



**UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

**COMPETENCIAS DE MANEJO O USO DE LAS
TECNOLOGÍAS QUE REQUIEREN LOS CONTADORES
DE LA COMUNA DE CHILLÁN
MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

AUTORES:

**CONCHA PÉREZ DANIEL ALEJANDRO
MENESES RAMÍREZ JAVIER ALEXIS**

PROFESOR GUÍA:

Rodríguez Ríos Alfonso Enrique

**2017
CHILLÁN – CHILE**



CONTENIDO

RESUMEN	5
INTRODUCCIÓN	6
1. ANTECEDENTES GENERALES	8
1.1. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA	8
1.2. PROBLEMA A INVESTIGAR.....	11
1.3. PROPÓSITO	12
2. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS	13
2.1. OBJETIVO GENERAL.....	13
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
3. CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	14
3.1. MARCO NORMATIVO DEL CONTADOR	14
3.2. PROCESO DE APRENDIZAJE	15
3.3. FORMACIÓN PROFESIONAL.....	16
3.3.1. COMPETENCIAS	17
3.3.1.1. CLASIFICACIÓN DE LAS COMPETENCIAS	18
3.3.2. HABILIDADES.....	19
3.3.3. CAPACIDADES.....	19
3.3.3.1. CAPACIDADES DE LOS CONTADORES.....	19



3.3.3.2. CAPACIDADES EN EL USO DE LA TECNOLOGÍA	20
3.3.3.3. CAPACIDADES TECNOLÓGICAS DE LOS CONTADORES; EL CASO DE MÉXICO	21
3.3.4. FORMAS DE ADOPCIÓN	22
3.3.5. REQUISITOS NECESARIOS PARA EJERCER COMO CONTADOR.....	23
3.4. SOFTWARE CONTABLE.....	25
3.4.1. TECNOLOGÍA.....	25
3.4.1.1. TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN (TI)	25
3.4.2. SISTEMA.....	26
3.4.2.1. SISTEMA DE INFORMACIÓN (SI).....	27
3.4.2.2. SISTEMA CONTABLE.....	28
3.4.3. SOFTWARE CONTABLE	28
3.4.3.1. THOMSON REUTERS.....	30
3.4.3.2. NUBOX.....	31
3.5. IMPACTO Y NECESIDAD DE LAS TI/SI EN CONTABILIDAD.....	31
3.5.1. USO DE INTERNET.....	32
3.5.2. EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS EN EL ÁREA CONTABLE	32
3.6. SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS Y SU CONTRIBUCIÓN	33
3.7. EXIGENCIAS LEGALES	36
3.7.1. FACTURACIÓN ELECTRÓNICA	36
4. CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.....	41
4.1. BASE METODOLÓGICA.....	41
4.2. FUENTES DE INFORMACIÓN	41
4.3. UNIVERSO DE ESTUDIO	42
4.4. MUESTRA.....	42
4.5. MÉTODO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	43
4.6. INVESTIGACIONES RELACIONADAS.....	45
5. CAPITULO III: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE DATOS	46
5.1. ENCUESTA EMPRESA	46
5.1.1. ANTECEDENTES DEMOGRÁFICOS.....	46



5.1.1.1. ANTECEDENTES DEL ENTREVISTADO	46
5.1.1.2. ANTECEDENTES DE LAS EMPRESAS ENCUESTADAS.....	47
5.1.1.3. ANTECEDENTES DE CLIENTES DE LAS EMPRESAS ENCUESTADAS.....	50
5.1.1.4. ANTECEDENTES DEL SOPORTE TECNOLÓGICO.....	53
5.1.2. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN OBTENIDA	55
5.1.2.1. USO DE SISTEMAS/TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	55
5.1.2.2. ADAPTACIÓN AL USO DE SISTEMAS/TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN.....	58
5.1.2.3. ÁREAS DEL CONOCIMIENTO	60
5.1.2.4. NIVEL DE APALANCAMIENTO TECNOLÓGICO	62
5.2. ENCUESTA INDIVIDUAL	63
5.2.1. ANTECEDENTES DEMOGRÁFICOS.....	63
5.2.1.1. ANTECEDENTES DEL ENTREVISTADO	63
5.2.2. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN OBTENIDA	67
5.2.2.1. USO DE SOFTWARE	67
5.2.2.2. PROCESO DE ADAPTACIÓN.....	69
5.2.2.3. APALANCAMIENTO TECNOLÓGICO	71
5.2.2.4. COMPLEJIDAD DE LAS ACTIVIDADES.....	72
5.2.2.5. ÁREAS DE CONOCIMIENTO.....	78
6. CAPITULO IV: ANÁLISIS CRUZADO DE DATOS.....	80
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	105
REFERENCIAS.....	109
ANEXOS	114



RESUMEN

Como consecuencia de los grandes avances tecnológicos y las nuevas disposiciones implementadas por el servicio tributario del gobierno, que busca incorporar Tecnologías y Sistemas de Información para automatizar los procesos de contabilidad en Chile, el Contador Público y Auditor debe adquirir nuevas competencias tecnológicas para el desarrollo de su trabajo.

En nuestra tesis de pregrado hemos desarrollado una investigación exploratoria y presencial de una muestra para la comunidad de empresas y profesionales que brindan servicios de contabilidad en la comuna de Chillán, con el objetivo de identificar las diferentes competencias tecnológicas que los profesionales de la contabilidad deben poseer para cumplir con los nuevos requisitos del mercado.

PALABRAS CLAVE: Contabilidad Electrónica, Tecnologías y Sistema de Información, Competencias Tecnológicas, Software Contable.

ABSTRACT

As consequence of a great technological advances and the new provisions implemented by the government tax service, which seeks to incorporate Information Technologies and Systems to automate the accounting processes in Chile, the Public Accountant and Auditor must be acquire new technological competences for the development of their work.

In our undergraduate thesis we have developed an exploratory and face-to-face investigation of a sample for the convenience of companies and professionals that provide accounting services in the commune of Chillán, in order to identify the different technological competences that accounting professionals must possess to meet a new market requirements.

KEYWORDS: Electronic Accounting, Technologies and Information System, Technological Competences, Accounting Software.



INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas la evolución tecnológica ha generado grandes avances en todo el mundo, lo que va de la mano con el surgimiento de nuevas demandas de información en el entorno. La contabilidad, que para muchos es el *lenguaje de los negocios*, como bien señala Uribe-Bohórquez (2014) ha pasado a ser una de las actividades más importantes en el ámbito empresarial, considerando que ésta posibilita la identificación, medición y comunicación de la información económica a sus usuarios, permitiéndoles formular juicios y tomar decisiones en la empresa y en distintos escenarios competitivos.

Las organizaciones se han visto obligadas a aplicar técnicas y métodos que permitan el registro y control sistemático de todas las operaciones que realizan. A su vez el gobierno, a través del Servicio de Impuestos Internos, en adelante SII, ha implementado grandes avances en cuanto a Sistemas y Tecnologías de Información, en adelante TI/SI. Uno de los grandes avances tiene relación con la incorporación al sistema de facturación electrónica por parte de los contribuyentes, considerando que durante el año 2016 el 99% de las facturas emitidas fueron electrónicas según señala el propio organismo (Servicio de Impuestos Internos, 2017).

Los Sistemas de Información Contable se han tornado relevantes por el beneficio que entregan a las empresas, sin embargo, para quienes hacen uso de éstos se han convertido en un gran desafío. Esto quiere decir, que quienes entregan servicios contables, han debido adaptarse al manejo y uso de estas herramientas y en algunos casos adquirir nuevas competencias para su desarrollo. A su vez la auditoría como tal, ha tenido que adaptarse también en TI/SI, formando equipos multidisciplinarios para su realización (Alfonso et al., 2012)

Es en este contexto que se desarrolla esta memoria de título que busca determinar mediante una investigación exploratoria y presencial de una muestra para la comunidad de empresas y profesionales que prestan servicios contables en la comuna de Chillán, con el fin de identificar las competencias tecnológicas que deben poseer según las actuales exigencias del mercado.



En los siguientes capítulos se presentarán los antecedentes generales de la investigación, la metodología propuesta y utilizada, los resultados obtenidos y el análisis de los mismos, culminando con la presentación de las competencias que deben poseer los contadores para afrontar la sistematización de los procesos contables en la zona.

1. ANTECEDENTES GENERALES

1.1. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

Cuando hablamos de la evolución histórica de la contabilidad, se hace imprescindible referirse a Fray Luca Pacciolo, quien otorgara a las generaciones futuras un sistema de contabilidad basado en la *partida doble*, la cual es alma y teoría principal de las ciencias contables, llegando a las bases de la contabilidad y la teneduría de libros que conocemos en la actualidad (Rodríguez et al., 2012)

Desde aquella época la contabilidad a quien la Real Academia Española (2017), desde ahora RAE, define como *“un Sistema adoptado para llevar la cuenta y razón en las oficinas públicas y particulares”*, ha sido parte de un proceso de evolución constante a medida que van surgiendo nuevas necesidades en un ambiente y economía globalizado, lo cual ha llevado al profesional contable y a las empresas que ofrecen este tipo de servicios a ajustar sus conocimientos, habilidades y destrezas que hoy requiere dicha actividad. *“Así también, se señala que la humanidad ha quedado irremediamente supeditada a la tecnología, y fundamentalmente, a las llamadas tecnologías de información y comunicación; entre las cuales se muestra con gran influencia la Internet”* (Peña & Bastidas, 2004).

En Chile, los grandes cambios y/o avances se han manifestado en lo que respecta a la paulatina adopción de los sistemas internacionales de contabilidad (Normas Internacionales de Contabilidad “NIC” y Normas Internacionales de Información Financiera “NIIF”), como así también en las grandes reformas tributarias que se han ido implementado con el tiempo, en base a las expectativas y proyectos que incorporan los gobiernos de turno. Así también, la incorporación a los sistemas de facturación electrónica viene dándose desde el año 2003 en adelante. Desde aquel año el ingreso al sistema de facturación electrónico fue de carácter voluntario, es más, durante esos años Chile fue uno de los precursores y pioneros en la utilización de sistemas electrónicos en ámbitos de facturación, pero a diferencia de los demás países latinoamericanos, en Chile éste sistema no fue de carácter obligatorio (La Tercera, 2014). Sin embargo, a partir del año 2014 entró en vigencia la Ley N° 20.727,



que instauró el uso obligatorio de la factura electrónica junto a otros documentos tributarios electrónicos, tales como notas de débito, notas de crédito, liquidación factura y factura de compra, para lo cual se estableció ciertos plazos de cumplimiento de acuerdo al tamaño y ubicación de las empresas. Esto obliga a que cada contribuyente que emita estos tipos de documentos, a partir del año 2018 en adelante debe poseer un sistema de facturación electrónica (Congreso Nacional de Chile, 2014).

Adicionalmente a esto, el presente año el SII, en su constante innovación en el ámbito tecnológico y de acuerdo al Plan de Gestión de Cumplimiento Tributario (PGCT), implementó un sistema de Registro de Compras y Ventas (RCV) automatizado, que entrega una propuesta de declaración mensual de Impuesto al Valor Agregado, en adelante IVA, beneficiando así a más de 700.000 contribuyentes (Resolución 61 año 2017, SII). Cabe mencionar, que el SII cada año busca facilitar el cumplimiento tributario a los contribuyentes y por ende constantemente incorpora avanzadas tecnologías como aplicaciones móviles, mejoras en las plataformas virtuales, a fin de estar a la vanguardia y entregar mayor simplicidad y efectividad en las declaraciones. Esto deja claro, tal como señala García (2004), que las tecnologías de información son el motor de cambio que conduce a una nueva era post industrial que amenaza con dejar obsoletas todas las estructuras empresariales que no sepan adaptarse, incluidas las empresas que entregan servicios de contabilidad.

Considerando esto último y en base a la importancia que requiere salir al mercado laboral con diferentes capacidades tecnológicas, países como España, Colombia, Venezuela y México han diseñado y aplicado diversas metodologías con el fin de evaluar e incorporar conocimientos actualizados que se requieren respecto de los avances tecnológicos para el desarrollo de la profesión. Lo planteado por Casasola y otros (2012), al evaluar una metodología de aprendizaje basada en proyectos de la asignatura *Sistemas Contables Informatizados* donde destacan la motivación y alta satisfacción por parte de los alumnos al aprender mediante la práctica contable. Siguiendo la misma línea Roncancio y otros (2015) concluyen que la educación contable se identifica como un quehacer más práctico que teórico, orientado a

satisfacer las dinámicas de los mercados, las demandas técnicas de las organizaciones económicas, las exigencias de control fiscal, así como las prácticas comúnmente aceptadas por comerciantes y propietarios de negocios. Por su parte en México, Valencia-Moreno y otros (2016) estudiaron el modelo de administración tributaria identificando sus procesos y tecnologías utilizadas, concluyendo que el profesional contable, quien es el principal usuario de las plataformas virtuales para las respectivas declaraciones de impuestos, no poseía las capacidades tecnológicas suficientes para la utilización de éstas.

Ahora bien, si hablamos de las ventajas que conlleva para las empresas adaptarse a las TI/SI, podemos darnos cuenta que desde los años noventa se viene incorporando los diversos Sistemas de Información (SI) en las organizaciones, como lo detalla una investigación realizada en la Universidad de Navarra, España. En dicho estudio Andreu y otros (1991) indican que a pesar que en algunos sectores la incorporación a TI/SI ha presentado dificultades, debido a los cambios en sus estructuras básicas y su forma de implementación, aun así, el incorporar Sistemas Tecnológicos permite contar con una fuerte ventaja competitiva, mayor eficiencia y eficacia en los procesos, donde evidentemente en áreas como finanzas, economía y contabilidad las TI/SI juegan un rol preponderante para la toma de decisiones.

