidad en cuanto a las funciones a ser desempeñadas, se puede generar duplicidad en algunos cargos, además de diferentes problemas desde el punto de vista legal en materia laboral que serían difíciles de demostrar. En consecuencia, este artículo está orientado a dar respuesta a las siguientes interrogantes:

1.1 ¿Cómo son los sistemas de información de las empresas merideñas del ramo automotriz del Municipio Libertador del estado Mérida, para el quinquenio 2005-2010?

Y de esta pregunta general se desprende las siguientes preguntas:

1.2 ¿Cuáles son las características de las empresas merideñas del ramo automotriz del Municipio Libertador del estado Mérida?, ¿cómo funcionan los sistemas de información de las empresas merideñas del ramo automotriz del Municipio Libertador del estado Mérida?, ¿cuáles son las características que deben reunir los sistemas de información de las empresas merideñas del ramo automotriz del Municipio Libertador del estado Mérida para el quinquenio 2005-2010?

## **2. Justificación de la investigación**

El sistema de información es un sistema más al servicio de la empresa. La obtención de sus objetivos está directamente relacionados con este sistema, ya que proporciona la información necesaria para establecer las responsabilidades que las distintas funciones y procesos de la empresa deben desarrollar para cumplir con los planes y metas trazadas. Se dirige esta investigación a las empresas del ramo automotriz, por ser un claro ejemplo de empresas familiares que aunque muestran características particulares vinculadas a su naturaleza, también se encuentran poderosamente afectadas por las directrices establecidas por la planta ensambladora. Se escoge específicamente el quinquenio 2005-2010, por existir en este marco temporal acontecimientos políticos y económicos que afectaron a este ramo en particular.

Esta investigación constituye un aporte teórico y metodológico y genera conocimiento acerca de los sistemas de información. Proporciona un punto de partida para que otros investigadores incursionen en temas relacionados. Para la realización de esta investigación se contó con el apoyo del empresariado del ramo automotriz del Municipio Libertador del estado Mérida y los recursos financieros aportados por la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho. Asimismo, el estudio se considera conveniente para la Universidad de Los Andes y para el Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial, pues constituye una contribución a la diversidad de trabajos de investigación que conforman la base investigativa en este centro de estudio.

## **3. Antecedentes de la investigación**

En primer lugar, tenemos a Buonpensieri (2003), quien realizó un trabajo de investigación sobre la organización y el sistema de información de un centro de investigaciones de la Universidad de Los Andes (Mérida, Venezuela). Aun cuando no está relacionado con las empresas del ramo automotriz, toca el tema relacionado con los sistemas

de información aplicado a un centro de estudio. La autora demostró la ausencia de objetivos generales y específicos coherentes con la misión de la institución, procesos bien definidos y sistemas de información que contribuyeran a lograr los objetivos institucionales.

En segundo lugar, se presenta a Marcuzzi (2002), que analizó los sistemas de contabilidad general de las empresas del sector hotelero tres estrellas ubicadas en el Municipio Libertador del estado Mérida, según lo cual, el 67% de las empresas del sector hotelero son dirigidas de manera empírica, es decir, basadas en experiencias personales y vivencias y no se toman las decisiones sobre la base de la información contable generada. Asimismo, el 33% demostró trabajar bajo la dirección de un solo dueño o un grupo familiar. Este estudio también indicó que las personas que pertenecen a la organización, manifestaron cierto rechazo al uso de tecnología, lo cual se pudo evidenciar al constatar la realización manual tanto de asientos contables en los respectivos libros, como por la elaboración de facturas. Debe destacarse que esta elaboración manual se mantiene, aún cuando la contabilización se realizaba a través de un software contable y se contaba con recursos computacionales como equipos de oficina.

Además, Uzcátegui (2001), estudió desde la óptica gerencial, la calidad del sistema de información contable de la empresa Construcciones C.A. Realizó una evaluación de los sistemas de información contable y evidenció la carencia de un sistema de control interno. En este caso de estudio, la gerencia no otorga la debida importancia a la información contable para la toma de decisiones y tampoco elabora planes de acción para la empresa. Además, no existe un sistema de aseguramiento de calidad y, por la ausencia de procedimientos escritos, la empresa no puede aplicar auditorias para conocer la calidad de los mismos.

