

Utilización de la Información Contable para la Toma de Decisiones Empresariales: Caso de Pequeñas Empresas

Use of Accounting Information for Business Decision-Making: Case of Small Businesses

Ricardo Vega Bois

Universidad De Los lagos, Chile
ricardo.vega@ulagos.cl

Graciela Huichaman Jara

Universidad De Los Lagos, Chile
gracielahuichaman@gmail.com

Resumen

La toma de decisiones empresariales se basa principalmente en información completa, veraz y oportuna disponible, siendo la contabilidad una preciada fuente de información si se utiliza adecuadamente, teniendo esta diversos informes y presentaciones que pueden ser de gran utilidad para la gestión empresarial. Internamente el uso adecuado de la información, con orientaciones y objetivos claros, genera sinergias positivas en la gestión, siendo gravitante la utilización adecuada y oportuna de información en las empresas, dentro de la cual está la información la contable, siendo uno de los principales objetivos empresariales la planeación y proyección de producción y ventas. En este ámbito y otros a la vez, la contabilidad puede ser un gran aporte. El propósito fundamental de la investigación fue destacar los niveles de uso de la información contable y las implicancias de no hacerlo, por parte de una muestra significativa de pequeños empresarios considerados en la comuna de Osorno, X Región de Chile. Para su desarrollo se utilizaron técnicas de levantamiento de información, tales como encuestas, entrevistas y datos oficiales de las empresas en estudio, además de fuentes formales públicas de información, tales como asociaciones gremiales e instituciones fiscalizadoras. Se pudo concluir que, en una gran mayoría, los pequeños empresarios de la comuna de Osorno utilizan su propia información histórica de ventas para ver cuantos productos o servicios comercializarán en un futuro y a qué precio, otorgándole a la información contable un nivel menor de importancia en la toma de decisiones, pero contradictoriamente la valoran.

Palabras clave: Contabilidad, Gestión, Información, Pequeñas Empresas, Toma de Decisiones.

Códigos JEL: D21, H20, M14.

Abstract

Business decision-making is based mainly on complete, accurate and timely information available, accounting being a precious source of information if it is used properly, having this various reports and presentations that can be very useful for business management. Internally, the adequate use of information, with clear orientations and objectives, generates positive synergies in management, with the appropriate and timely use of information in companies, within which the accounting information is held, being important. one of the main business objectives the planning and projection of production and sales. In this field and others at the same time, accounting can be a great contribution. The fundamental purpose of the research was to highlight the levels of use of accounting information and the implications of not doing so, by a significant sample of small businessmen considered in the municipality of Osorno, X Region of Chile. For its development, information-gathering techniques were used, such as surveys, interviews and official data of the companies under study, as well as formal public sources of information, such as trade associations and oversight institutions. It was concluded that in a great majority, the small businessmen of the Osorno district, use their own historical sales information to see how many products or services they will market in the future and at what price, giving the accounting information a lower level of importance in making decisions, but contradictorily they value it.

Keywords: Accounting, Management, Information, Small Businesses, Decision Making.

1. Introducción

Si bien se ha asumido por largo tiempo que los pequeños empresarios no utilizan en propiedad la información financiero – contable para la toma de decisiones en sus negocios, son escasas las investigaciones que abordan el tema y las que lo hacen generalmente es tangencial y por defecto, al ser otra su temática de investigación (Turra y Vega, 2016).

La detección de los diferentes niveles de uso que le dan las pequeñas empresas a la información financiera – contable permitirá por una parte conocer una realidad ya percibida respecto del uso de la información, y por otra visualizar posibles acciones de sensibilización tendiente a revertir un bajo uso de la información, aportando así a la mejora del funcionamiento y la toma de decisiones de las pequeñas empresas. Existe a la vez proliferación de estándares contables (Silva y Paulo,

2010), que coadyuvan a su entendimiento universal.

No hay excusa de no utilizar la contabilidad, ya que con recursos mínimos se debe llegar a un sistema de información eficiente, y para ello se deben aplicar métodos y técnicas de carácter ingenieril, ya que hoy no basta con saber de contabilidad, costos y tributación para entregar un servicio de alto valor, sino que se puede ir más allá (Ramírez, 2017); por ejemplo, también existe la necesidad de preparación de información prospectiva para propósitos crediticios (Barbei, 2012).

2. Revisión de Literatura

En la actualidad las pequeñas empresas se encuentran tomando sus diferentes decisiones a través de metodologías diversas, debiendo ser por sus características y aporte, el uso de la

información contable una de ellas y de vital importancia.