“Así mismo, los Software Contables, son herramientas básicas para la transformación de datos en información útil, dispuestas en tiempo y lugar para la toma de decisiones y a pesar que existe un gran número y variedad de sistemas, las funciones básicas de éstos son el registro, la clasificación y resumen de la información, sin embargo el proceso contable actualmente incluye mucho más que la simple creación de información, sino que incorpora la comunicación de dicha información e interpretación, por ende es pilar fundamental para que un buen profesional contable, preste asesoría de manera eficiente y eficaz”. (García, 2004)

Es por esto, que respecto de la disciplina contable, es necesario evaluar el proceso de adopción en materias de avances tecnológicos y usos de software contables por parte de sus propios usuarios, considerando que tanto las organizaciones educativas como



las agrupaciones de profesionales necesitan conocer la eficiencia del uso de los Sistemas Tecnológicos y evaluar si los recursos están siendo usados apropiadamente, tanto en materia educativa como en el ámbito laboral.

1.2. PROBLEMA A INVESTIGAR

A partir de lo anteriormente planteado y en consideración de que año tras año la adopción a sistemas o plataformas tecnológicas para el manejo de la información contable generan la necesidad de incorporar ciertas competencias y/o habilidades en el manejo de la contabilidad electrónica por parte del profesional contable, es que surge la necesidad de descubrir las competencias que requiere un Contador Público, en este caso de la comuna de Chillán, para el manejo de Sistemas Contables electrónicos; llámese software, sistema de contabilidad electrónico, plataforma de facturación electrónica, entre otros. Ya que, como señala Gutierrez (2008), si bien la contaduría es más práctica que teórica, hoy en día las competencias de un profesional contable en materia educativa, vienen dadas principalmente en áreas como contabilidad, finanzas, negocios, matemática financiera, ética profesional e inglés. Por lo tanto, surge la incógnita de determinar si dentro de estas competencias deben incorporarse conocimientos avanzados en base a las nuevas tecnologías, considerando que es inminente la evolución y necesidad de adaptación a los cambios.

Del mismo modo, cuando se tiene en consideración los rápidos cambios que se han ido produciendo con el tiempo en materias legislativas o técnicas, se cuestiona si los contadores generan instancias de capacitación en sus trabajos o éstas actualizaciones de conocimientos son proporcionadas por algún agente externo, considerando que se debe hacer frente a los cambios frecuentes que existen en la profesión.

La automatización de los procesos es una etapa fundamental que viene dada por los avances tecnológicos en las diferentes áreas, punto importante a tener en cuenta ya que una gran cantidad de las tareas que desarrolla un contador, sean estas de manera independiente o dentro de alguna empresa en particular, pueden ser realizadas a través de software que complementen la participación de un profesional. Considerando esto y además el notorio recambio generacional respecto de las

tecnologías, surge la interrogante de qué tan dependiente tecnológicamente se encuentra hoy en día la profesión contable y en qué ámbitos se debe innovar a fin de resguardar el campo laboral de los futuros egresados de la profesión.

Finalmente, el SII buscando entregar avanzadas plataformas de ayuda a los contribuyentes para colaborar en los procesos de declaración de impuestos, es que habilitó un sistema de contabilidad completa para las Mipyme, del cual se desconoce el uso y/o eficiencia de dicho sistema por parte de los contadores o empresas que prestan servicios de contabilidad en la comuna de Chillán.

1.3. PROPÓSITO

El propósito fundamental de esta investigación es descubrir el funcionamiento actual de las empresas que entregan servicios de contabilidad en la comuna de Chillán, de acuerdo a las exigencias legales, considerando sus niveles de apalancamiento en TI/SI y en particular describir y clasificar las competencias que se requieren para el desarrollo de la profesión en el uso de las diversas plataformas existentes.

Además, entregar información valiosa para la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad del Bío-Bío, generando una propuesta respecto de las competencias necesarias que permitan fortalecer las ventajas competitivas en los egresados de la Escuela de Contador Público y Auditor y a su vez apoyar al Colegio de Contadores de Chillán a través de su comisión asesora de Desarrollo Profesional, para velar por el desarrollo, capacitación y perfeccionamientos del profesional contador.



2. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

- ✓ Identificar qué competencias respecto del uso de las Tecnologías y Sistemas de Información deben poseer los Contadores Públicos de la ciudad de Chillán.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Identificar las exigencias legales vigentes en Chile para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, en relación al uso de Tecnologías y Sistemas de Información.
- ✓ Describir y clasificar las capacidades que poseen las empresas que ofrecen servicios de contabilidad en la ciudad de Chillán, respecto del uso de Tecnologías y Sistemas de Información.
- ✓ Enumerar los factores que generan complicaciones o problemas en el uso de software y sistemas computacionales de contabilidad.
- ✓ Evaluar los niveles de apalancamiento de las Tecnologías y Sistemas de Información que tienen las empresas que ofrecen servicios de contabilidad en Chillán.
- ✓ Generar una propuesta respecto de las capacidades mínimas que requieren las empresas que ofrecen servicios de contabilidad en Chillán, versus la clasificación del tamaño de empresas de sus clientes.

3. CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

3.1. MARCO NORMATIVO DEL CONTADOR

En lo que refiere al ámbito regulatorio de la profesión, existen diversos organismos que lo regulan, en cuanto a la normativa contable como tal debemos considerar dos aspectos, por un lado lo que respecta a **Normativa Tributaria y Comercial**, donde encontramos los diferentes cuerpos legales como el Código de Comercio, Código Tributario, Ley de la Renta y otras normas de ámbito administrativo emitidas por el SII, tales como circulares, oficios, reglamentos, entre otros. Y por otra parte, en cuanto a **Normas Técnicas** encontramos que el principal regulador del profesional contable es el Colegio de Contadores de Chile A.G. esto a través de su Boletín Técnico número 85 donde se adoptan las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) en Chile, acompañado así mismo del Boletín Técnico EPYM N° 2 para las Entidades Pequeñas y Medianas, cabe destacar que ambos boletines son adopciones a las normas estipuladas por la Junta de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Boards o IASB por sus siglas en inglés) además de ello, cumple importancia fundamental el Código de Ética elaborado por el propio Colegio de Contadores de Chile A.G. complementado con el Código de Ética de la Federación Internacional de Contadores (IFAC por sus siglas en inglés) y sus anexos. Además, es importante señalar que hace algún tiempo primaba como fuente principal para regir la contabilidad en Chile, los denominados Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA). Sin embargo, hoy en día las principales fuentes de principios y normas contables están dadas por los Boletines Técnicos que promulga el propio Colegio de Contadores de Chile A.G. a quien le corresponde velar por la normalización y uniformidad de la práctica contable a nivel nacional y el ejercicio de la profesión de contador, sin embargo los Boletines Técnicos emitidos durante los últimos años hacen mención a la adopción de las Normas Internacionales de Contabilidad y Normas Internacionales de Información Financiera, (NIC y NIIF, respectivamente) además de los diversos pronunciamientos de organismos extranjeros compuestos por contadores expertos que deliberan sobre asuntos de

contabilidad. Es aquí donde encontramos grandes instituciones reconocidas a nivel mundial como el Comité de normas internacionales de contabilidad el cual está compuesto por entidades como la ONU, Comunidad Económica Europea, Banco Mundial, Banco Interamericano de Desarrollo, Federación Internacional de Bolsas de Valores, Asociación Internacional de Bancos y la AIC (Asociación Inter-Americana de Contadores).

Ahora bien, como se puede apreciar, existen variados organismos que regulan la profesión contable, del mismo modo que existen diversos lugares en los cuales se entregan las competencias formativas del profesional del área. Sin embargo, la presente investigación apunta principalmente a analizar las competencias tecnológicas que poseen actualmente quienes ejercen la profesión contable en la comuna de Chillán.

3.2. PROCESO DE APRENDIZAJE

Sin embargo, debemos en primera instancia comprender ciertas variable en cuanto a los procesos pedagógicos contemporáneos, ya que si bien existe variedad en cuanto al lugar en el que se forma a un profesional contable, el modelo educativo, sigue una lógica tradicional respecto de los modelos tradicionales, para esto hacemos mención de la investigación realizada por Roncancio y otros (2015) en la cual se hace mención de lo que plantean autores como Churches (2007), Anderson & Krtahwohl (2001), al analizar el planteamiento hecho por Benjamin Bloom (1971) respecto de los objetivos de la educación.

Bloom (1971) plantea la existencia de tres dominios en los procesos de aprendizaje. El **dominio cognitivo** que alude al procesamiento de información, conocimiento y habilidades mentales. El **dominio afectivo** que consiste en el desarrollo de actitudes y sentimientos asociados a los procesos de aprendizaje. El **dominio psicomotor** que hace referencia a las habilidades manipulativas, manuales o físicas asociadas a las competencias.

Esta clasificación ha sido revisada y ajustada por Anderson & Krathwohl (2001), quienes postulan una taxonomía que hace más explícito el concepto de habilidades. Es necesario también señalar que se plantean dos grandes tipos de habilidades: **Habilidades de Pensamiento de Orden Inferior (LOTS)** y **Habilidades de Pensamiento de Orden Superior (HOTS)**. Dentro de esas habilidades de orden inferior se caracterizan taxonómicamente *recordar* (reconocer, listar, describir, identificar, recuperar, denominar, localizar, encontrar), *entender* (interpretar, resumir, inferir, parafrasear, clasificar, comparar, explicar, ejemplificar), *aplicar* (implementar, desempeñar, usar, ejecutar), *analizar* (comparar, organizar, de construir, atribuir, delinear, encontrar, estructurar, integrar), *evaluar* (revisar, formular hipótesis, criticar, experimentar, juzgar, probar, detectar, monitorear) y por último *crear* (diseñar, construir, planear, producir, idear, trazar, elaborar). Habilidades que se plantean de una manera ascendente, en donde el orden creativo está muy por encima del nivel cognitivo de evaluar o analizar, lo cual es un elemento novedoso y más adecuado para una era digital como se lo propone Churches (2007). Considerando esto último, debemos primero comprender a qué nos referimos con el concepto de *Competencias*.

3.3. FORMACIÓN PROFESIONAL

“La formación profesional en términos generales se considera como el conjunto de enseñanzas que enriquecen los conocimientos en una profesión específica, incluyendo la formación base, de grado medio y superior, de pre y post grado e inclusive las especializaciones que cada vez se diversifican con más especificidades, abriendo un abanico que promueve mayor preparación académica en cada rama del acervo científico y técnico en particular para el estudio de las ciencias contables materia de análisis”. (Pico & Loor, 2017)

También se señala *“que es una actividad cuyo objeto es integrar conocimientos, destrezas y actitudes a medida que se descubre y desarrolla las aptitudes humanas para una vida activa, productiva y satisfactoria en función de ello, quienes participan de actividades de formación profesional debería poder comprender individual o*

colectivamente cuanto concierne a las condiciones de trabajo y al medio social, e influir sobre ellos”.

La formación profesional se fortalece con las aptitudes, talentos o destrezas que se desarrollan en el proceso de formación de una persona y que permiten un desenvolvimiento eficaz y eficiente en el espacio laboral, las habilidades son propias de cada individuo y deben ser valoradas y optimizadas en las organizaciones por el esfuerzo, la dedicación y la responsabilidad de cada individuo en prepararse mejor para demostrar en su campo de acción laboral sus potencialidades innatas y adquiridas en la educación formal y a través de la experiencia en su trayectoria laboral.

3.3.1. COMPETENCIAS

La RAE establece dos líneas diferentes de significado de las competencias: las competencias como referencia a la idoneidad integral y a la incumbencia, y la significación de la rivalidad (competir). Así pues, el término *competencias* no tiene en su estructura la competición, como tantas veces se señala por parte de los críticos. (Rivera, 2016)

Por otra parte, para Díaz (2000) el concepto de competencias se entiende como el conocimiento que se manifiesta en un saber hacer, es decir un determinado tipo de actuación empírica frente a tareas que plantean exigencias específicas. Los autores entienden la competencia como el conocimiento que alguien posee y el uso que ese alguien hace de dicho conocimiento al resolver una tarea con contenido y estructura propia en una situación específica y en un contexto determinado.

Chomsky (1970), por su parte, define el término competencia como *“la capacidad y disposición para la actuación y la interpretación”*, éste rescata el término *capacidad* y la relaciona con el concepto de competencia señalando que se trata de *“la habilidad que requiere de capacidades para llevarse a cabo; estas capacidades deben involucrar una serie de conocimientos y destrezas que deben desarrollarse frente alguna situación diaria y para poder dar una solución”*. El autor concede gran importancia al actuar,

que no puede concebirse como el mero accionar del conductismo; tampoco reduce la competencia a meras habilidades y destrezas.

Si bien podemos tener variadas definiciones acerca de las competencias, en su mayoría, éstas aluden a la capacidad y habilidad de ejecutar alguna tarea en específico. Sin embargo debemos reconocer que existen además diversos tipos de competencias y por consiguiente conocer acerca de los términos de habilidades y capacidades.

3.3.1.1. CLASIFICACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

Existen varias clasificaciones para las competencias, entre algunas de las clasificaciones se encuentra la tipología según su objetivo (competencias laborales, competencias profesionales, competencias de egreso) y las que el proyecto Tunning Europeo (2011-2013) clasifica como competencias genéricas y específicas. Sin embargo, en lo que respecta al ámbito educativo, la clasificación de las competencias según una investigación realizada por Choy (2010) que cuenta con un mayor grado de consenso entre los investigadores, como se aprecia en la Figura 1.