Por último, Rojas (2004), presenta un diseño de sistema de información para la verificación patrimonial de las empresas en el Registro Mercantil Primero del estado Mérida, Venezuela. La investigadora observó que en el mencionado Registro, se verifica el patrimonio de las empresas

con la ayuda de un abogado revisor que conoce los aspectos jurídicos, pero que desconoce los aspectos contables para verificar el patrimonio empresarial. Asimismo, los procedimientos escritos no son elaborados por un especialista en la materia (pues no cuentan con un empleado con conocimientos en esta área). Como puede intuirse, tal desconocimiento no garantiza que las empresas que se inscriben tengan realmente el capital que suscriben e influye además en los atrasos de los procesos. Esta situación no se puede mejorar mientras haya ausencia de la sistematización en este órgano.

Aun cuando las investigaciones citadas anteriormente no están relacionadas directamente con el sector automotriz, abordan los sistemas de información bien sea gerenciales o contables. Se demuestra, independientemente del sector estudiado, que hay ausencia de procesos escritos que guíen el funcionamiento y que sirvan como base para la aplicación de mecanismos de control interno.

## **4. Objetivos de la investigación**

### **4.1. Objetivo general**

- Analizar los sistemas de información de las empresas merideñas del ramo automotriz del Municipio Libertador del estado Mérida, para el quinquenio 2005-2010

### **4.2. Objetivos específicos**

- Conocer las empresas merideñas del ramo automotriz del Municipio Libertador del estado Mérida.

- Caracterizar las empresas merideñas del ramo automotriz del Municipio Libertador del estado Mérida

- Describir los sistemas de información implementados en las empresas merideñas del ramo automotriz del Municipio Libertador del estado Mérida

## 5. Metodología

La investigación es considerada documental y de campo. Documental porque reúne fuentes secundarias para obtener algunos datos, y de campo, pues se obtiene información primaria directamente en el área de estudio a través de técnicas como cuestionarios, entrevistas y revisión documental. La información obtenida a través las personas entrevistadas se centro fundamentalmente en los sistemas de información y la caracterización de las empresas automotrices.

De acuerdo a la finalidad es aplicada, ya que buscará conocer la estructura de los sistemas de información en las empresas del ramo automotriz del estado Mérida. De acuerdo a su profundidad es exploratoria y descriptiva. Exploratoria, por cuanto es la primera vez que se realiza un trabajo de investigación que trate sobre los sistemas de información de las empresas del ramo automotriz del Municipio Libertador del estado Mérida; y descriptiva, debido a que trata de explicar la estructura de los sistemas de información en estas empresas

### 5.1 Población

La población está conformada por todas empresas del ramo automotriz del Municipio Libertador del estado Mérida, las cuales ascienden a trece. Dado que se trata de una población finita y de tamaño alcanzable, se realizó un censo.

### 5.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

a) Entrevista: aplicada a los sujetos de estudio, cuya opinión no está relacionada con otros sujetos o no es susceptible de comparación. Se aplicó como instrumento una guía de entrevista dirigida al gerente general y al gerente de administración.

b) Encuesta: aplicada a los sujetos de estudio cuya opinión pueda ser contrastada, utilizando como instrumento los cuestionarios, dirigidos a los gerentes de administración.

c) Revisión documental: permite controlar la veracidad de los datos obtenidos cotejándolos con los documentos que la empresa proporciona.

Los instrumentos de recolección de datos se sometieron a un proceso de revisión y validación, realizada, en este caso, por tres expertos en la materia (especialistas en sistemas de información contable, gerencial y empresas familiares).

## **6. Bases teóricas de la investigación**

### **6.1 Los pioneros del enfoque sistémico y contribuciones más significativas**

El trabajo más conocido sobre la teoría sistémica de las organizaciones es el de Robert Katz y Daniel Kahn, dos psicólogos sociales de la Universidad de Michigan, publicado en 1966. Con anterioridad al libro de Katz y Kahn, hubo otras contribuciones al enfoque sistémico de las organizaciones que vale la pena destacar. Barnard (1938), concibe la organización como un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas. En una situación concreta en la que se de cooperación, serán sus componentes varios sistemas diferentes. En los experimentos Hawthorne y las obras de Elton Mayo, hay un componente incipiente del enfoque sistémico cuando se destaca la interrelación de diferentes fenómenos y diversos elementos de la organización. En esta concepción se daba poca atención a la interrelación entre la organización y el medio ambiente. También, Homans (1963), elaboró un modelo del pequeño grupo en el que distingue un sistema externo y uno interno que es interdependiente.