A medida que la información disminuye y se torna ambigua, la condición de riesgo entra en el proceso de la toma de decisiones, ya que estas se basan en probabilidades objetivas (claras) o subjetivas (intuición o juicio de opinión). Por último, en la condición de incertidumbre, las personas que toman una decisión cuentan con poca información o ninguna acerca de las circunstancias y los criterios que deben fundamentarla (Franklin, 2011).

Una de las razones que se infieren como supuesto previo es que la información contable no está siendo utilizada de la manera más eficiente debido a que los pequeños empresarios la ven como un paso para cumplimiento a nivel de pago de impuestos y de obligaciones laborales, desperdiándose la oportunidad de utilizarla en aspectos más importante para las empresas.

Empero lo anterior, existen numerosos ejemplos que avalan la necesidad de disponer en todo momento de un eficiente sistema de contabilidad, que confirmará en todos los casos el título del artículo en el sentido de que, efectivamente la contabilidad es el mejor instrumento de gestión (Puyuelo, 2014). Por otra parte, existe una estrecha relación bidireccional entre la situación social en un determinado momento histórico y la disciplina contable (Mattessich, 2002).

El no utilizar la información contable de la empresa en momentos claves para tomar decisiones puede poner en riesgo a toda la organización y su posible continuidad exitosa en el tiempo.

Varios autores, ya en categoría de clásicos al respecto, se han manifestado respecto a las características necesarias para una acertada toma de decisiones. Entre estos se encuentran Simon (1955), Cyert y March (1963), Allison (1971), Cohen et al. (1972), Mintzberg et al. (1976), Liberman (1980), Hirokawa y Johnston (1989), Kleylye y Korvin (1989),

Evans y Fisher (1992), Flemming et al. (1998), Choo (2002), Thomson (2003), Arendt et al. (2005), Kanner (2005), Yung (2006), Grandori (2010), Citroen (2011), Lousada y Valentim (2011), y Pereira y Barbosa (2017), coincidiendo todos ellos en la importancia de contar con información fidedigna y oportuna para ello.

El análisis financiero es importante para la toma efectiva de decisiones financieras y administrativas (Franklin, 2011); sin embargo, esta herramienta no es explotada en la totalidad de las empresas. Teniendo en cuenta los momentos actuales donde la crisis económica, unido al mundo competitivo en el que se desarrollan las empresas, son factores externos que influyen en el cumplimiento de los objetivos y por tanto en la eficiencia, eficacia y productividad económica de las empresas, es necesario que se tome en cuenta la relación costo-beneficio que podría representar para las empresas interiorizar la importancia que tiene la utilización de la información contable como un instrumento para la toma de

decisiones en la gestión empresarial del mundo contemporáneo (Portal, 2011).

La información contable pierde toda su utilidad si no reúne una serie de características cualitativas que sirvan para tomar las decisiones más adecuadas y convenientes en cada momento. Es decir, la información contable tiene que ser lo más relevante y fiable posible para servir como base para la toma de decisiones empresariales y financieras (Lorenzana, 2012), existiendo una concepción casi generalizada en el medio profesional local respecto a que los pequeños empresarios de la comuna de Osorno consideran a la contabilidad casi exclusivamente para el cumplimiento tributario y laboral (Turra y Vega, 2016).

Dado que los intentos de explicar qué significa la confiabilidad en este contexto han resultado infructuosos, se buscó un término diferente que expresara más claramente el significado pretendido. El término es “representación fiel”, la cual, en los informes financieros de los fenómenos económicos, fue el resultado de esa búsqueda. Ese término abarca

las características principales que los marcos anteriores incluyeron como aspectos de confiabilidad (IASB, 2018).

3. Metodología

3.1. Diseño metodológico

La metodología es cualitativa en base de un estudio exploratorio a fin de capturar el nivel de importancia y uso que le otorgan los pequeños empresarios de la Comuna en estudio a la información contable generada por sus empresas. Se aplicó una encuesta ya validada y aplicada anteriormente para una investigación similar (Garcia et al., 2011).

3.2. Objetivos

3.2.1 Objetivo General

- Evaluar el uso que los pequeños empresarios de la Comuna de Osorno le dan a la información financiera – contable generada por sus negocios.

3.2.2 Objetivos Específicos

- Percibir la opinión que tienen los pequeños empresarios respecto a la utilidad que aporta la

información contable a sus negocios.

- Deducir el uso que le dan a la información contable – financiera los pequeños empresarios de la comuna de Osorno.
- Esquematizar los resultados obtenidos a fin de concluir y recomendar respecto al uso de la información financiera – contable que debieran darle los pequeños empresarios en sus negocios.