Figura 1. Clasificación de las competencias según Choy (2010).

Dentro de la misma línea, en el ámbito de la formación profesional según las actuales metodologías enseñanza-aprendizaje, al alumno no le basta con *saber* las materias sino que se debe enfocar en el *saber hacer* y ya en un nivel más elevado al *saber ser*.

Otra postura que aborda principalmente el contexto del mundo del trabajo de una manera más minuciosa, es la de Navío (2006) quien considera que los elementos constitutivos de la competencia si bien son diversos, se pueden agrupar en dos frentes: *“atributos personales y elementos propios del contexto de trabajo. La utilidad principal de la competencia profesional está en la capacidad de esta para hacer frente a las características de un contexto en constante cambio”*. Esto implica que el contexto social exige y demanda requerimientos laborales, sociales, económicos, que en el fuero personal o individual se pueden considerar muy diferentes.

3.3.2. HABILIDADES

“El concepto de habilidad proviene del término latino habilitas y hace referencia a la maña, el talento, la pericia o la aptitud para desarrollar alguna tarea. La persona hábil, por lo tanto, logra realizar algo con éxito gracias a su destreza. En otras palabras, la habilidad es un cierto nivel de competencia de un sujeto para cumplir con una meta específica” (Real Academia Española, 2017).

3.3.3. CAPACIDADES

El término *capacidad* es usado en diferentes definiciones, sin embargo cuando lo vemos desde el punto de vista de una cualidad, vemos una relación directa con el término capaz, el cual la RAE define como *“Apto, con talento o cualidades para algo”*. (Real Academia Española, 2017)

De las definiciones anteriores podemos comprender, que alguien es competente, cuando sabe, sabe hacer y sabe ser, lo que significa en la práctica que se integran y movilizan sistemas de conocimientos, habilidades, hábitos, capacidades, aptitudes, actitudes, motivaciones y valores para la solución exitosa de aquellas actividades vinculadas al ámbito profesional (Rivera, 2016).

3.3.3.1. CAPACIDADES DE LOS CONTADORES

En algunos países de la región, como en Chile, Perú y Ecuador, se evidencian notorias transformaciones en los procesos de formación por competencias en el área contable,

caracterizados por una alta flexibilidad que permite el aprendizaje individualizado y la organización curricular por módulos. Choy (2010) menciona que *“Las experiencias en otros países, como por ejemplo Chile, ha permitido comprobar la importancia de aplicar las competencias en la enseñanza aprendizaje de nivel superior”*.

3.3.3.2. CAPACIDADES EN EL USO DE LA TECNOLOGÍA

El desarrollo de la tecnología ha sido inherente al progreso humano y ha afectado prácticamente todo aspecto de la vida, la profesión contable no quedó fuera de dicha influencia. Agnes Ann Pepe (2011) señala que *“hacia finales del siglo XX la profesión del Contador Público tomó una nueva forma. Las computadoras y los software de contabilidad han cambiado a la profesión completamente. Con programas como Microsoft Excel el contador tiene hojas de cálculo electrónicas. Con el uso de estas tecnologías el contador puede realizar análisis estadísticos, pronósticos y cálculos financieros con gran eficiencia. La tecnología contable ha permitido al contador moverse de un escritorio lleno de papeles haciendo cálculos de horas, a maneras más dinámicas de manejarse y ha permitido al Contador Público Auditor encontrar nuevos desafíos y mucho más que ofrecer que en el pasado”*

Osmond Vitez (2017) de *ehow.com* comenta que *“los software de contabilidad están evolucionando de programas de carga de datos y generación de reportes a aplicaciones donde no hay que hacer dicha carga, en lugar de usar empleados para cargar información sobre transacciones financieras al mayor general, los sistemas de contabilidad actuales pueden importar la información electrónicamente. Los propietarios y gerentes pueden definir procedimientos internos dentro de dichos programas contables para procesar la información de acuerdo con reglas y guías específicas. Esto permite al profesional invertir más tiempo en analizar información que en la carga de datos”*

La computación en la nube (*cloud computing*) se fundamenta en software, plataforma e infraestructura a través de Internet. Los usuarios no necesitan invertir en servidores, ni en licencias ni en actualizaciones, mantenimiento, renovación o en la



gestión de los recursos, todo esto será responsabilidad del administrador de la nube quien solo facturará al comprador lo usado efectivamente en el período acordado.

Todo este avance en la Tecnología de la Información y su impacto en la contabilidad están empujando al Contador Público y Auditor a adquirir nuevas herramientas relacionadas con TI/SI. Tanto así, que en muchos países la Tecnología de Información es parte del ámbito curricular e incluso existen doctorados y postgrados en dicha área. Es decir, que en estos tiempos no es sólo requerido conocimientos contables, aplicación de normas y principios e interpretación de asuntos fiscales, sino que también un contador debe poseer sólidos conocimientos relacionados con Tecnología de la Información y ser capaz de combinarlos con todo el conjunto de conocimientos antes señalados.

3.3.3.3. CAPACIDADES TECNOLÓGICAS DE LOS CONTADORES; EL CASO DE MÉXICO

Como bien describe Valencia y otros (2016) en su estudio *Las Nuevas Capacidades Tecnológicas de los Contadores Públicos en México*, “*debido a todos los cambios tecnológicos y a las nuevas disposiciones contenidas en las leyes que buscan aprovechar las Tecnologías de Información y la Comunicación (TIC) para modernizar la administración tributaria en México, el contador público necesita adquirir nuevas capacidades tecnológicas para desarrollar su trabajo*”. Dicho estudio que se realizó a través de una investigación exploratoria y documental de la contabilidad electrónica en México y del uso de las Tecnologías de Información para el sistema tributario del mismo país, logró identificar las capacidades tecnológicas que deben poseer los contadores públicos para cumplir con las obligaciones fiscales.

Del mismo modo, la propia investigación señala en su análisis documental que Gómez-Meneses (2014) dice que “*los contadores deben tener amplios y suficientes conocimientos generales en TIC, considerando que para su trabajo no solamente deben ser usuarios de la tecnología, sino un poco más allá*”. Esto obtenido a partir del análisis al nivel de competencia tecnológica de una muestra de auditores de la ciudad de

Bucaramanga, con el propósito de analizar si las TI/SI son un soporte o carga en su ejercicio profesional.

Para Bastidas (2003), el contador público debe poseer competencias técnicas para que puedan ofrecer servicios a la industria y al comercio, no sólo de la región y del país, sino a nivel internacional. Desde una perspectiva holística, vislumbra cambios radicales en el rol de un contador público, al menos en lo que respecta a Venezuela. Recomienda así mismo la utilización de todas las herramientas tecnológicas posibles.

3.3.4. FORMAS DE ADOPCIÓN

El capital humano se nutre con la educación; ésta comienza con los rudimentos elementales de la escuela primaria, pasando por las distintas etapas de la formación educacional escogida por la persona de acuerdo con la cantidad y calidad de conocimientos que el individuo haya decidido incorporar; en esa misma medida se valorizará su capital humano.

Estos conocimientos pueden ser tácitos, explícitos e implícitos. Los primeros son aquellos que existen y pueden ser utilizados por los individuos, pero que resulta muy difícil de explicarlos de manera oral o escrita, haciéndose necesario que la organización conozca que los posee y se asegure de tratarlos como un valioso activo, para evitar que la competencia los adquiera. Los explícitos se pueden documentar por escrito, se hallan bien organizados en el cerebro del individuo pudiéndose escribir en forma de libros, manuales y procedimientos. Por último, los implícitos se encuentran ocultos en los procedimientos operativos, en los métodos e incluso en la cultura corporativa de la empresa y que son difíciles de identificar y aprender.

En el caso de los Contadores Públicos, estos conocimientos, que conforman su capital humano, se adquieren y desarrollan en los institutos de educación superior, marcando diferencia en la calidad de ellos, de acuerdo al instituto o a la universidad de donde sean egresados.

Sin embargo, la mayoría de los autores consideran que la mejor forma de adoptar los conocimientos respecto de esta disciplina es en el *aprender haciendo*, tal como lo señala Gómez (2009) en el párrafo siguiente, desde el punto de vista de la experiencia es donde más se refuerzan los conocimientos adquiridos de manera teórica. Por ende revisten gran importancia las prácticas profesionales o sencillamente la experiencia laboral.

“La educación y la experiencia práctica de los contadores profesionales deberían proporcionarles una base de conocimientos profesionales, competencias profesionales, valores profesionales, ética y actitudes que les permitan seguir aprendiendo y adaptarse al cambio durante toda su vida profesional. Estas capacidades deben permitir a los contadores Públicos identificar problemas, saber qué conocimientos se requieren para resolver problemas, saber dónde encontrar este conocimiento y cómo aplicarlo de manera ética para lograr soluciones apropiadas. El balance entre estos elementos puede variar, pero lo que se necesita es desarrollar una base de conocimientos y habilidades fuertes para producir contadores profesionales competentes con los apropiados valores y actitudes.”

3.3.5. REQUISITOS NECESARIOS PARA EJERCER COMO CONTADOR

Antes de referirse a los requisitos, se hace mención al Código Tributario Decreto Ley N° 830, en su Artículo 35°, donde se señala: *“Junto con sus declaraciones, los contribuyentes sujetos a la obligación de llevar contabilidad presentarán los balances y la copia de los inventarios con la firma del contador. El contribuyente podrá cumplir dicha obligación acreditando que lleva un libro de inventario, debidamente foliado y timbrado, u otro sistema autorizado por el Director Regional...”* considerando esto último podemos entender que la obligación tributaria recae en el propio contribuyente sujeto a los impuestos, sin embargo no existe tal obligación, en cuanto a la normativa tributaria se refiere, de poseer un contador por parte de los contribuyentes. Por otro lado existen instituciones que exigen a veces la documentación respaldada por un contador, pero al no ser de competencia tributaria, se debe estar a las exigencias de cada una de ellas.



Ahora bien, la Ley 13.011 que Crea y Regula al Colegio de Contadores de Chile, en su Artículo 24 señala que *“...para ejercer la profesión de contador es menester estar en posesión del título y encontrarse inscrito en el Registro General y en el Registro Especial de la jurisdicción de su domicilio, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 1.º transitorio. Las Municipalidades otorgarán patente para el ejercicio de la profesión sólo a aquellos contadores que acrediten haber cumplido con el inciso precedente. Es en este caso, uno de los únicos requisitos en materia legal respecto de las exigencias que debe cumplir un contador para poder ejercer la profesión.*

Por otra parte, es importante mencionar que los contadores auditores se forman en las universidades, tanto estatales como privadas, y en los institutos de enseñanza técnica. Asimismo, hay colegios y liceos que dentro de su programa estudiantil imparten esta especialidad, dotando a sus alumnos de esta profesión de manera técnica, y dándoles el grado para ejercerla desde muy temprana edad.

3.4. SOFTWARE CONTABLE

3.4.1. TECNOLOGÍA

La RAE define la Tecnología como el *“Conjunto de teorías y de técnicas que permiten el aprovechamiento práctico del conocimiento científico”* o como el *“Conjunto de los instrumentos y procedimientos industriales de un determinado sector o producto”*. (Real Academia Española, 2017)

En definitiva la tecnología define los parámetros de cada sector, ya que se trata de un conjunto ya sea tangible o no, este conjunto es el encargado de ayudar a realizar tareas, y todo basado netamente en el ámbito científico.

3.4.1.1. TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN (TI)

“Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes” (Art. 6 Ley 1341 de 2009, República de Colombia).

Según Cabrero (1998) *“En líneas generales podríamos decir que las nuevas tecnologías de la información y comunicación son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e interconexionadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas”*

El mismo autor recoge diferentes características propias de las TI planteadas por otros autores como se puede apreciar en la Figura 2.

Inmaterialidad	Elevados parámetros de calidad de imagen y sonido	Innovación
Interactividad	Digitalización	Tendencia hacia la automatización
Interconexión	Mayor Influencia sobre los procesos que sobre los productos	Diversidad
Instantaneidad	Penetración en todos los sectores (llámese educativos, cultural, económico...)	

Figura 2. Características propias de las Tecnologías de Información, Fuente: Elaboración Propia

Con el desarrollo de todas estas características de las TI no solo se puede decir que éstas poseen un cuerpo tangible, sino que también existen dentro de toda su gama de plataformas, las simulaciones virtuales y las secuencias, que no son tangibles. Cabe recalcar también que las TI cada vez se centran más en el proceso que lleva consigo la creación del producto o la entrega de un servicio y además trae consigo la automatización del proceso, haciendo de este más corto y con menos errores.

3.4.2. SISTEMA

La RAE define Sistema como el *“Conjunto de cosas que relacionadas entre sí, ordenadamente, contribuyen a determinado objeto”* y como el *“Conjunto de reglas o principios sobre una materia racionalmente enlazados entre sí”*. (Real Academia Española, 2017)

3.4.2.1. SISTEMA DE INFORMACIÓN (SI)

“Un conjunto formal de procesos que, operando sobre una colección de datos estructurada según las necesidades de la empresa, recopilan elaboran y distribuyen la información (o parte de ella) necesaria para las operaciones de dicha empresa y para las actividades de dirección y control correspondientes (toma de decisiones), que permitan desempeñar su actividad de acuerdo a sus estrategia de negocio” (Andreu et al., 1991). Según Laudon y Laudon (1991), un SI es un “Organismo que recolecta, procesa, almacena y distribuye información”.