### **6.2. La Teoría General de los Sistemas y las Organizaciones**

Katz y Kahn, psicólogos, se muestran críticos del enfoque de la sicología para resolver problemas del mundo social, y en particular de las organizaciones "(...) La tradición dominante de la sicología supone implícitamente que los individuos existen en un vacío social"

(Katz y Kahn, 1977). Su libro se propone llenar este vacío y tratar “los aspectos psicológicos de la estructura social” para lo cual utiliza la teoría de sistemas. Hay que anotar que los dos sicólogos norteamericanos reconocen expresamente que para lograr, describir y explicar los procesos organizacionales, se han desplazado de un interés inicial en los conceptos tradicionales de la psicología individual y de las relaciones interpersonales hacia el enfoque sistémico. También manifiestan su insatisfacción con la teoría organizacional clásica por su concepción de la organización como un sistema cerrado.

Katz y Kahn (1977) señalaron que tanto el “micro enfoque” de la psicología, que aún en el caso de la psicología social no llega más allá del pequeño grupo cara a cara, como el “macro enfoque” de la sociología, que maneja el nivel colectivo sin prestar atención a las características individuales, enfrentan serias dificultades teóricas para comprender las organizaciones. Proponen el enfoque del sistema abierto para resolver estos obstáculos; y tienen claro que: En ciertos aspectos la teoría del sistema abierto no es en absoluto una teoría, pues no pretende las secuencias específicas de causa y efecto, las hipótesis específicas y las pruebas de dichas hipótesis que son elementos fundamentales en toda teoría. El sistema abierto es más bien un marco de trabajo, una meta-teoría, un modelo en el sentido más amplio de este gastado término. La teoría del sistema abierto es un enfoque y un lenguaje conceptual para comprender y describir muchos tipos y niveles de fenómenos. Este planteamiento refuerza el planteamiento de un autor latinoamericano: “El enfoque sistémico no cambia en nada la realidad; no es sino un nuevo modo de ver las cosas .” (Chaves, 1977)

Siguiendo el mismo orden de ideas, (Andrade., 1996, p. 17) expresa:

“La empresa es uno de los subsistemas de sistema económico mundial, en nuestros días con la globalización ya no existen fronteras para las empresas, éstas tienen presencia en muchos países y como tal tienen una gran influencia”.

Identificando cada uno de los elementos que definen a un sistema y adaptándolos al caso de las empresas, (Andrade., 1996, p.17) señala:

“Si tomamos la empresa como sistema, podemos notar que esta tiene una función específica que es el objeto para el que fue creada (producir bienes o servicios), lo que generalmente está registrado en un documento constitutivo, interactúa con otros sistemas de su medio ambiente empresas proveedoras, clientes, organismos del gobierno (sic)”.

Los elementos con los que cuenta la empresa analizada como sistemas están:

**Medio ambiente:** Que está conformado por el conjunto de empresas, proveedores, clientes, entorno económico, político, legislativo que rodea a la organización.

**Entradas:** Es el conjunto de insumos que ingresan al sistema, ejemplo: materia prima, o productos semielaborados que necesitan ser terminados, es decir, todo lo que la empresa recibe bien sea, del medio ambiente externo y que necesita ser transformado.

**Proceso:** Es la transformación en productos terminado de los insumos que ingresan al sistema, que de acuerdo al objetivo de la empresa, los convertirá en bienes o servicios.

**Salida:** Es el servicio o el producto final que se ha procesado, el cual ya puede ser consumido por el cliente para el cual va dirigido.

**Retroalimentación:** Es la serie de información obtenida del medio ambiente externo, referida al servicio o producto terminado, el cual indica el nivel o grado de aceptación de los clientes, esto servirá de guía a la empresa, para aplicar según el caso, los correctivos necesarios bien sea del producto, el servicio o del proceso. (Andrade, 1996).

### 6.3. Empresas del ramo automotriz

Como toda organización económica, las empresas automotrices no escapan de su visualización sistémica. También denominadas distribuidoras de automóviles o “Concesionarios”, según el caso, las empresas del ramo automotriz en principio se dedican no solo a la venta de vehículos, sino también a la comercialización de repuestos y accesorios originales así como a prestar un servicio posterior a la venta. La adquisición de los vehículos y repuestos lo hacen directamente a la planta ensambladora, dicha transacción es posible luego de ser celebrado el contrato de Concesión el cual le brinda el privilegio de reventa exclusiva de productos a su favor, en virtud del cual el concesionario, para asegurar su lucro, debe resignar parte de su autonomía jurídica, subordinando e integrando su actividad económica a los recaudos que con carácter uniforme para la red le requiere la concedente, es decir, el contrato de concesión comercial es aquella convención por la cual un comerciante denominado concesionario, pone su empresa de distribución al servicio de un comerciante o industrial denominado concedente, para asegurar exclusivamente, sobre un territorio determinado, por un tiempo limitado y bajo la vigilancia del concedente, la distribución de productos de los que se le ha concedido el monopolio de reventa.