3.3. Hipótesis de Trabajo

- Los pequeños empresarios de la comuna de Osorno no utilizan la información contable – financiera para la toma de decisiones en sus negocios.

3.4. Determinación del universo y muestra

Para determinar la muestra necesaria para la aplicación del instrumento, se estimó la población existente de pequeñas empresas en la Comuna de Osorno, la cual es de 1.922 pequeñas empresas a la fecha de la investigación (SII, 2017).

Se estableció como apropiada una fórmula de muestreo aleatorio simple:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d_a^2 \times (N-1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

En donde:

N: total de la población (N = 1.922)

Z: Confianza de la muestra (95% = 1,96)

p: proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q: 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d: precisión (50% = 0,5)

$$n = \frac{1.922 \times (1,96^2) \times 0,25}{(0,09^2) \times (1.922-1) + (1,96^2) \times 0,25}$$

Reemplazando:

N	1.922
Z 95% de Confianza	1.96
Error de un 9%	0.09
<u>Max Varianza (0,5*0,5)</u>	<u>0.25</u>
<u>n</u>	<u>112</u>

Se determinó que el tamaño de la muestra para que sea representativa debe ser de 112 pequeñas empresas de la Comuna de Osorno. Las 112 pequeñas empresas debían referirse a los diferentes sectores económicos de la ciudad de una manera representativa de estos, por lo que se distribuyeron según su participación en la comuna, lo que se muestra en la Tabla 1

3.5. Parametrización de la información

Como procedimiento se parametrizó la información obtenida en el instrumento utilizado (encuesta), para tener una mayor comprensión de los antecedentes obtenidos.

Se crearon tablas de resumen con los antecedentes recopilados de los pequeños empresarios de la Comuna de Osorno. Cada una de las preguntas realizadas, tuvo su respectiva tabla resumida de datos.

Tabla 1. Distribución de Muestra

Rubro	Número de Empresas	%	Muestra	Muestra (*)
A - AGRICULTURA, GANADERIA, CAZA Y SILVICULTURA	1465	12.99%	15	15
B - PESCA	20	0.18%	0	1
C - EXPLOTACION DE MINAS Y CANTERAS	36	0.32%	0	1
D - INDUSTRIAS MANUFACTURERAS NO METALICAS	551	4.89%	5	5
E - INDUSTRIAS MANUFACTURERAS METALICAS	439	3.89%	4	4
F - SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA	31	0.27%	0	1
G - CONSTRUCCION	1041	9.23%	10	10
H - COMERCIO AL POR MAYOR Y MENOR, REP. VEH.AUTOMOTORES/ENSERES DOM	3607	31.99%	36	33 (**)
I - HOTELES Y RESTAURANTES	522	4.63%	5	5
J - TRANSPORTE, ALMACENAMIENTO Y COMUNICACIONES	1379	12.23%	14	14
K - INTERMEDIACION FINANCIERA	209	1.85%	2	2
L - ACTIVIDADES INMOBILIARIAS, EMPRESARIALES Y DE ALQUILER	1175	10.42%	12	12
M - ADM. PUBLICA Y DEFENSA, PLANES DE SEG. SOCIAL AFILIACION OBLIGATORI	0	0.00%	0	0
N - ENSEÑANZA	105	0.93%	1	1
O - SERVICIOS SOCIALES Y DE SALUD	253	2.24%	3	3
P - OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS COMUNITARIAS, SOCIALES Y PERSONALES	404	3.58%	4	4
Q - CONSEJO DE ADMINISTRACION DE EDIFICIOS Y CONDOMINIOS	10	0.09%	0	1
R - ORGANIZACIONES Y ORGANOS EXTRATERRITORIALES	0	0.00%	0	0
SIN INFORMACION	29	0.26%	0	0
TOTAL EMPRESAS EN LA COMUNA DE OSORNO	11276	100%	112	112

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del SII

* Se ajustó la muestra por sector económico para que todos tengan representatividad en la aplicación del instrumento

** Se ajustó este sector por ser el de mayor representatividad

3.6. Procedimientos

Las encuestas se aplicaron con el apoyo de colaboradores en forma presencial y vía web en los casos de difícil acceso. Paralelamente se observaron y analizaron diversos estados financieros de las empresas encuestadas a fin de obtener información complementaria que ayudara a validar los resultados obtenidos de la consulta y a la vez ampliar el análisis.

Todo lo anterior contextualizado con la información base obtenida referente a los pequeños empresarios en Chile, en la comuna de Osorno y su caracterización por niveles de actividad, rubros y representatividad porcentual.