Ambas acepciones hacen referencia a actividades de recopilación, manejo, procesamiento y distribución de información, esto siempre en pos del cumplimiento de los objetivos propuestos por la empresa, más que nada para la toma de decisiones con respecto a temas fundamentales a tratar dentro de la empresa. Es por esto que las actividades anteriormente mencionadas son catalogadas como aquellas que desarrollan un SI; entrada, procesamiento y salida.

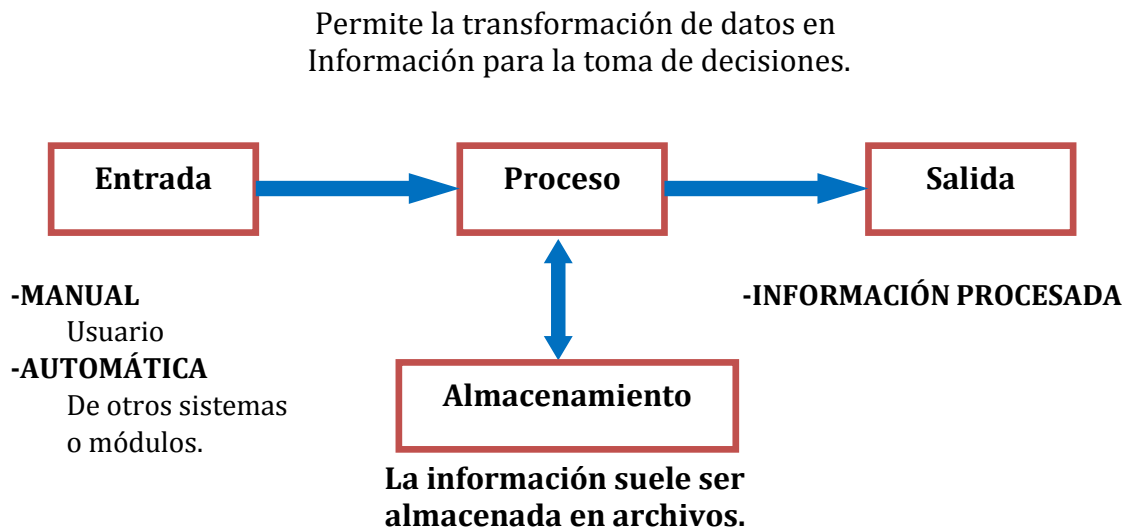


Figura 3. Esquema de transformación de datos en información, Fuente: Elaboración Propia

Entrada: proceso mediante el cual se capturan y preparan los datos para su almacenamiento y posterior procesamiento. Esta entrada puede ser manual o automática; manual es ingresada directamente por el usuario y automática que proviene de otros sistemas esta puede ser información ya procesada por otro sistema.

Proceso y Almacenamiento: estas actividades se relacionan directamente con las funciones que realizan los sistemas es decir la información se almacena en archivos o bases de datos, se respalda en ellos, para luego ser procesada de diferentes formas; mezclada, analizada, evaluada y organizada, seleccionada y determinada.

Salida: en esta la información que ya paso por el proceso y almacenamiento, está lista para poder utilizarse, ya sea enviándola a otro sistema para complementar otro proceso con más datos e información, o para la toma de decisiones y entrega de información a un usuario.

3.4.2.2. SISTEMA CONTABLE

Según Horngren, Harrison & Oliver (2010) *"La contabilidad es el sistema que mide las actividades del negocio, procesa esa información convirtiéndola en informes y comunica estos hallazgos a los encargados de tomar las decisiones"*, mientras que Catacora (1998) dice que *"La contabilidad es el lenguaje que utilizan los empresarios para poder medir y presentar los resultados obtenidos en el ejercicio económico, la situación financiera de las empresas, los cambios en la posición financiera y/o en el flujo de efectivo"*.

Con ambas definiciones se puede deducir que la contabilidad es en esencia un SI, ya que posee una entrada de datos, se procesa y se almacena en archivos, y finalmente entrega directrices de cómo está la situación financiera de la empresa, y demás temas relacionados con la parte económico/administrativa de la misma. Según Josar (2011) *"Un sistema de información contable comprende los métodos, procedimientos y recursos utilizados por una entidad para llevar un control de las actividades financieras y resumirlas en forma útil para la toma de decisiones"*.

3.4.3. SOFTWARE CONTABLE

Según la RAE, un Software es un *"conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas"* en tanto Pressman (2010) señala que *"El software de computadora es el producto que construyen los programadores"*

profesionales y al que después le dan mantenimiento durante un largo tiempo. Incluye programas que se ejecutan en una computadora de cualquier tamaño y arquitectura, contenido que se presenta a medida de que se ejecutan los programas de cómputo e información descriptiva tanto en una copia dura como en formatos virtuales que engloban virtualmente a cualesquiera medios electrónicos”.

Por tanto cabe destacar que el software es aquel programa soportado en computadoras, sistema de almacenamiento masivo y equipos que puedan soportar su composición, estos se utilizan para poder desarrollar actividades que en ocasiones, los procesos normales carecen y necesitan ser complementados por estas herramientas.

El software contable es una herramienta diseñada por un programador especialista en el área contable, este puede contener funciones varias, dedicadas exclusivamente a temas relacionados con las actividades contables y financieras. En Chile podemos encontrar distintos programadores de estos software que entregan servicios a empresas, ya sean de servicios de contabilidad o destinadas al comercio con departamentos de contabilidad internos. Además existen algunos tipos de software que se diferencian de otros.

Según Figueroa (2014) dentro de los software más cotizados y/o mejor catalogados por calidad en Chile se encuentran: Legal Publishing Contabilidad, Random ERP, Software de Administración Contable SAP, Manager ERP y Softland.

Otros sistemas que también operan bajo los parámetros establecidos en Chile son: Defontana, Dimasoft, Nubox, Transtecnia, entre algunos otros sistemas independientes y enfocados netamente al desarrollo de las Pymes.

A continuación se mencionan algunos ejemplos de empresas que proveen software contable y que tienen presencia en Chile, destacando sus principales características.

3.4.3.1. THOMSON REUTERS

Thomson Reuters es una empresa de proveedores de software contables, con sede en Chile, país en el cual posee más de 1.500 clientes. Además en Chile posee el puesto N° 1 en contenido editorial profesional. Aparte de brindar servicios de software, cuenta con una amplia gama de productos dedicados a la capacitación del personal en ámbitos contingentes, además de un soporte 24 hrs. para despejar dudas sobre el programa y otros.

Dentro de los programas o software que ofrece, se encuentran Legal Publishing Contabilidad (LP Contabilidad); sistema que permite llevar un registro diario de todas las actividades realizadas por la empresa y que además permite a las empresas que ofrecen servicios de contabilidad ingresar varios clientes a la base de datos del programa. Este software permite generar estados finales, llámese Flujos, Libros Mayores, Libros Diarios, Libro Banco, Balance General y diferentes EE.RR. Otro producto que ofrece es Hyperrenta (HR) que posee funciones como planificación, IVA, renta, FUT, entre otros, los cuales se complementan al anterior, ya que desde LP Contabilidad es posible exportar datos para HR, y que este los procese para distintos fines.

La modalidad de este software es a base de un servidor y se trabaja con licencias anuales, es decir, el programa es instalado en un servidor (computador) el cual conectado en red con otros equipos es capaz de soportar tantas licencias como fuese necesario y obviamente de las que sean adquiridas.



3.4.3.2. NUBOX

Es una empresa nacional dedicada a la programación de un software con distintos productos de servicio en la Web y completamente en línea. Opera desde el año 2001 y es pionera en software de contabilidad en Chile. Es una empresa con más de 11.000 clientes en el país.

Ofrece varios productos entre ellos facturación electrónica, remuneraciones y contabilidad. Estos pueden ser adquiridos en su totalidad o solo uno o dos. Cabe destacar que la forma de operar este software es a través de una nube virtual, el cual según el National Institute of Standards and Technology (NIST) y su Information Technology Laboratory, la definen como *“Un modelo que permite el acceso bajo demanda a través de la red a un conjunto compartido de recursos de computación configurables (redes, servidores, almacenamiento, aplicaciones y servicios) que se pueden aprovisionar rápidamente con el mínimo esfuerzo de gestión o interacción del proveedor del servicio”*.

3.5. IMPACTO Y NECESIDAD DE LAS TI/SI EN CONTABILIDAD

En la actualidad con inminentes cambios y avances en materia tecnológica, un punto importante es el manejo de la información. La adopción por parte de la contabilidad de estos avances, se funda en la, cada vez, mayor cantidad de datos que se manejan en una empresa respecto de los procesos financieros y económicos, cabe destacar que estos son primordiales al momento de la toma de decisiones y es por este motivo que se necesitan instrumentos eficientes para llevar un control adecuado de todas las actividades relacionadas con estas áreas. Desde la adopción de las contabilidades computacionales, es que cada vez se ha ido perfeccionando y avanzando, de esta forma los procesos relacionados a la contabilidad han tenido una enorme reducción en los costes de tiempo, pero también ha sido un factor que ha disminuido en si la cantidad de personal que poseen las empresas, ya que al ser un proceso que cada vez está más automatizado, es imposible no prescindir de personal.

Otro factor influyente es la pérdida de información y el manejo de la misma, si es verdad que los sistemas poseen funciones que con solo ingresar los datos, esta se procesa se almacena y arroja resultados automáticos sin necesidad de la intervención del usuario, pero también es necesario comprender las funciones de cada uno de los programas para poder utilizarlos de manera óptima.

3.5.1. USO DE INTERNET

Internet se ha transformado en una de las más grandes herramientas que potencian el uso de las TI/SI, hoy básicamente tener acceso a Internet se ha vuelto una necesidad básica para quienes trabajan en el ámbito de la contabilidad. Esto debido a que la mayor parte de información se encuentra y se trabaja en la Web. Particularmente hoy el propio SII ha dado pie a que la mayor parte de las declaraciones e información que se proporciona en post del cumplimiento tributario se debe hacer a través de conexión a Internet, desde las declaraciones mensuales, anuales, hasta la propia documentación mercantil. En el caso de los contadores de la comuna de Chillán y en realidad a lo largo de todo el país es necesariamente obligatorio contar con esta herramienta para desarrollar y prestar servicios en el ámbito de la contabilidad.

3.5.2. EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS EN EL ÁREA CONTABLE

Como se puede apreciar en el siguiente recuadro, han existido diversos avances y evoluciones en cuanto a los reportes y material proporcionado por parte de los contadores a lo largo de la historia. Esto se debe netamente al uso de las nuevas TI/SI.

Cambios en la forma de presentación de Reportes:	
Sistema Clásico	Nuevo Sistema
Centrado en los accionistas.	Centrado en todos los usuarios.
Publicado en papel.	Publicado en un sitio WEB.
Información estándar.	Información a la medida.
Información controlada por la compañía.	Información de diversas fuentes.
Reportes periódicos.	Reportes continuos.
Distribución de la información.	Diálogo.
Estados financieros.	Mayor rango de información.
Rendimiento pasado.	Rendimientos futuros.
Auditorías de cuentas.	Confiables en los sistemas.
Nivel nacional.	Nivel Global.
Estático.	Cambiante.
Para cumplir normas.	Para satisfacer demandas de mercado.

Figura 4. Cambios en la forma de presentación de reportes, Fuente: Treviño Enríquez Jesús A., 2002

Además en la siguiente tabla (Figura 5) se muestra la evolución de las tecnologías en el apoyo del área contable, donde se puede apreciar cómo se ha ido adaptando el rubro de la contabilidad, de acuerdo a los avances y necesidades de la información por parte de los usuarios.

Periodo Histórico	Necesidades informativas	Posibilidades tecnológicas	Respuesta de la Contabilidad
Las Grandes Civilizaciones	Conocer los ingresos y gastos.	Papiro, escritura cuneiforme.	Utilizar la partida simple.
El inicio del comercio	Registrar cada movimiento.	Papel.	Surge la partida doble. Primeros libros contables.
La Revolución Industrial	Importancia de los activos y conocer el beneficio.	Papel, imprenta.	Se perfecciona la partida doble. Estados financieros.
1960	Manejar más información y con más rapidez.	Los primeros ordenadores: muchos usuarios para un equipo.	Se automatizan los sistemas contables manuales.
1981	Obtener información financiera útil para la toma de decisiones.	Ordenador personal: la informática se populariza.	Sistemas de información contables integrados en bases de datos. Informes, ratios, gráficos.
Siglo XXI	Información en tiempo real. Comercio electrónico. Medir activos intangibles para gestionar el conocimiento.	Ordenadores en red: Internet y tecnologías de la comunicación.	Automatizar la captura de datos. Intercambio electrónico de documentos. Desaparece el papel.