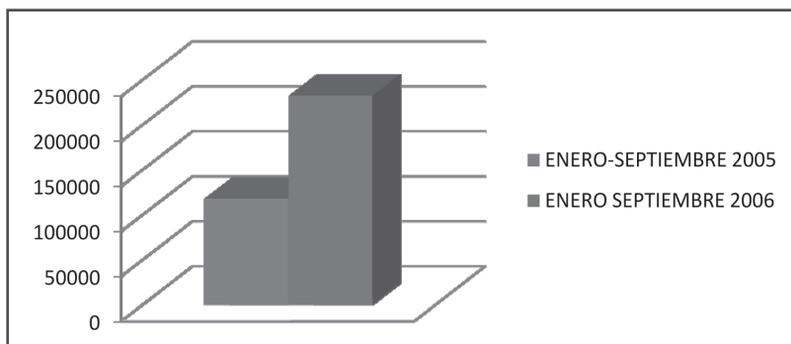
La venta de vehículos y repuestos, así como la prestación de servicio, son operaciones comerciales que pueden ejecutarse de contado o a crédito y para ello, el concesionario debe tener dentro de su estructura, además de los departamentos relacionados con su actividad principal, el área responsable de darle seguimiento a la cobranza luego del otorgamiento del crédito y por las que se le genera un derecho al concesionario. Como el común de las organizaciones, las concesionarias automotrices, necesitan de una estructura o patrón formal de agrupación de sus personas y sus trabajos. En este orden de ideas, es importante la existencia de un organigrama o ilustración de la estructura de la empresa y los procesos que son las actividades que le dan vida al esquema de organización. En este caso, las áreas que conforman a las empresas automotrices o concesionarias son las siguientes:

- a) Área administrativa
- b) Áreas operativas

El área administrativa comprende desde la junta directiva, hasta los analistas relacionados con el trabajo administrativo de cada una de las áreas operativas. Las áreas operativas están relacionadas con las actividades principales que caracterizan el objeto social de las concesionarias, ejemplo: ventas de vehículos, repuestos y accesorios, así como la prestación del servicio mecánico.

En el año 2006, la industria automotriz se benefició de un ambiente próspero gracias al aumento significativo de la demanda de vehículos. En el lapso comprendido entre enero y septiembre del 2006, se registró el volumen más alto de ventas en los cuarenta años de la historia automotriz venezolana. Así, en este lapso se vendieron 231 862 unidades, representado un incremento del 50,77% con respecto al año 2005. Esa diferencia se puede apreciar en el grafico 1.

Gráfico 1 >>>  
**Crecimiento en el volumen de ventas de la industria automotriz nacional, enero-septiembre 2005 y enero-septiembre 2006**



Fuente: elaboración propia, con datos obtenidos de la revista Gerente, (2006:54).

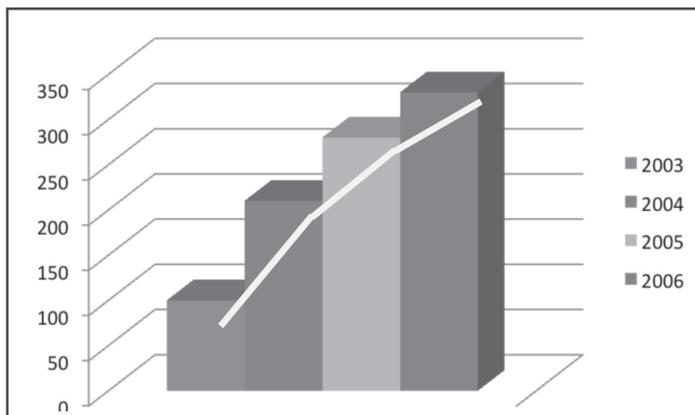
En este sentido, Luis Enrique Cárdenas Presidente de la Cámara Automotriz Venezolana (CAVENEZ), no estimaba para los años venideros una baja en las ventas de automóviles puesto que los ingresos petroleros seguirían siendo altos. Sin embargo, acotó que el mercado automotriz a veces suele ser fluctuante, con altas y bajas muy pronunciadas.