3.7. Consideraciones éticas

La información sensible que pudiera ser obtenida por el desarrollo de la investigación, especialmente la relativa a información financiera, clientes, proveedores, costos y opiniones de empresarios, fue resguardada por el equipo investigador. Las consultas,

encuestas y procedimientos se aplicaron con el consentimiento de los responsables de las empresas, quienes solicitaron la reserva correspondiente, aspectos a los cuales se comprometió el equipo investigador.

4 Análisis de Resultados

4.1. Aplicación de instrumento de captura de información

Se logró aplicar el instrumento (encuesta) a 113 pequeños empresarios de la comuna de Osorno de acuerdo a la distribución porcentual especificada en la metodología, cumpliendo así en un 100% con el tamaño de la muestra determinada (112).

Una de las principales dificultades que se tuvo en este procedimiento fue inicialmente desconfianza por parte de los pequeños empresarios a entregar información, pero una vez que se les aseguró confiabilidad de los datos obtenidos la mayoría accedió.

4.2. Resultados

4.2.1. Resultados específicos obtenidos

Antigüedad: Las pequeñas empresas de Osorno encuestadas tienen un origen en distintos años, teniendo una existencia promedio de 15 años. Este dato es relevante principalmente para las empresas más antiguas, las cuales han mantenido metodologías y uso de información sin innovar en el tiempo.

Sectores económicos: Existe gran diversidad de sectores económicos de actividad, destacándose comercio, agricultura y ganadería, transporte y actividades inmobiliarias. Es importante destacar la incidencia de las actividades agrícolas y ganaderas (13%), las que requerirían de sistemas contables específicos para dichas actividades, no siendo así en la mayoría de ellas.

Nivel de ingresos: Los pequeños empresarios de la comuna de Osorno encuestados tienen ingresos anuales que varían desde los \$2.300.000 hasta los \$900.000.000 aproximadamente. El

espectro de clasificación de pequeñas empresas según nivel de ventas anuales posibilita la existencia de esta gran brecha entre empresas, lo que se muestra en la Tabla 2.

Tabla 2. Nivel de Ingresos

¿Conoce usted el nivel anual de ventas de la empresa?				
Si	¿Cuál es?		No	¿Por qué?
109			4	No importante 1
				Otros 2
	de	a		Factores Prod 1
7	2.300.000	20.000.000		
12	21.000.000	45.000.000		
12	47.000.000	70.000.000		
13	72.000.000	90.000.000		
25	99.000.000	130.000.000		
11	137.000.000	190.000.000		
16	200.000.000	300.000.000		
8	304.900.870	550.000.000		
5	600.000.000	856.755.782		
Total general de ventas	18.438.217.052		Total	4
Promedio	169.157.955			

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos

Nivel de Gastos: Los pequeños empresarios de la comuna de Osorno encuestados tienen costos y gastos asociados a su actividad que varían desde los \$1.000.000 hasta los \$750.000.000 aproximadamente, siendo en este aspecto bastante disímiles, justificado por la amplitud de la clasificación antes mencionada, lo que se evidencia en la Tabla 3.

Tabla 3. Nivel de Costos y Gastos

¿Conoce usted el nivel anual de costos y gastos de la empresa?				
Sí	¿Cuál es?		No	¿Por qué?
110			3	No importante 1
				Otros 1
				Factores product 1
	de	a		
18	1.000.000	29.000.000		
19	33.000.000	56.000.000		
15	60.000.000	90.000.000		
24	94.000.000	130.000.000		
14	133.000.000	200.000.000		
12	207.909.345	300.000.000		
5	356.980.000	485.000.000		
3	629.865.292	739.867.100		
Total general	14.161.131.990		Total	3
Promedio	128.737.564			

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos

Uso de la Información para la toma de decisiones de comercializar: Los pequeños empresarios de la comuna de Osorno que fueron encuestados en su gran mayoría utilizan su propia información histórica de las ventas para ver cuantos productos o servicios comercializarán en un futuro, lo que se muestra en la Tabla 4.

Tabla 4. Información utilizada por los pequeños empresarios de la comuna de Osorno encuestados para la toma de decisiones sobre la cantidad de productos o servicios a comercializar

¿Cuándo necesita tomar decisiones sobre la cantidad de productos o servicios a comercializar ¿Qué información utiliza?	
Información histórica sobre el nivel de las ventas	60
Estudios de mercados contratados	9
Información macroeconómica	0
Ninguna de las anteriores	29
Otro ¿Cuál?	15
<i>Vacas existentes y capacidad de producción por vaca</i>	6
<i>Capacidad de mano de obra</i>	3
<i>Licitaciones disponibles</i>	3
<i>Capacidad disponible</i>	3
Total	113

Fuente: Elaboración propia

Uso de la Información para la toma de decisiones sobre calidad: La forma más importante por parte de los pequeños empresarios de la comuna de Osorno que fueron encuestados para ver todo lo referente a la tomas de decisiones sobre la calidad de los productos o servicios que ellos comercializan, es otorgada a través de la retroalimentación que existe por parte de los clientes con los empresarios.