Figura 5. Evolución de las tecnologías en el apoyo del área contable, Fuente: Treviño Enríquez Jesús A., 2002

3.6. SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS Y SU CONTRIBUCIÓN

El SII en la cuenta pública del año 2002-2003 dice que *“la aplicación intensiva y extensiva de las tecnologías de información, y en particular, la utilización de Internet como instrumento fundamental y prioritario de vinculación con los contribuyentes, ha sido clave para proporcionar y asegurar un servicio eficiente, seguro, expedito y transparente. Todo lo anterior tiene como propósito minimizar el costo de cumplimiento del contribuyente, vale decir, que las labores de consumir sus obligaciones tributarias constituyan un proceso fácil, expedito, y en definitiva, <<barato>>. Sin embargo, y de manera complementaria, se hace necesario disponer de una medida de efectividad de las iniciativas implementadas para facilitar dicho cumplimiento, siendo en esta materia en donde surgen las acciones de control del cumplimiento voluntario, en donde el proceso de Operación Renta es un ejemplo representativo en este sentido”*

Señala también *“Se hace un uso intensivo e inteligente de las tecnologías disponibles, especialmente las tecnologías de información (TI), lo que permite otorgar un servicio más asequible y eficiente a la gente, y con bajos costos de operación:*

- *Que apoya los procesos de capacitación.*
- *Que facilita a los funcionarios la realización de trámites internos en Recursos Humanos o Administración.*
- *Que apoya los procesos de calificación de los funcionarios.*
- *Que facilita el cumplimiento tributario.*
- *Que minimiza los procesos en diferido y la concurrencia de los contribuyentes a las oficinas del SII.*
- *Que transparenta y permite controlar apropiadamente los procesos tributarios y la información asociada.*
- *Que facilita las comunicaciones externas e internas del SII.”*

Desde hace más de una década que los avances en materia de tecnología están afectando al sistema tributario y económico chileno *“en octubre de 2003 se hizo realidad la boleta de honorarios electrónica y el aviso de iniciación de actividades por Internet, concretando así un nuevo avance en su oferta de herramientas tecnológicas que facilitan el cumplimiento tributario de los contribuyentes. En efecto, la puesta en servicio de tales aplicaciones favorece clara y directamente a las personas que desarrollan actividades remuneradas que en la Ley de Impuesto a la Renta están descritas como de Segunda Categoría, es decir, profesionales.”*

Hasta la fecha, la forma en que el SII proporciona sus servicios a través de su plataforma Web, es cada vez más completa, ya que si bien durante los primeros años de la década del 2000's estos avances se encontraban en una etapa embrionaria, continuaron desarrollándose a gran nivel y actualmente Chile es uno de los países pioneros en cuanto a temas de tecnología en el plan de cumplimiento tributario.

El mismo SII en su PGCT 2017 habla de *“desplegar modelos y servicios tecnológicos para mejorar la experiencia de los contribuyentes, de modo tal que la mayoría de los procedimientos se realicen electrónicamente a través del sitio Web del Servicio, en*

dispositivos móviles y/o a través de la asistencia personalizada mediante un contacto expedito a distancia, logrando altos niveles de resolución en tales canales". Es decir siempre se encuentra en constante mejora la entrega del servicio requerido.

Por parte del ente fiscalizador, cabe mencionar que día a día se trabaja en proporcionar a los contribuyentes y por consiguiente a las empresas que entregan servicios contables las mejores y más avanzadas tecnologías para facilitar el cumplimiento tributario, de este modo el SII ha instaurado de manera paulatina cambios como la facturación electrónica, boletas de honorarios electrónicas, hoy el gran avance del 2017 es el nuevo Registro de Compras y Ventas, que en cierto modo sistematizó el proceso de declaración de impuestos incluso entregando una propuesta para declarar y eliminó el registro manual en libros de las compras y ventas. Así también ha empezado a implementar aplicaciones para dispositivos móviles como el sistema E-Rut y la app E-Renta, éste último de gran utilidad para la declaración anual de renta. De éste modo se ha logrado un mejor y mayor control de evasión, se facilita el cumplimiento a los contribuyentes de sectores más alejados y además se proporciona material audiovisual e instancias de consulta vía redes sociales.

Como se puede apreciar los cambios implementados son cada vez mayor y por ende se debe estar constantemente actualizando los conocimientos y estando a la vanguardia de las actualizaciones en este tipo de herramientas, por ende también es crucial la complicitad entre el ente fiscalizador y el Colegio de Contadores en este caso de Chillán, para la implementación de capacitaciones y actualización constante, por lo mismo los cambios producidos en cuanto a facturación electrónica, que si bien fueron importantes, los usuarios reconocieron que han sabido adaptarse de buena forma.

3.7. EXIGENCIAS LEGALES

3.7.1. FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

Es un documento digital legalmente válido como medio de respaldo de las operaciones comerciales entre contribuyentes y, por lo tanto, reemplaza a las facturas tradicionales de papel. El ser facturador electrónico habilita al contribuyente como emisor y receptor de Documentos Tributarios Electrónicos (DTE) como por ejemplo: factura electrónica, nota de crédito, nota de débito y guía de despacho.

3.7.1.1. CARACTERÍSTICAS

- La Factura Electrónica va firmada digitalmente por el emisor.
- La numeración es autorizada vía Internet por el SII.
- Puede ser impresa en papel normal, sin necesidad de tener un fondo impreso o timbrado.
- Se puede consultar la validez del documento en la página Web del SII.
- Los contribuyentes autorizados como emisores electrónicos pueden seguir emitiendo facturas tradicionales y quedan habilitados para recibir electrónicamente los DTE que le envíen otros contribuyentes.

3.7.2. LIBROS ELECTRÓNICOS

Un contribuyente que lleve la contabilidad en un medio digital e imprima los libros Diario y Mayor en papel timbrado por el SII, podrá ser autorizado a no imprimirlos y generarlos en reemplazo, para fines tributarios, en un formato electrónico que ha sido establecido por el SII. Para este fin deberá contar con un software que le permita hacer la generación de estos archivos electrónicos. Del mismo modo, los contribuyentes que se hayan acogido al sistema de facturación gratuito del SII, a través del portal Mipyme, también deben cumplir con la obligación de enviar mensualmente los libros de compra y venta en formato digital, mediante el registro

de Información Electrónica de Compras y Ventas (IECV). Para ser autorizado deberá cumplir los requisitos técnicos respecto al formato electrónico y los requisitos administrativos que el SII ha establecido, sin embargo dicha obligación finalizó en Julio de 2017.

Hoy en día existe un nuevo mecanismo de Registro de Compras y Ventas (RCV) que proporciona el propio ente fiscalizador. Por ende ya no existe la obligación para los contribuyentes de hacer el envío correspondiente de los IECV.

3.7.3. DECLARACIONES ELECTRÓNICAS

Dentro de las principales líneas de procesos tributarios del SII, las *declaraciones y pagos de impuestos* corresponden a un proceso en el cual se deben declarar y pagar los impuestos de forma simultánea, salvo situaciones excepcionales en que se autoriza el pago diferido del impuesto, como es el caso del Impuesto a la Renta. Por su parte el SII cuenta con las tecnologías de avanzadas para facilitar el cumplimiento tributario de los contribuyentes.

Las principales declaraciones de impuestos que se realizan a través de la plataforma electrónica son:

- Declaración Mensual y Pago Simultáneo, Formulario 29
- Declaración Mensual y Pago Simultáneo de Impuestos, Formulario 50
- Impuestos Anuales a la Renta, Formulario 22
- Ley sobre impuesto de Timbres y Estampillas
- Ley sobre Impuesto a las Herencias, Asignaciones y Donaciones

3.8. LEYES QUE REGULEN EL USO DE LA TECNOLOGÍA

Si bien el SII en Chile no ha generado la obligación de llevar la contabilidad de las empresas a través de mecanismos o sistemas tecnológicos, los grados de avances en cuanto a la implementación de diferentes fuente de TI/SI, se ha ido generando de manera paulatina y bastante lenta, considerando que desde el Año 2004 en adelante

se comenzaron a ver los primeros avances en cuanto a los diferentes sistemas tecnológicos existentes.

3.8.1. ¿QUIÉNES ESTÁN OBLIGADOS?

Si consideramos que hoy en día no existe obligación respecto al uso de sistemas para llevar la contabilidad por parte de los contribuyentes, si uno de los grandes avances que se han producido, es el de implementar el Sistema de Facturación Electrónica. Sistema que se comenzó a implementar de manera gradual y voluntaria hace ya varios años atrás, sin embargo la Ley 20.727, promulgada en el año 2014, estableció el uso obligatorio de la factura electrónica, el cual se comenzó a adoptar de acuerdo al siguiente calendario:

Calendario según tamaño de empresas			
Tamaño	Ingresos anuales por ventas y servicios en el último año calendario	Ubicación	Fecha
Grandes	Mayor a 100.000 UF	Todas	1 de noviembre de 2014
Medianas y Pequeñas	Mayor a 2.400 UF y menor o igual a 100.000 UF	Urbana	1 de agosto de 2016
		Rural	1 de febrero de 2017
Microempresas	Menor a 2.400 UF	Urbana	1 de febrero de 2017
		Rural	1 de febrero de 2018

Figura 6. Calendario de obligación de incorporación a facturación electrónica, Fuente: Servicio de Impuestos Internos

Como bien se puede apreciar, el servicio consideró la obligatoriedad gradual de acuerdo a los niveles de ingresos que poseían cada tipo de contribuyente según su tamaño y ya en el Año 2018 el 100% de las facturas emitidas debiese ser de manera electrónica, lo que además permitirá un mejor control fiscal respecto de la evasión de impuestos.

3.9. TIPOS DE CONTRIBUYENTES Y SU CLASIFICACIÓN

El SII posee variadas clasificaciones respecto de los contribuyentes en general, sin embargo para efectos de la presente investigación, consideraremos la clasificación respecto de los tamaños de empresas según sus niveles de venta de carácter anual, los cuales se ven reflejados según la siguiente Tabla.

El tamaño de una empresa se clasifica en los siguientes rangos, en base al cálculo de las ventas anuales de un contribuyente:

Clasificación de Empresas según Ley N° 20.416 (en UF)		
Tipo de Empresa	Desde	Hasta
Microempresas	0	2.400
Pequeña Empresa	2.400	25.000
Mediana Empresa	25.000	100.000
Gran Empresa	100.000	y más

Figura 7. Clasificación de empresas según niveles de ventas, Fuente: Servicio de Impuestos Internos

3.10. INFRACCIONES Y SANCIONES

El SII dispone de un Código Tributario (Decreto Ley N° 830 sobre Código Tributario) que específicamente en su Libro Segundo *De los apremios y de las infracciones y sanciones* Título Segundo *De las infracciones y sanciones* leyes que contienen todas las infracciones que cometen tanto los contribuyentes y funcionarios del SII y las sanciones a las que se ven expuestos.

También habla *de los Tribunales, de los procedimientos y de la prescripción*. Cabe destacar que existen ciertos procedimientos antes de llevar a cabo una sanción, como son obviamente la fiscalización, notificación, citación, liquidación y giro. Estas son llevadas a cabo para infracciones que se presumen de una mayor gravedad, ya que las infracciones que se ven expuestos la mayoría de las veces los contribuyente, como el retardo u omisión voluntaria o no de alguna declaraciones, son fiscalizadas de manera más fácil, gracias a la base de datos del SII.

3.11. ANTECEDENTES CONTABLES

A continuación se describen las principales actividades contables realizadas en las empresas que entregan servicios de contabilidad en Chillán. Las cuales fueron determinadas al finalizar la validación de las encuestas que más adelante se detallan.

<p>3.11.1. DIARIAS</p> <p>Día a día en una empresa se generan registros contables, hay cambios en los inventarios, aumentan los gastos, y los ingresos se ven afectados. Se emiten documentos tributarios electrónicos (DTE's) y no electrónicos (DT).</p>	<p style="text-align: center;"><u>ACTIVIDADES DIARIAS</u></p> <p style="text-align: center;">Registros en el Libro Diario Registros en el Libro Mayor Compra/Venta de productos Prestación de Servicios Emisión de DTE's Emisión de DT</p>
<p>3.11.2. MENSUALES</p> <p>Las actividades realizadas a diario, son un tipo de información requerida para la elaboración de actividades que se hacen una vez al mes. No son frecuentes, pero sí son complejas de realizar.</p>	<p style="text-align: center;"><u>ACTIVIDADES MENSUALES</u></p> <p style="text-align: center;">Cálculo de Impuestos y declaración Cálculo de imposiciones y declaración Elaboración de liquidación de sueldo Centralización de libro compra/venta Centralización libro auxiliares</p>
<p>3.11.3. ANUALES</p> <p>Una vez finalizado un periodo comercial, y teniendo en regla todas las operaciones hechas a los largo del año (diarias y mensuales) se realizan actividades que se llevan a cabo una vez al año, existen algunas que se pueden hacer más de una vez, pero son</p>	<p style="text-align: center;"><u>ACTIVIDADES ANUALES</u></p> <p style="text-align: center;">Elaboración de Estados Finales Elaboración y cálculo de FUT Determinación de renta y declaración Elaboración y envío Declaraciones Juradas</p>

Figura 8. Principales actividades contables, Fuente: Elaboración propia.



4. CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

4.1. BASE METODOLÓGICA

En la investigación se emplearon enfoques estadísticos, netamente centrados en la recolección de datos fehacientes, utilizando diferentes técnicas para ello y análisis de datos de tipo cuantitativo y cualitativo, para así dar respuesta a las preguntas de investigación desarrolladas en la memoria.

La investigación desarrollada tuvo un carácter descriptivo y analítico porque se centró en las capacidades que; poseen, deben poseer, y cuáles podrían ser de utilidad, pero no imprescindibles para los contadores de la comuna de Chillán en el manejo y uso de sistema informáticos destinados a la contabilidad. La investigación se concentró en las empresas que ofrecen servicios de contabilidad de la comuna, para indagar en el uso y aplicación de las TI/SI.

Se llevó a cabo un tipo de estudio exploratorio por lo que se utilizaron dos encuestas presenciales, una por empresa y otra por individuo (contador trabajador de la empresa encuestada).

4.2. FUENTES DE INFORMACIÓN

En cuanto a las fuentes que fueron objeto de estudio, se pueden definir como: los contadores y empresas que ofrecen servicios de contabilidad de la comuna de Chillán. Para esto se obtuvo la base de datos de los contadores colegiados de la comuna desde los registros del Colegio de Contadores de Chillán. Una vez que se dispuso de esta base de datos, se tomó una muestra representativa de la población la que fue objeto de estudio.