Por otra parte, los aspectos que han influido en el incremento de la demanda de automóviles han sido los siguientes: incremento del poder adquisitivo del venezolano, y la disminución de las tasas de interés bancarias (ubicadas en un promedio del 15%). Otras de las razones que han contribuido al incremento de la demanda de automóviles, ha sido que el sector inmobiliario, el bancario y el accionario no han sido opciones suficientemente atractivas. Así, la compra de un vehículo era un opción de inversión dada su fácil accesibilidad, más aún si se trataba de los modelos incluidos dentro del programa “Venezuela móvil” (aun cuando el consumidor haya tenido que formar parte de largas listas de espera para poder obtener su automóvil).

En este orden de ideas, cabe acotar que los retrasos en el ensamblaje o producción de vehículos a comienzos del año 2006 y de los años 2007 y 2008, fueron ocasionados por el cambio de autoridades y normas que regulan a la industria automotriz. Esto trajo como consecuencia que en estos años hubiese un déficit promedio en la producción meta de 4 000 unidades al mes. Debe también mencionarse que las ensambladoras debieron comenzar a ampliar su capacidad instalada ya que no podían dar respuesta a la demanda, desperdiciando la oportunidad de una mayor expansión.

El panorama que se esperaba para los años subsiguientes, tomando en consideración el comportamiento del mercado desde el año 2003 y sin olvidar lo sucedido en el año 2002 por los acontecimientos políticos, sociales y económicos que afectaron negativamente a esta industria, se explicita de la siguiente manera: el crecimiento del año 2004 con respecto al año 2003 fue de 110%, el del año 2005 con respecto al año 2004 fue de 70% y hasta el mes de septiembre del año 2005 con respecto al mismo período del año 2004 fue de 70%. Se pronosticaba que para los años siguientes se experimentaría un crecimiento moderado (gráfico 2).

**Gráfico 2 >>>**  
**Crecimiento de la industria automotriz en Venezuela,**  
**período 2003- 2006**



**Fuente:** elaboración propia con datos obtenidos de la revista Gerente (2006: 56).

Aun cuando el gráfico demuestra que el comportamiento del mercado fue ascendente, se puede percibir que dicho crecimiento fue más que proporcional para el período 2003-2004, puesto que allí fue donde se obtuvo un progreso del 110%. En los años siguientes (2004-2005-2006), el crecimiento fue un poco más discreto. Para el año 2007, por ejemplo, se presentaba un panorama beneficioso en el mercado automotriz, puesto que se estaba en presencia de altos índices de liquidez en el mercado, bajas tasas de interés y facilidades de financiamiento, provocando un aumento exponencial de la demanda. Ante este escenario, las ensambladoras invierten en la ampliación de la capacidad instalada, además de la contratación de personas en turnos regulares y extras. No obstante, no se satisfizo la demanda del mercado, lo que trajo como consecuencia la importación de vehículos, llegando a representar esta actividad el 60% de las ventas.

Con respecto a la venta de repuestos, el panorama que se ha presentado a partir del año 2007 no ha sido muy alentador. Aun cuando la venta de automóviles ha tenido un comportamiento positivo, esto responde al alto número de unidades importadas, por tanto también, la

procedencia de sus piezas. La fabricación de repuestos para vehículos ensamblados en el país se ha visto afectada al no contar con la cantidad de divisas suficientes para la adquisición de la materia prima necesaria para tal fin. En el caso de los talleres mecánicos, la demanda que presenta la labor prestada por los técnicos automotrices ha mostrado un incremento, motivado a los altos volúmenes de ventas de vehículos.