La Tabla 5 nos muestra que 60 empresarios (53.1%) se basan en el comportamiento histórico de las ventas y 15 de ellos (13.27%) se basan en variables como ganado disponible, capacidad de la mano de obra, licitaciones en curso y capacidad instalada.

Cuando se refiere a calidad se evidencia que un 66.37% utiliza información de clientes, solo un 3.54% de la contabilidad, del mercado un 9.73%, de modas y tendencias un 18.58% y otros (presupuestos y estudios) un 1.77%.

Tabla 5. Información utilizada por los pequeños empresarios de la comuna de Osorno encuestados para la toma de decisiones sobre la calidad de productos o servicios a comercializar

Cuando necesita tomar decisiones sobre la calidad de producto o servicios a comercializar ¿Qué información utiliza?	
Información de clientes	75
Información de la contabilidad	4
Evaluación de mercado	11
Modas y Tendencias	21
Otro ¿Cuál?	2
<i>Presupuesto</i>	1
<i>Estudios</i>	1
Total	113

Fuente: Elaboración propia

Uso de la Información para la asignación de precios: La información utilizada para ver la fijación de precios es principalmente el comportamiento histórico de los precios. Otra tendencia

es que el pequeño empresario de la comuna de Osorno no sabe cómo lo hace y por esta misma razón no sabe explicarlo.

Se presentan tablas de fuentes de información y metodologías utilizadas para determinar los precios de venta (ver Tablas 6 y 7).

Tabla 6. Fuentes de información utilizada por los pequeños empresarios de la comuna de Osorno para la asignación de precios de sus productos o servicios

¿Qué fuentes de información utilizan?	
Estados Financieros	1
Contabilidad costos - administración	7
Estudios por sectores	12
Estudios sobre el comportamiento históricos de los precios	54
No sabe	39
Total	113

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7. Metodología de asignación de precio por parte de los pequeños empresarios de la comuna estudiada encuestados

¿Qué sistema de asignación de precios utilizan?	
Punto de equilibrio	2
Información del estado perdidas y ganancias	4
Costos unitarios	33
Método para calcular el costo unitario	35
No sabe	39
Total	113

Fuente: Elaboración propia

Sistema contable utilizado: Los pequeños empresarios de Osorno que fueron encuestados no poseen en su gran mayoría un sistema contable y en el caso que es positivo el que predomina es el sistema Audisoft (Sistema Regional) que sólo entrega algunos informes adicionales a los tributarios y laborales.

Estrategia de comercialización: Los precios son la estrategia más utilizada por parte de los pequeños empresarios de la comuna de Osorno que fueron encuestados para tomar decisiones con respecto a sus productos o servicios que comercializan. Esto se complementa con la carencia de metodologías efectivas de determinación de precios. Se podría intuir que el precio de mercado es el parámetro no declarado utilizado.

Uso de la Información Contable:

Los pequeños empresarios de Osorno encuestados en un gran porcentaje no utilizan la información contable para la planeación de sus negocios. Ellos indican que utilizan otras maneras de planear.

En la Tabla 8 se muestran los resultados obtenidos.

Tabla 8. Uso de la información contable por parte de los pequeños empresarios encuestados

Uso de la información contable para realizar la planeación.					
Si	¿Por qué?		No	¿Por qué?	
16	Importante y útil	8	97	Poco Útil	6
	Otros	4		Otras Metodologías	66
	Sin Información	4		Engorroso	1
				Sin Información	22
				No importante	2
	Total	16		Total	97

Fuente: Elaboración propia

Se evidenció que sólo un 14.16% de los empresarios utiliza la información contable para planificar. El 85.84% restante no lo hace, usando otras metodologías un 50.8%.

Uso de la información contable para beneficios tributarios: Los pequeños empresarios de la comuna de Osorno en un gran porcentaje informaron que utilizan la información contable para acceder a los estímulos tributarios, pero se debe hacer hincapié a que un gran porcentaje de los que contestaron de forma negativa lo hicieron debido a que no sabían si sus asesores externos lo realizan (ver Tabla 9).