El material bibliográfico utilizado también se transformó en una fuente fundamental de información, básicamente fue a través de búsqueda por Internet y las referencias bibliográficas de estos mismos derivaron en más información relevante.

La base de datos de los colegiados fue otorgada directamente por el Colegio de Contadores de Chillán, a través de su actual presidente Sr. Roberto Bustamante.

4.3. UNIVERSO DE ESTUDIO

De acuerdo con la información que mantiene el Colegio de Contadores de Chillán en la actualidad existen 120 contadores colegiados. Esto considera trabajadores independientes y empresas contables que albergan profesionales del área.

Estos 120 colegiados, fueron denominados *Empresas que prestan Servicios de Contabilidad* que comprendieron el universo de estudio en el cual se enfocó la encuesta para empresas desarrollada.

Para la determinación del universo de la segunda encuesta y basados en una pre entrevista realizada para la validación de la encuesta, se estableció que en promedio las empresas contables tienen contratados a lo menos dos trabajadores, lo que determina un total de 240 profesionales que trabajan en empresas de contabilidad en la comuna de Chillán, los cuales comprendieron el universo de estudio en el cual se enfocó la encuesta individual.

4.4. MUESTRA

La muestra se obtuvo a través de un cálculo aritmético con la siguiente fórmula:

Ecuación estadística para proporciones poblacionales

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra
Z= Nivel de confianza deseado
p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)
q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)
e= Nivel de error dispuesto a cometer
N= Tamaño de la población

Del total de 120 empresas que prestan servicios de contabilidad la muestra se calculó con un margen de error del 10% y un nivel de confianza deseado de 90%, al realizar el cálculo aritmético se obtuvo una muestra de 44 colegiados a entrevistar, esto quiere decir que se encuesta a 44 personas, el 90% de las veces el dato real buscado estará en el intervalo $\pm 10\%$ respecto al dato observado en la encuesta.

Para la encuesta individual no hubo cálculo aritmético, solo parámetros a criterio de los encuestadores; tomando en consideración que en promedio, las empresas que trabajan ofreciendo servicios de contabilidad, poseen no más de 2 trabajadores, se decidió entrevistar el doble de las empresas encuestadas, es decir 88.

Finalmente, de las muestras obtenidas en los puntos anteriores, se determinó por un tema de conveniencia en favor del tiempo y de la disponibilidad de los encuestados y encuestadores dejar en 30 las encuestas para las empresas y 56 para los trabajadores de las empresas, además, las consideraciones principales fueron el tiempo aproximado para la aplicación de las encuesta que influye sobre los encuestadores (limitación para el desarrollo de la memoria de título) y de los encuestados, ya que en promedio tomar 3 encuestas por empresa (encuesta de empresa y 2 individuales) tomaba un tiempo aproximado de dos horas, sin incluir los tiempos y costos de traslado de los mismos.

4.5. MÉTODO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Luego de determinadas las fuentes de información, el universo y muestreo del estudio, se diseñó y aplicó un instrumento de recolección de datos, denominado **ENCUESTA**. Para esta investigación, se utilizó como herramienta de medición una encuesta la cual fue diseñada especialmente para cumplir con los requisitos solicitados y para que abarcara todas las áreas y factores de estudio. Se crearon 2 encuestas con diferentes objetos de estudio; la primera estuvo destinada principalmente para obtener información acerca de las empresas que prestan servicios contables (Ver Anexo 1) donde las preguntas se enfocaron básicamente en antecedentes generales como años de funcionamiento de la empresa, cantidad de

personal, actividades principales que realizan, niveles de apalancamiento tecnológico, entre otras. La segunda fue dirigida a los trabajadores de la empresa, es decir, al personal subordinado (Ver Anexo 2), en dicha encuesta se abordaron temas sociodemográficos (sexo, edad, años de experiencia) y también lo netamente relacionado con las competencias que él/ella posee y cuáles cree que debería poseer para poder hacer uso eficiente de las herramientas tecnológicas (software). Ambos instrumentos fueron creados bajo los parámetros que los autores estimaron convenientes, basados en su propia experiencia y mediante la investigación bibliográfica que se realizó. Las Encuestas estuvieron compuestas por preguntas cerradas con alternativas, específicamente rangos, respuestas de selección múltiple, enumeración por niveles de importancia, y también en varias se da la opción de un *otro* a modo que el entrevistado pueda dar nociones de qué algo más, aparte de lo que se propuso, podría incluirse.

Posterior a la creación del instrumento, se procedió a validarlo, esto se logró aplicando la encuesta en los lugares de trabajo de los autores, todo esto para medir los niveles de información que se podría recabar de esta misma; los tiempos de demora en la toma de las respectivas encuestas y también para determinar si efectivamente los parámetros utilizados para la creación y posterior redacción de cada pregunta fue la adecuada o necesitaba de algún cambio. Algunas modificaciones se llevaron a cabo, principalmente guiadas por las recomendaciones de los entrevistados y particularmente del profesor guía.

Estas encuestas se aplicaron en las empresas que ofrecen servicios de contabilidad en la comuna de Chillán, de manera directa y personal, presencialmente en las oficinas y/o empresas de los colegiados. La información recabada es de carácter confidencial y solo fue utilizada con fines investigativos y académicos, es por esto que se le dio una explicación a rasgos generales del tema de la investigación, para poner en conocimiento y contextualizar al entrevistado y así obtener una mayor claridad en la entrega de información.



Finalmente los datos extraídos de las encuestas fueron introducidos en una hoja de cálculo (Excel) previamente construida por los autores en la que se ha realizado la tabulación de la información.

4.6. INVESTIGACIONES RELACIONADAS

Dentro de la bibliografía que fue fuente de información se hizo uso de un estudio efectuado en México, publicado en la Revista Global de Negocios en su Vol. 4 del año 2016 patrocinado por *The Institute for Business and Finance Research* (IBFR), del cual se extrajo un listado de las capacidades tecnológicas específicas que al menos deberían poseer los Contadores Públicos en México. Se obtuvo, además, una clasificación en base a su nivel de complejidad caracterizándolas como básicas, intermedias o avanzadas. Posteriormente esta información fue utilizada para complementar la elaboración del instrumento de recolección de datos para la investigación. Finalmente toda esta investigación fue utilizada para poder realizar el análisis correspondiente a la clasificación de las actividades en base a los resultados obtenidos.

5. CAPITULO III: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE DATOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas durante la investigación. En primer lugar se detalla los antecedentes recopilados respecto de la encuesta aplicada a las empresas que prestan servicios contables en la comuna de Chillán. Posteriormente se detallan los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de las propias empresas.

5.1. ENCUESTA EMPRESA

Para la aplicación de ésta encuesta se utilizó una base de datos otorgada por el Colegio de Contadores de la comuna de Chillán. Estas encuestas fueron aplicadas de manera presencial en modalidad de entrevista dentro del período Julio a Septiembre del año 2017. La duración promedio de aplicación fue de 1 hora por encuesta y en total fueron aplicadas 30 encuestas a diferentes empresas que entregan servicios de contabilidad.

5.1.1. ANTECEDENTES DEMOGRÁFICOS

5.1.1.1. ANTECEDENTES DEL ENTREVISTADO

Del 100% de los entrevistados el 73% correspondió a dueños de las empresas o socios mayoritarios, mientras que el 27% restante correspondió a otros tipos de funcionarios, tales como encargado/a de oficina, funcionario/a con mayor antigüedad y representante legal. (Ver Gráfico N° 1)

Cargo o Relación con la Empresa



Gráfico N° 1. Fuente: Elaboración Propia

De los entrevistados, un 73% posee más de 10 años de antigüedad en sus respectivas empresas, un 14% se encuentra en el rango de menos de 5 años de antigüedad mientras que el 13% restante se encuentra entre los 6 a 10 años de antigüedad en la empresa. De acuerdo a esto se asume que quienes colaboraron con la entrega de información para la investigación, fueron contadores con varios años de experiencia considerando que un mayor porcentaje posee más de 6 años trabajando en la empresa encuestada y además que corresponden en su mayoría, a los propios dueños. (Ver Gráfico N° 2)

Antigüedad en la Empresa

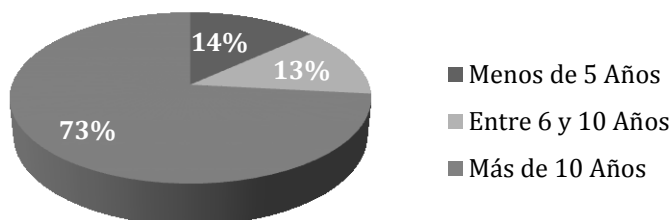


Gráfico N° 2. Fuente: Elaboración Propia

5.1.1.2. ANTECEDENTES DE LAS EMPRESAS ENCUESTADAS

Dichas empresas encuestadas, poseen en su mayoría más de 20 años de funcionamiento, como lo indica el Gráfico N° 3, considerando que un 67% de los encuestados indicó que su empresa lleva más de 20 Años en el mercado, lo cual da indicios de que las empresas que prestan servicios de contabilidad en la comuna,

poseen un buen ciclo de vida al conservarse en el tiempo, además, cabe indicar que dentro de las entrevistas aplicadas, en su mayoría las empresas tenían la misma antigüedad de funcionamiento que la de sus propios dueños y que en muchos casos estos superaban los 50 años de experiencia. Por otra parte, si nos centramos en los porcentajes restantes, tenemos que existen también empresas que se encuentran en sus etapas iniciales de crecimiento ya que un 13% de los encuestados, dicen estar en sus primeros años de funcionamiento y el 20% restante indicó tener menos de 20 pero más de 10 Años en el ejercicio de sus funciones.

Años de Funcionamiento de la Empresa

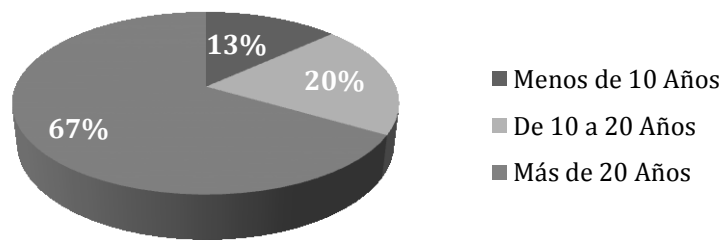


Gráfico N° 3. Fuente: Elaboración Propia

Del 100% de los encuestados, un 73% indicó poseer menos de cinco trabajadores que desarrollen labores contables, mientras que el 27% restante indicó que poseen una cantidad mayor a 5 trabajadores, lo que refleja que para las empresas que prestan servicios contables en la comuna, no se requieren grandes cantidades de personal. Esto se relaciona además con la cantidad de clientes que poseen las empresas que entregan servicios contables.

Cantidad de Personal

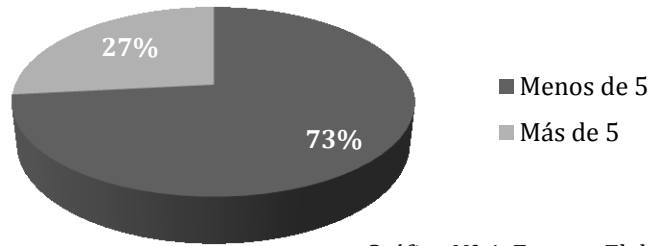


Gráfico N° 4. Fuente: Elaboración Propia

De los encuestados, el promedio de edad más frecuente que alcanza un porcentaje del 43% entre el personal de las empresas que entregan servicios de contabilidad, se encuentran entre los 31 a 40 años. Un 30% está bajo el promedio de 30 años y un 27% posee un promedio de edad de su personal superior a los 40 años.

Promedio Edad del Personal

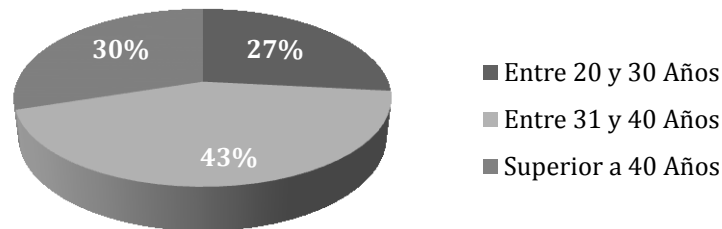


Gráfico N° 5. Fuente: Elaboración Propia

En relación a las actividades que son realizadas en la empresa un 100% de los encuestados indicaron realizar las tareas de declaraciones mensuales, anuales, juradas, remuneraciones y emisión de documentos electrónicos. Un porcentaje menor indicó que realizan estados financieros, cuando les son solicitados en particular y del mismo modo la mitad de las empresas encuestadas indicó realizar tareas de auditorías. Adicionalmente otras de las actividades que diversas empresas mencionaron, son respecto de asesorías a clientes externos y ordenamientos de empresas, planificaciones tributarias y otras también se encargan de entregar diversas Certificaciones en instituciones como el MOP y la SEC.