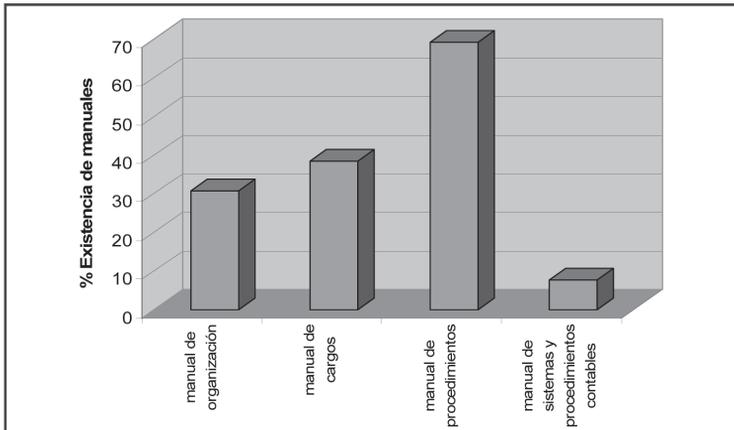
No obstante, en las empresas del ramo automotriz, en épocas en las que el panorama económico favorece la demanda de vehículos, son las ventas de automóviles la que reportan los ingresos más elevados y por ende es la actividad que aporta un mayor porcentaje de utilidad al negocio. Sin embargo, los dirigentes de los concesionarios deben estar conscientes que las políticas monetarias aplicadas en el país y que indirectamente favorecen a la industria, no serán perpetuas. Por ello, las actividades de venta de repuestos y los ingresos obtenidos por el servicio mecánico deberían ser los pilares sobre los que repose la permanencia de los concesionarios y por ende su éxito en el mercado. Aunado a esto, debe garantizarse la buena ejecución de sus actividades y el correcto diseño de los procesos, con lo cual se hace necesaria la existencia de los sistemas de información.

## 7. Resultados

Una vez realizada la investigación y considerando los objetivos, se procede a la presentación de los resultados obtenidos.

En este sentido, con respecto a la existencia de los manuales dentro de las empresas automotrices y el conocimiento informal de los procedimientos que se ejecutan en dichas organizaciones, los resultados quedan reflejados en los siguientes gráficos:

Grafico 3 >>>  
Existencia de manuales en la organización



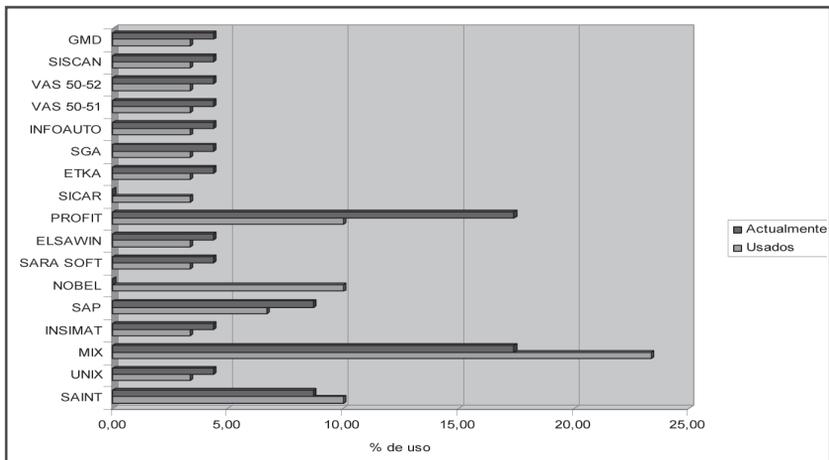
Fuente: elaboración propia.

Todos los manuales son aplicados por la planta ensambladora, los cuales establecen los procedimientos y los cargos que deben existir en las áreas productivas. Incluso, algunas casas matrices también participan en la imposición de los cargos y el ordenamiento lógico de estos, así como también en el diseño del sistema de contabilidad general (adaptado al sistema contable venezolano). En las plantas ensambladoras y en los concesionarios, el mayor porcentaje de manuales propuestos por las plantas está concentrado en el de procedimientos, específicamente aplicados a ventas de vehículos, servicio mecánico y venta de repuestos.

En el desarrollo de la investigación también se pudo obtener información referida a la cantidad de recursos computacionales en las empresas, los cuales en su mayoría (86%), alega que la adquisición de los mismos está referida a la necesidad real. Sin embargo, en una de las organizaciones encuestadas existen personas que no tienen conocimiento en el manejo de ordenadores ni en el funcionamiento de ningún software.

En este sector, en su totalidad, el manejo de la información se hace de manera integral, es decir, las bases de datos contienen toda la información relacionada a la empresa de una manera conjunta, lo que hace que dichas organizaciones necesiten de un sistema integrado. En mucho de los casos, los programas informáticos no generan la información contable, por lo que el contador de la empresa está en la obligación de integrarla financieramente. En el mercado automotriz existe una innumerable cantidad de paquetes, unos exigidos por la planta ensambladora y otros simplemente recomendados. Los programas informáticos más utilizados, se muestran en el cuadro 4.