Tabla 9. Utilidad tributaria de la información contable

Contempla la utilidad de la información contable para acceder a estímulos tributarios?					
Si	¿Por qué?		No	¿Por qué?	
77	Uso de Beneficio	39	36	No interesa	9
	Ayuda	10		No sabe	17
	Provechoso	20		Sin información	10
	Importancia	8			
	Total	77		Total	36

Fuente: Elaboración propia

Opción para generar o no información contable: Existe una percepción positiva sobre generar información contable, lo cual se muestra en la Tabla 10.

Tabla 10. Percepción de generar información contable por parte de los pequeños empresarios de la comuna de Osorno encuestados

Si tuviera la oportunidad de escoger entre generar información contable o no hacerlo.					
¿Qué decisión tomaría? ¿Por qué?					
Si	¿Por qué?		No	¿Por qué?	
82	Utilidad	41,46%	31	Innecesaria	18
	Es positivo	28,05%		Poco aporte	13
	Por transparencia	12,20%			
	Cumplimiento	8,54%			
	Modificando	1,22%			
	Para tener el control	1,22%			
	Beneficios para impuestos	7,32%			
	Total			Total	31

Fuente: Elaboración propia

Percepción sobre la Contabilidad: En un gran porcentaje los pequeños empresarios de la comuna de Osorno que fueron encuestados opinan que la contabilidad les controla el funcionamiento de sus empresas, y a su vez que es de gran ayuda para ellos. Información contradictoria con el uso real declarado. Se muestra aquello en la Tabla 11.

Tabla 11. Percepción de los pequeños empresarios de la comuna de Osorno sobre la contabilidad

¿Cuál es tu percepción de la contabilidad?	
Ayuda	23
Poco Activa	5
Controla	26
Ahorra Impuestos	5
Obligatoria	21
Sin Información	1
Estricta	13
Difícil de entender	2
No ha aprovechada	5
Estructurada	6
Necesaria	6
Total	113

Fuente: Elaboración propia

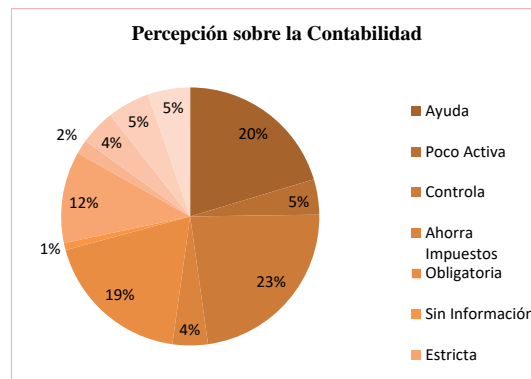
Respecto a la percepción sobre la contabilidad, se tiene porcentualmente en la Tabla 12.

Tabla 12. Percepción sobre la Contabilidad

Ayuda	20,35%
Poco Activa	4,42%
Controla	23,01%
Ahorra Impuestos	4,42%
Obligatoria	18,58%
Sin Información	0,88%
Estricta	11,50%
Difícil de entender	1,77%
No ha aprovechada	4,42%
Estructurada	5,31%
Necesaria	5,31%

Fuente: Elaboración propia

Figura 1. Percepción sobre la Contabilidad



Fuente: Elaboración propia

Contrastando con estos datos se tiene que un 72.57% indicó anteriormente que generarían la información contable financiero si tuvieran la posibilidad de elegir el hacerlo o no. Ellos dicen que en un 42% es de utilidad, en un 28% porque es positivo y en un 12% por transparencia, siendo estas las tres razones principales. Los empresarios que contestaron de forma negativa a la pregunta fueron 27.43%, siendo sus únicas dos razones que ellos encuentran que es innecesaria (42%) y de poco aporte (58%).

Se presentan los principales indicadores obtenidos como resultado del estudio (ver Tabla 13).

Tabla 13. Resumen principales percepciones

Aspecto	Uso de información	Nivel de importancia
Decisión sobre cantidad a Comercializar	Información histórica (53%)	
	Ninguna (26%)	
Decisión sobre calidad de producto/servicio	Información de clientes (66%)	
	Modas y tendencias (19%)	
Decisión sobre asignación de precios	Comportamiento histórico (48%)	
	No sabe (35%)	
Metodología de asignación de precios	Costos unitarios (29%)	
	Usa un método propio (31%)	
	No sabe (35%)	
Sistema contable utilizado	Ninguno (71%)	
	Audisoft (21%) (sistema regional)	
Estrategia de Comercialización	Diferencias de precios (55%)	
	Diferencias de calidad (38%)	
Uso de la información contable en general		Importancia alta (86%)
		Poco útil (5%)
Uso de la información contable para beneficios tributarios	Utiliza (35%)	
	No utiliza/no sabe (32%)	
Percepción sobre generar información contable		Útil (30%)
		Positivo (20%)
		innecesaria (16%)
		Poco aporte (12%)
Percepción sobre la información contable en general		Ayuda (20%)
		Controla (23%)
		Obligación (19%)
		Estricta (12%)