Actividades Desempeñadas en las Empresas de Servicios Contables

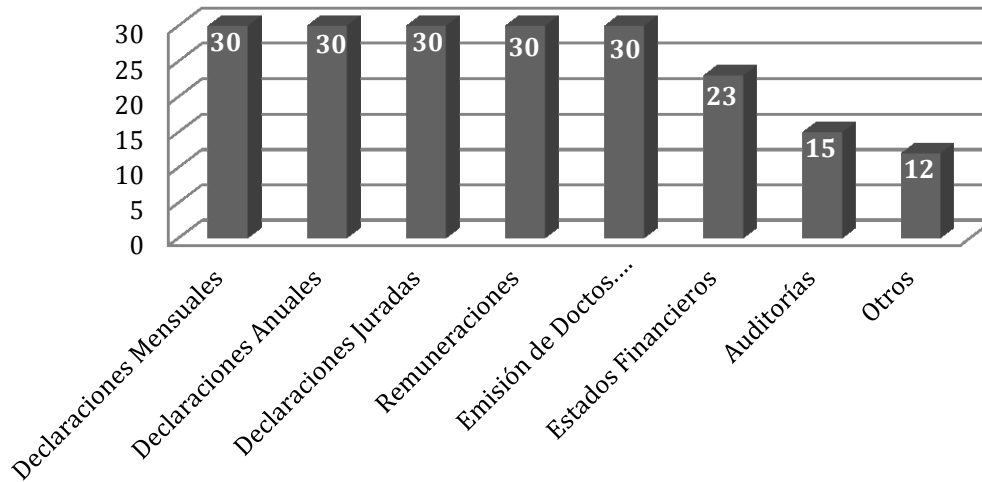


Gráfico N° 6. Fuente: Elaboración Propia

5.1.1.3. ANTECEDENTES DE CLIENTES DE LAS EMPRESAS ENCUESTADAS

Del 100% de los encuestados, un 47% declara tener entre 31 a 100 clientes, un 23% posee entre 100 a 200 clientes, mismo porcentaje que representan a las empresas que prestan servicios contables a menos de 30 clientes y el 7% restante poseen más de 200 clientes.

Cantidad de Clientes

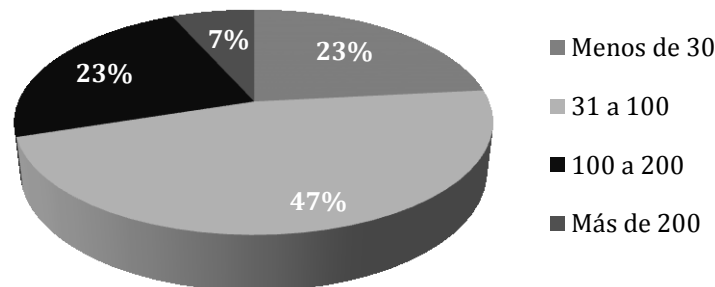


Gráfico N° 7. Fuente: Elaboración Propia

Respecto de dichos porcentajes de clientes, se solicitó a los entrevistados, indicar en orden numérico el tipo de clientes que mayormente poseen y enumerar de acuerdo a los tipos de clientes con los cuales trabajaban. De acuerdo a dicha pregunta, surge la

siguiente tabla para indicar los resultados obtenidos, donde se refleja que el mayor porcentaje de tipos de clientes que poseen las empresas que entregan servicios de contabilidad son los contribuyentes de primera categoría, seguido en segundo lugar por los contribuyentes con renta presunta, a su vez en el tercer lugar se encuentran los contribuyentes acogidos al nuevo artículo de contabilidad simplificada 14 Ter. Y finalmente en el cuarto lugar se encuentran los contribuyentes de segunda categoría.

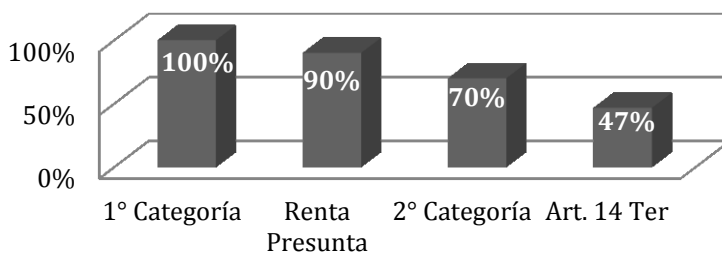
Contribuyentes con los que mayormente se trabaja

Tipo de Cliente	1°	2°	3°	4°
1° Categoría	29	1		
2° Categoría		4	8	9
Renta Presunta	1	24	2	
Art. 14 Ter			11	3

Figura 9. Mayor tipo de cliente que poseen las empresas de servicios contables, Fuente: Elaboración Propia

Del mismo modo, de acuerdo a las respuestas obtenidas, se logró identificar los porcentajes de acuerdo al tipo de clientes que mayormente poseen las empresas que entregan servicios de contabilidad en la comuna. Lo cual se ve representado en el Gráfico N° 8. Donde el 100% de los encuestados indicó trabajar con contribuyentes de primera categoría, el 90% indicó además poseer contribuyentes acogidos al régimen de renta presunta, un 70% también indicó poseer clientes en segunda categoría, sin embargo, muchos de ellos indicaron que para ese tipo de clientes básicamente prestaban asesorías respecto de sus declaraciones mensuales y/o anuales, ya que no representan en gran medida un esfuerzo mayor en sus declaraciones, y finalmente un 47% indicó poseer clientes en el nuevo régimen de contabilidad simplificada Art. 14 Ter, sin embargo, varios de los entrevistados mencionó que preferentemente no trabajan con dichos tipos de contribuyentes, por diversos motivos.

Representación en Porcentajes: Tipos de Clientes



Respecto a la segmentación de los clientes según los niveles de ventas anuales, del total de respuestas obtenidas se deja de manifiesto que ninguno de los encuestados posee clientes en el segmento más alto de acuerdo a la clasificación que entrega el SII, esto quiere decir al segmento de gran empresa 4 (más de 1.000.000 UF), cabe destacar que los segmentos más abarcados por parte de las empresas que entregan servicios de contabilidad a la comunidad chillaneja, son Las micro, pequeñas y medianas empresas. Sin embargo los mayores segmentos indicados por los encuestados son desde el segmento micro empresa uno hasta mediana empresa uno. Esto debido a que las empresas que se encuentran en la zona en su mayor porcentaje corresponden a Mipymes. En términos de Porcentaje, un 100% de las empresas encuestadas, indicaron trabajar con el segmento micro empresa y además con el segmento pequeña empresa, mientras que el 83% trabaja también con mediana empresa y un 43% restante presta servicios al segmento gran empresa.

Representación en Porcentajes: Segmentos de clientes según ventas

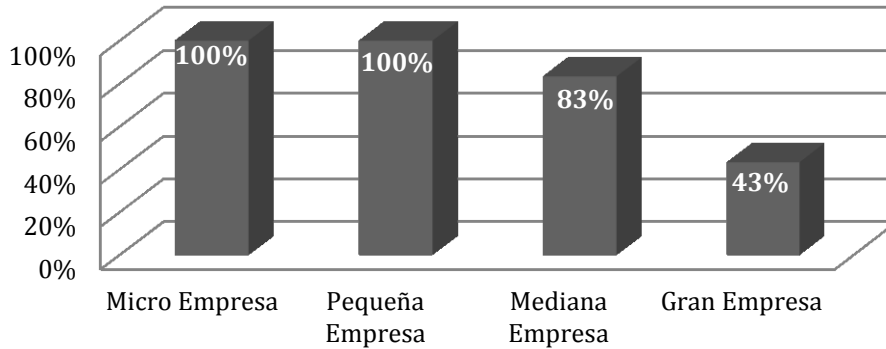


Gráfico N° 9. Fuente: Elaboración Propia

5.1.1.4. ANTECEDENTES DEL SOPORTE TECNOLÓGICO

Respecto del soporte tecnológico de las empresas entrevistadas, tenemos que las empresas que utilizan de 1 a 3 computadores en su oficina para el desarrollo de sus funciones, representan al 37% de los encuestados, las empresas que utilizan entre 4 y 7 computadores representan al 47%, mientras que las empresas que utilizan 8 y más computadores representan al 16% restante.

Cantidad de Computadores

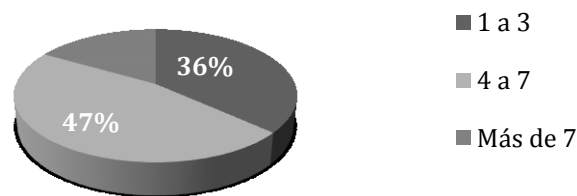


Gráfico N° 10. Fuente: Elaboración Propia

Del total de los entrevistados existe un 20% de las empresas que no poseen equipos conectados en red, un 37% posee de 1 a 3 computadores conectados en red, un 30% posee entre 4 a 7 equipos en red y el 13% restante, posee una red con más de 7 equipos interconectados.

Computadores en Red

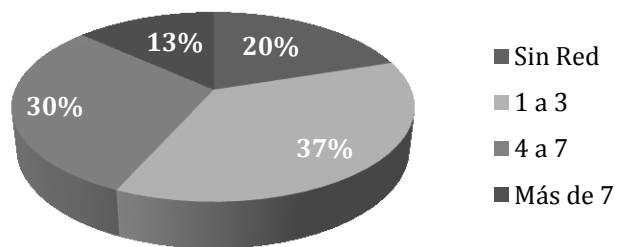


Gráfico N° 11. Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo a la pregunta realizada si los entrevistados, hacen uso de alguna nube virtual, la relación se da bastante igualada respecto de las respuestas obtenidas donde se indica que un 50% de los encuestados no hacen uso de plataforma o nube virtual, sin embargo el 50% restante si utiliza.

Uso de Nube Virtual

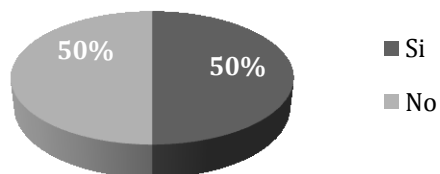


Gráfico N° 12. Fuente: Elaboración Propia

5.1.2. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN OBTENIDA

5.1.2.1. USO DE SISTEMAS/TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

El 97% de los encuestados indicó que hace uso de al menos un software contable, esto considera además planillas avanzadas en Excel, sistemas proporcionados por diversos proveedores, entre otros.

Uso de Software Contable

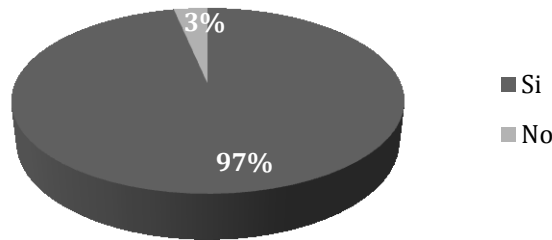


Gráfico N° 13. Fuente: Elaboración Propia

De las encuestas aplicadas un 72% de los encuestados indicó que el software con el cual trabaja es comprado a un proveedor externo e instalado en los computadores que utilizan con frecuencia. El 14% indicó que diseñaron un sistema propio y el mismo porcentaje, 14% restante utiliza un software comprado a un proveedor externo, que además se trabaja mediante una nube virtual. (Ver Gráfico N° 14).

Origen del Software Contable

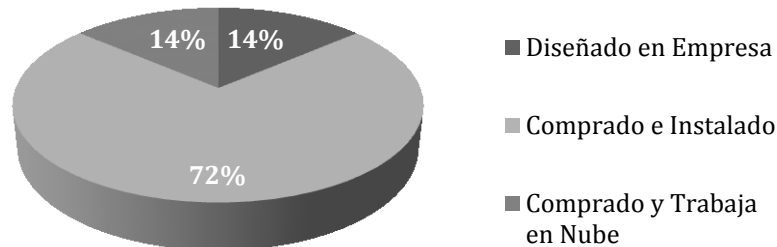


Gráfico N° 14. Fuente: Elaboración Propia

Del total de las empresas encuestadas que ofrecen servicios contables, un 76% indicó hacer uso de software contable con más del 75% de sus clientes, muchos de ellos incluso indicaron de manera verbal que utilizaban el sistema para el 100% de ellos, un 14% de los encuestados indicó usar software contable con entre un 51% a 75% de los clientes que poseen. Y el 10% restante indicó hacer uso de software con menos del 50% del total de sus clientes.

Porcentaje de Uso de Software en Clientes

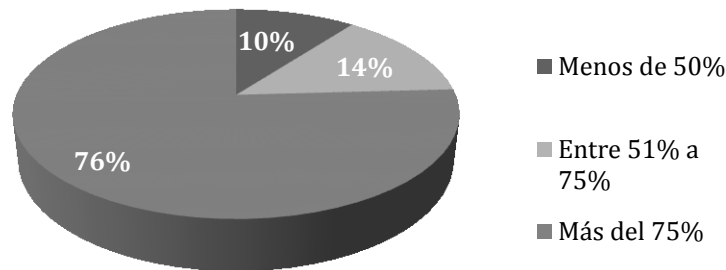


Gráfico N° 15. Fuente: Elaboración Propia

Respecto del uso que le dan los encuestados al o los software/es que utilizan, la información obtenida indicó que mayormente hacen uso de software, para las actividades de contabilidad, facturación electrónica y para trabajos en remuneraciones, una cantidad menor indicó también utilizar software en el área de renta y en porcentajes menores indicaron que lo utilizan para otras funciones como planificación tributaria, control de libros auxiliares como banco, caja, proveedores, declaraciones de Formulario 29, contabilidad en formato IFRS, entre otros.