Gráfico 4 >>>  
Software comunes en el mercado automotriz



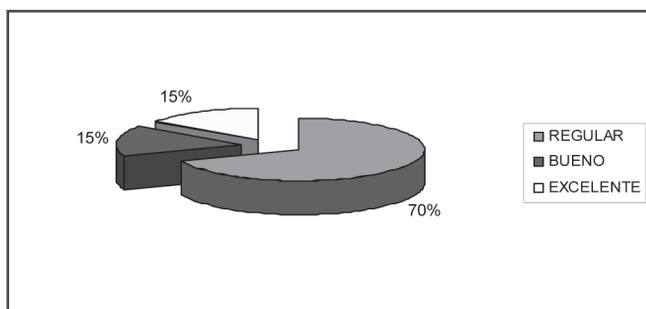
Fuente: elaboración propia.

El manejo de la información es calificado de la siguiente manera: 47% bueno, 38% regular y 15% excelente. Predomina en este caso, el calificativo de excelente para el caso de los concesionarios con menos ordenadores y el de regular para los que tenían un mayor número de estaciones de servicio. Dentro de los errores más frecuentes y los que indujeron a calificarlos como buenos o regulares están: la creación errada de clientes, proveedores, vehículos en el departamento de citas para el servicio mecánico, asignación equivocada de los seriales de

identificación de los repuestos, constantes anulaciones de facturas de ventas y ordenes de servicio, ordenes de servicio que quedan abiertas y asignadas a determinados clientes y falta de realización de cruces de documentos que dejan facturas por pagar o por cobrar pendientes en el sistema. Estas debilidades han mejorado a lo largo del tiempo, pero aun así, contribuyen a que las bases de datos utilizadas por los programas informáticos no sean lo suficientemente confiables. La incertidumbre que se presenta en este caso, obliga al analista de la información a consultar, revisar y cotejar constantemente con los soportes físicos de la información, trayendo como consecuencia atrasos en los procesos y en el peor de los casos, equivocaciones en perjuicio de la organización.

El calificativo asignado a la calidad de la base de datos se puede percibir en lo reflejado en el gráfico 5.

Gráfico 5 >>>  
**Calidad de la base de datos**



Fuente: elaboración propia.

Según estos resultados, el 70% de los encuestados consideran que la calidad de su base de datos es regular, solo el 15% la califica como buena y el 15% restante lo evalúa como excelente. Es importante resaltar que parte importante de los concesionarios (45%), la responsabilidad del manejo absoluto de dicha base de datos (modificación, creación y eliminación) está a cargo exclusivamente del administrador. En algunos casos comparte esta responsabilidad con la persona encargada de brindar el soporte técnico.

En cuanto al control interno, la totalidad de las empresas automotrices aplican medidas de control interno administrativo y contable, así como el control concurrente. Además, para cumplir con lo exigido por las instituciones financieras y las plantas ensambladoras (organizaciones estas con las que se mantiene contacto constante), la mayoría de las empresas (62%) solicitan los servicios de una empresa de auditoría externa

En cuanto a las características de la empresa y de su relación con la empresa ensambladora, la totalidad de las empresas automotrices del Municipio Libertador del estado Mérida, son compañías anónimas familiares, cuyo objetivo fundamental es la obtención de lucro regidos por un contrato de concesión que las obliga a cumplir una serie de parámetros impuestos por las plantas ensambladoras. Implica la fijación de metas y otras obligaciones como el reporte mensual de la actividad financiera del concesionario, los volúmenes de venta obtenidos en las áreas productivas de la empresa (departamento de ventas de vehículos, departamento de servicio mecánico y departamento de venta de repuestos); obligación de cumplir las metas de volúmenes de compra de repuestos con el fin de procurar mantener un nivel de inventario de productos pertenecientes a la marca y por ente, garantizar la venta de los mismos. Dentro de las obligaciones de los concesionarios, también están contempladas las medidas o indicadores de satisfacción del cliente en el departamento de servicio mecánico y en el departamento de venta de vehículos, siendo sometidos a fuertes sanciones en caso de presentar u obtener valores por debajo de la media requerida.