Fuente: Elaboración propia

5 Conclusiones, Limitaciones e Implicancias

La gran mayoría de los pequeños empresarios de la comuna de Osorno otorgan una importancia relativamente menor a la información contable generada desde sus negocios, incluso considerándola necesaria y sólo útil para el cumplimiento de obligaciones tributarias. No poseen en general sistemas contables propios o de apoyo que les permitan a la vez utilizar esta información en beneficio de sus empresas.

Respecto a aspectos más específicos, como es la determinación de precios de venta, un porcentaje importante de los pequeños empresarios de Osorno no saben cómo asignan los precios de los productos o servicios que comercializan, y no saben cómo explicar su procedimiento. Se guían principalmente por el comportamiento del mercado percibido desde sus clientes, lo que hacen por intuición. En detalle se pudo establecer que los pequeños empresarios utilizan como fuente de información para la fijación de

precio los estudios sobre el comportamiento históricos de los precios con un 47.79%, seguido con un método propio de cálculo con un 30.97%, pero se debe tener en consideración que en este ítem los pequeños empresarios de Osorno indicaron en su mayoría que no sabían cómo era su asignación de precios (34.51%).

Si bien se manifiesta en general un no uso de la información contable, un gran porcentaje informó que utilizan la información contable para acceder a estímulos tributarios; pero se debe hacer hincapié a que una parte importante de los que contestaron de forma negativa lo hicieron debido a que no sabían si sus asesores externos lo realizan por ellos.

En general los pequeños empresarios de la comuna de Osorno encuestados a la hora de tomar decisiones sobre sus productos o servicios lo hacen a través de diferencias de precios 55%, con fuentes de información de percepción sobre el producto o servicio 61%.

Los pequeños empresarios de Osorno dijeron sólo en un 14.16% que utilizan la información contable financiera para la planeación de sus empresas, considerándola importante y útil para ellos. Por lo anterior un 85.84% no utiliza la información contable financiera para la planeación, pues utiliza otro tipo de metodologías, esta opción recibió un 68.04%.

Otro aspecto contradictorio, que puede justificarse por intuición o visión general es que en un gran porcentaje los pequeños empresarios de la comuna de Osorno que fueron encuestados opinan que la contabilidad les controla el funcionamiento de sus empresas, y a su vez que es de gran ayuda para ellos.

Se confirmó la Hipótesis de Trabajo en un gran porcentaje de acierto, pues se evidenció que los pequeños empresarios de la comuna de Osorno no utilizan mayoritariamente la información financiero – contable para tomar sus decisiones, lo cual fue validado en el análisis de los datos por ellos mismos entregados y en el análisis estadístico de

estos. Dado aquello es importante información que sea seriamente sensibilizar a este importante sector defectuosa (ICAEW, 2010). empresarial respecto a la utilidad y beneficios que puede aportar un Como limitación se tiene que los adecuado uso de la información resultados del estudio son solo generada en sus propios negocios, aplicables a la población objetivo, es comparativamente con el decir a las pequeñas empresas de la comportamiento de su entorno. ciudad de Osorno. Empero es dable ampliar estos a un universo mayor

En base a lo anterior se justificó resguardando metodologías y ampliamente la realización del presente procedimientos adecuados, implicando estudio por cuanto permitió conocer la por ende una utilidad mayor que la mera realidad indicada, generando aplicación sectorial. sugerencias al respecto. Basado en la confiabilidad de la información podemos afirmar que es improbable que usen