## 8 Conclusiones

En consonancia con los objetivos planteados en la investigación se pueden destacar las siguientes conclusiones, en primer término la característica fundamental que define a las empresas del ramo automotriz del Municipio Libertador del estado Mérida es que son familiares, y por esta causa puede que no se considere necesario el formalismo en su gestión. Es posible que sólo se limiten a lo necesario para operar y

cumplir con las metas establecidas en el contrato de concesión celebrado con la planta ensambladora. No obstante, debe tenerse claro que el concesionario es el representante de la marca y su buen desempeño en el cumplimiento de las metas, se traducirá también en el beneficio propio. Las metas estarán enmarcadas en la obtención de los máximos niveles de utilidades y el ofrecimiento de un buen servicio traducido en satisfacción del cliente.

Las líneas de autoridad dan la impresión que estuvieran claramente definidas, puesto que se conoce quiénes son los dueños del establecimiento y queda en el entendido que cualquier miembro de la familia de los socios son, por ende personas que cuentan con un nivel jerárquico. Por esta razón, es que la informalidad en el conocimiento de la estructura orgánica está latente en este tipo de empresas. En la mayoría de los casos, se percibe la ausencia de los socios, quedando la administración y el manejo de dichas organizaciones en manos de personas de confianza que, en muchas ocasiones, carecen de los conocimientos y la formación necesaria para la ocupación de los cargos.

Los sistemas de información con los que cuentan estas organizaciones provienen de la exigencia de la planta ensambladora, la cual establece el funcionamiento del taller mecánico, trato al cliente, procedimientos de reclamo y garantías, venta de vehículos y manejo de los inventarios tanto de repuestos como para la venta. Asimismo, define la organización de los talleres así como del departamento de vehículos y de repuestos. De no ser por estos manuales de cumplimiento obligatorio, la empresa no tuviese ningún procedimiento documentado. Sin embargo, se evidencia que el área administrativa queda rezagada, por cuanto no cuenta con la información suficiente para operar, teniendo que valerse de los conocimientos previos adquiridos o simplemente revisando lo ya existente y, en muchos casos, indagando lo actual directamente con planta. La ausencia de procedimientos documentados, diseño de los cargos y del modelo de organización, ocasiona un desconocimiento en el cumplimiento de las funciones por parte de los empleados. Esta situación trae como consecuencia la duplicidad de actividades o

terminación incompleta de las mismas y por ende, el desenvolvimiento ineficiente e ineficaz que podría traducirse en perjuicios para la empresa. Lo antes expuesto explica la ausencia de canales formales de comunicación. Cuando una base de datos no posee datos confiables producto de la mala alimentación de la misma, es al responsable de ésta a quien corresponde adaptarla a los datos reales. En este caso, se aplican procesos de depuración que deben ser llevados a cabo, tal como se señaló anteriormente, por la persona encargada de la administración, la contabilidad, el manejo de los recursos humanos, los tributos y otras funciones adicionales, recargando aún más sus funciones.

En términos generales, estas empresas familiares, no poseen una estructura organizacional claramente definida, dirigiendo sus esfuerzos y recursos sólo al alcance de las metas establecidas por las ensambladoras. Se descuida así, lo fundamental de tener definida su estructura organizacional y documentados los procedimientos, limitándose solamente como base referencial a los modelos establecidos por la planta y aplicar criterios propios adaptados a su empresa y caso particular.

## Bibliografía >>

- BUONPENSIERI, D. (2003). **La Organización y el Sistema de Información del Centro de Investigaciones Y Desarrollo Empresarial (FACES-ULA). Diagnóstico y Propuesta.** CIDE. FACES-ULA
- BARNARD, C. (1959) **Las funciones de los elementos dirigentes.** Instituto de Estudios Políticos, Madrid, España.
- CÁRDENAS, Luis. (2006). "Sobre Empresas Familiares y ensambladoras de vehículo". **Revista Gerente.**
- ELTHON M. (2007) **The Social Problems of an Industrial Civilizations.** Routledge-Taylor & Francis Group.
- HOMANS, G. (1967). **El Grupo Humano.** Editorial Universitaria de Buenos Aires-Argentina
- KAST, F. (1993). **Administración de las Organizaciones: Enfoque de sistemas y de contingencias.** Distrito Federal México: Mc Graw Hill.
- MARCUZZI, M. (2002). **Análisis de los sistemas de contabilidad general de las empresas del sector hotelero tres estrellas ubicados en el Municipio Libertador del estado Mérida.** Postgrado en Ciencias contables. Mérida-Venezuela.
- ROJAS, E. (2004). **Diseño de un sistema de información para la verificación patrimonial de las empresas en el registro Mercantil: Caso Registro Primero del estado Mérida.** Postgrado en ciencias Contables. FACES-ULA.