6 Referencias

- Allison, G. (1971). *Essence of decisión: Explaining the Cuban missile crisis*. Boston: Little Brown.
- Arendt, L., Priem, R., & Ndofor, H. (2005). A CEO-Adviser model of strategic decision making. *Journal of Management*, 31(5), pp. 680-699.
- Barbei, A. (2012). *Las mediciones y la calidad de la información contable: Un análisis desde la perspectiva de la regulación contable internacional*. Contabilidad y Auditoría, 28. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Nacional de Buenos Aires.
- Castro, P. (2014). *Toma de decisiones asertivas para una gerencia efectiva*. Colombia: Ensayo de Grado, Universidad Militar Nueva Granada.
- Choo, C. (2002). *Information management for the intelligent organization: The art of scanning the environment*. New Jersey: Asis.
- Citroen, C. (2011). The role of information in strategic decision-making. *International Journal of Information Management*, 31(6), pp. 493-501.
- Cohen, M., March, J., & Olsen, J. (1972). A garbage can model of organizational choice. *Administrative Science Quarterly*, 17(1), pp. 1-25.
- Cyert, R., & March, J. (1963). *A behavioral theory of the firm. A behavioral theory of the firm*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Evans, B., & Fisher, D. (1992). A hierarchical model of participatory decision-making, job autonomy and perceived control. *Human Relations*, 45(11), pp. 1169-1189.
- Flemming, G., Holian, D., & Mezey, S. (1998). An integrated model of privacy decision making in state supreme courts. *American Politics Quarterly*, 26(1), pp. 35-38.
- Franklin, E. (2011). *Toma de decisiones empresariales*. Contabilidad y Negocios, Departamento Académico de Ciencias Contables, 6(11).

- García, N., Dueñas, N., & Moreno, J. (2011). Percepciones de las organizaciones sobre la contabilidad financiera. Una ilustración para la ciudad de Bucaramanga-Colombia. *Revista Internacional Legis de Contabilidad y Auditoría*, 48, pp. 65-96.
- Grandori, A. (2010). A rational heuristic model of economic decision making. *Rationality and Society*, 22(4), pp. 477-504.
- Hirokawa, R., & Johnston, D. (1989). Toward a general theory of group decision making: Development of an integrated model. *Small Group Behavior*, 20(4), pp. 500-523.
- IASB (2018). Marco Conceptual IFRS, Bases de conclusiones. Londres, Inglaterra.
- ICAEW (2010). Disponible en: <https://economia.icaew.com/issues/2013>.
- Kanner, M. (2005). A prospect dynamic model of decision making. *Journal of Theoretical Politics*, 17(3), pp. 311-338.
- Kleye, R., & Korvin, A. (1989). A unified model for data acquisition and decision making. *Journal of Information Science*, 15(3), pp. 149-161.
- Liberman, L. (1980). A decision-making model for in-grade retention (Nonpromotion). *Journal Learnign Disabilities*, 13(5), pp. 40-44.
- Lorenzana, D. (2012). La importancia de la información contable relevante y fidedigna. Disponible en: <https://www.pymesyautonomos.com/fiscalidad-y-contabilidad/la-importancia-de-la-informacion-contable-relevante-y-fidedigna>.
- Lousada, M., & Valentim, M. (2011). Modelos de tomada de decisao e sua relacao com a informacao orgânica. *Perspectivas em Ciencia da Informacao*, pp. 147-164.
- Mattessich, R. (2002). *Contabilidad y Métodos Analíticos*. Buenos Aires, Argentina: La Ley.
- Miller, P. (2013). *La manada inteligente: cómo trabajar y comunicarse de un modo eficiente y tomar mejores decisiones siguiendo el ejemplo de rebaños, enjambres y colonias*. Barcelona: Destino.
- Mintzberg, H., Raisinghani, D., & Théorêt, A. (1976). The structure of “unstructured” decision processes. *Administrative Science Quarterly*, 21(2), pp. 246-275.

- Pereira, F., & Barbosa, R. (2017). Modelos de tomada de decisao em empresas de pequeno porte: estudio de caso em uma escola de atendimento especializado de Belo Horizonte. *Data Grama Zero*, 9(4). Disponible en: <http://www.brapci.inf.br/v/a/5034>.
- Portal, B. (2011). La información Contable y su influencia en la toma de decisiones para la gestión empresarial. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 143.
- Puyuelo, J. (2014). La contabilidad como herramienta para la toma de decisiones. *Dig Advocats*.
- Ramírez, I. (2017). La contabilidad base para la toma de decisiones. ARF Consultores Ltda.
- SII (Octubre de 2017). Disponible en: www.sii.cl.
- Silva, M., & Paulo, E. (2010). Reflexo da adoção das ifrs na análise de desempenho das compenhias de capilta aberto no Brasil. *RCO. Contabilidade e Organizacoes*, 4(9), pp. 30-54.
- Simon, H. (1955). A behavioral Model of Rational Choice. *The Quarterly Journal of Economics*, 69(1), pp. 99-118.
- Thomson, R. (2003). Models of collective decision-making: Introduction. *Rationality and Society*, pp. 5-14.
- Turra, W., & Vega, R. (2016). Percepción de pequeños empresarios respecto al impacto de la Reforma Tributaria en sus negocios. Chile.
- Yung, K. (2006). Aplicación of functiondeployment model in decision making for new product development. *Concurrent Engineering: Research and Applications*, 14(3), pp. 257-267.