Areas en Uso de Software Contable

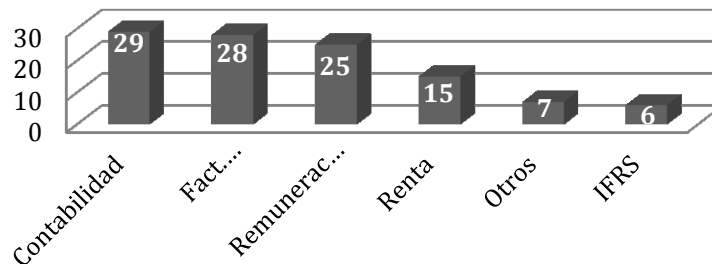


Gráfico N° 16. Fuente: Elaboración Propia

En base a la información recopilada, un porcentaje cercano al 97% de las empresas encuestadas indicó NO hacer uso del sistema de contabilidad completa MiPyme, el cual es proporcionado por el propio SII a través de su plataforma, sólo una de las empresas encuestadas indicó hacer uso de éste, argumentando que dicha plataforma facilita el cumplimiento tributario y la propia gestión contable, sin embargo, al consultar los criterios de por qué NO se hace uso de dicho Sistema las respuestas fueron las siguientes:

No hacen uso de Sistema de Contabilidad MiPyme

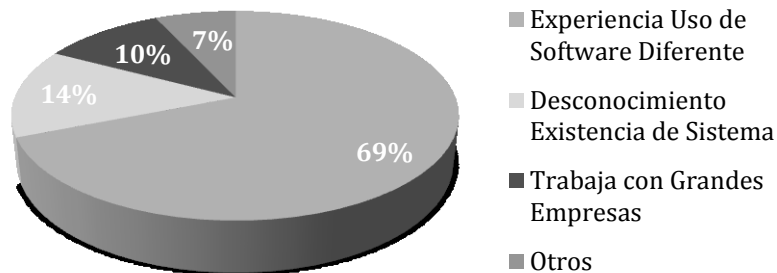


Gráfico N° 17. Fuente: Elaboración Propia

El criterio más frecuente tiene relación con la experiencia en uso de un sistema contable o software diferente al mencionado, siendo un 69% de los encuestados que tomaron éste como el principal criterio. El universo restante consideró el desconocimiento de la existencia de éste sistema (14%) o el trabajar con grandes empresas (10%) como su principal argumento, finalmente un 7% fundamentó que tanto la desconfianza con las plataformas que entrega el SII como la dificultad del traspaso o cambio a un nuevo sistema de información, son criterio para no hacer uso del sistema contable MiPyme.

5.1.2.2. ADAPTACIÓN AL USO DE SISTEMAS/TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Respecto de la adaptación a los sistemas y tecnologías de información, una de las adopciones más representativa es la adaptación al sistema de facturación electrónica donde las empresas encuestadas indicaron en un 27% que el proceso de adaptación fue medianamente fácil, mientras que un porcentaje mayor de un 37% indicó que el proceso de adaptación a la facturación electrónica fue de carácter medianamente complejo. El 36% restante indicó que el proceso no ha sido Fácil ni Complejo. Cabe mencionar que algunos de los encuestados consideraron complejo el proceso debido a que existieron y aún existen ciertos errores en la plataforma que otorga el servicio de Impuestos Internos, ya que en su mayoría indicaron que utilizan dicha plataforma para las labores de facturación.

Proceso de Adaptación a Facturación Electrónica

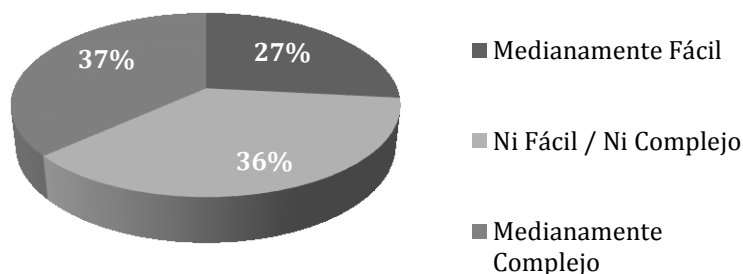


Gráfico N° 18. Fuente: Elaboración Propia

En consideración a si las empresas proveedoras de software entregan alguna capacitación para hacer uso de éstos sistemas, un 62% indicó que sí ofrecen una inducción o capacitación del uso del sistema, sin embargo, varios de los encuestados indicaron que pocas veces hacen uso de estas capacitaciones debidos a que los programas son simples de usar y sus actualizaciones no cambian mucho respecto de las versiones anteriores, además indicaron que prestan servicios frecuentes incluso durante las 24 horas del día los siete días de la semana.

Capacitación de Proveedor de Software Externo

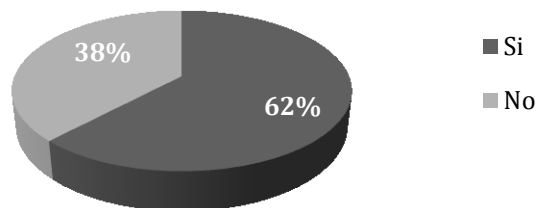


Gráfico N° 19. Fuente: Elaboración Propia

Ahora bien, en consideración a si las propias empresa encuestadas, entregan alguna capacitación a su personal respecto del uso de los sistemas o software con los cuales trabajan, un 76% indicó que sí entregan oportunidades de capacitación tanto de manera interna como externa a la empresa. Ya que a pesar de que la pregunta fue de carácter cerrada, se dio el espacio para que argumentaran en cada entrevista, donde algunos comentaron de manera verbal, que si bien no siempre se realizan capacitaciones de manera formal, se entregan un proceso de inducción a los nuevos integrantes de las empresas, además que en la mayoría de los casos los programas los aprenden a usar durante la propia experiencia laboral.

Capacitaciones Internas

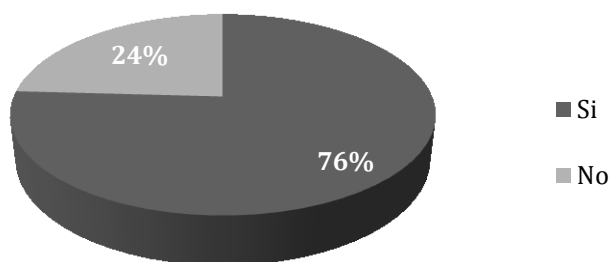


Gráfico N° 20. Fuente: Elaboración Propia

5.1.2.3. ÁREAS DEL CONOCIMIENTO

En consideración a las áreas que frecuentemente se trabajan en una empresa que entrega servicios de contabilidad, las empresas encuestadas indicaron que las bases indispensables de conocimiento para ejercer la profesión de Contador Público son la contabilidad, la ética profesional, las TI/SI, el ámbito tributario y la administración, en un porcentaje menor también indicaron que se necesita poseer ciertos conocimientos en áreas como finanzas y economía y en un porcentaje mucho menor, consideraron que el Inglés no forma parte de las áreas indispensables del Conocimiento, sin embargo a modo de criterio, muchos consideraron que como cultura general es indispensable, aunque para ejercer la profesión de contador en particular y en la zona en la que se encuentran, no es indispensable.

Principales Areas de Conocimiento

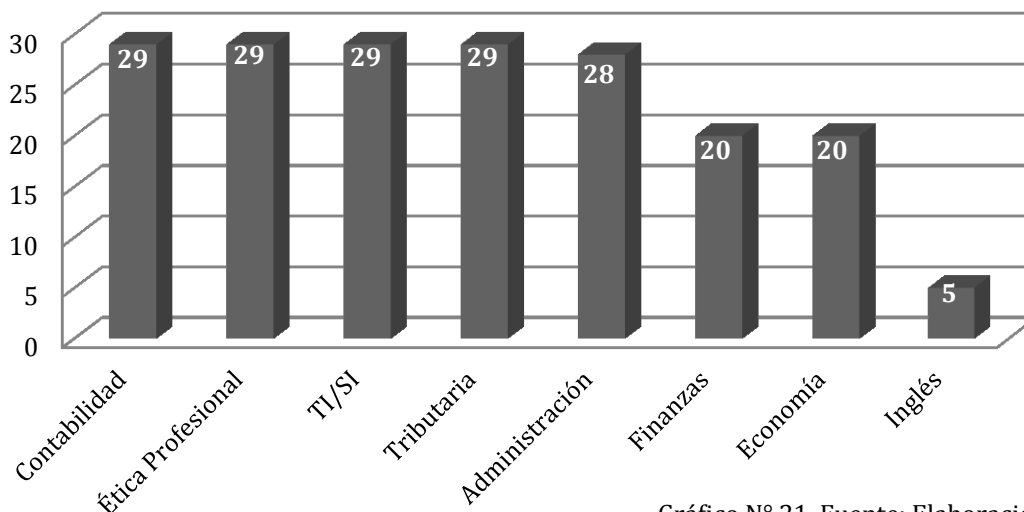


Gráfico N° 21. Fuente: Elaboración Propia

Una de las preguntas abiertas que se incluyó en la entrevista, tiene relación con las aptitudes, conocimientos o capacidades que más se valoran al momento de una contratación de un nuevo profesional, llama la atención que las respuestas fueron bastante diversas, sin embargo hay algunas variables que se repiten, por lo cual hacemos mención en particular de ellas.



En primer lugar uno de los aspectos más valorados fue la lealtad y la honestidad, ya que en gran medida en las empresas que prestan servicios contables, se maneja bastante información valiosa y en algunas ocasiones también existe manejo de bastante dinero, por ende se considera fundamental los aspectos éticos de un nuevo profesional del área.

Otra de las habilidades, capacidades y/o conocimientos que más se valora tiene relación con los deseos de aprender y de tener una buena relación laboral, ya que el trabajar en algo que efectivamente le guste al profesional, hace que se interese por querer aprender más cada día y se mantenga también en un ambiente laboral favorable. Considerando que al tener una buena disposición de aprendizaje, se mejora en eficiencia y eficacia de los quehaceres contables.

Uno de los conocimientos que en reiteradas ocasiones se hizo mención, fue el de poseer altos niveles de conocimiento en cuanto a la contabilidad, debido a que ésta se considera la base de aprendizaje para el resto de las labores que cotidianamente ejecuta un profesional del área.

La Proactividad, también es uno de los aspectos que resaltan, ya que las empresas encuestadas, consideran que es de vital importancia que un profesional se mantenga constantemente informado y actualizado debido a los constantes cambios tanto en la reglamentación vigente como en las leyes específicamente en el ámbito tributario.

Otra de las habilidades que se hizo alusión en una menor medida, fue el poseer una capacidad alta y rápida de aprendizaje, ya que en particular la pregunta apuntaba a la posible contratación de un nuevo profesional, y en algunos casos nos indicaron que si existe una buena actitud y específicamente un cierto interés por aprender, todo eso complementado con la práctica y/o la experiencia laboral, hace que el profesional pueda aprender de manera rápida y pueda ejecutar las labores sin la necesidad de estar en constante supervisión.

Aptitud más Valorada en un Nuevo Profesional

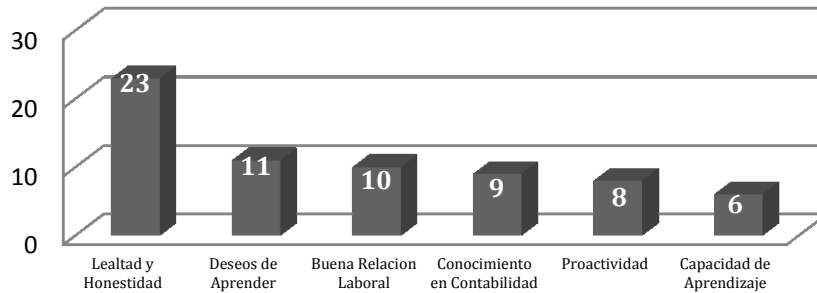


Gráfico N° 22. Fuente: Elaboración Propia

5.1.2.4. NIVEL DE APALANCAMIENTO TECNOLÓGICO

El 80% de los encuestados indicó que hoy tiene una dependencia respecto de las tecnologías superior a un 80% respecto de las actividades que realizan, sin embargo muchos de los que consideraron estar en dicho rango, su respuesta fue tajante al indicar que dependen en un 100% de las TI/SI.

Por otra parte un porcentaje menor de un 17% de las empresas encuestadas indicó depender en un porcentaje menor a 80% pero superior a 61%, de las tecnologías. Pero que aun pudiendo cumplir con sus actividades, el tiempo que les tomaría sería muy extenso. Y cabe destacar que un porcentaje mínimo de un 3% indicó que su dependencia a las tecnologías es menor a un 60%, respuesta que básicamente fue dada por empresas que realizan también otros tipos de labores donde no requieren mayor uso de las tecnologías.

Nivel de Apalancamiento TI/SI

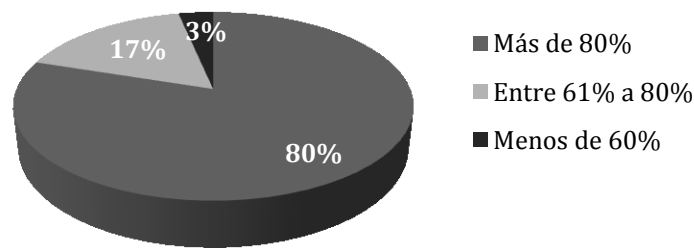


Gráfico N° 23. Fuente: Elaboración Propia

5.2. ENCUESTA INDIVIDUAL

Estas encuestas fueron orientadas a los trabajadores que desempeñan labores contables en las empresas que prestan servicios de contabilidad en la comuna de Chillán, fueron aplicadas de manera presencial en modalidad de entrevista dentro del período Julio a Septiembre del año 2017. La duración promedio de aplicación fue de 30 Minutos por encuesta y en total fueron aplicadas 56 encuestas.

5.2.1. ANTECEDENTES DEMOGRÁFICOS

5.2.1.1. ANTECEDENTES DEL ENTREVISTADO

Un 52% de los encuestados tiene una edad menor a 30 años, en el rango de 31 a 45 años se encuentra la segunda mayoría con un 32%, el 16% restante posee una edad superior a 45 años.

En definitiva las personas que tienen menos 30 años son las que forman el grueso del mercado laboral de la profesión, lo que demuestra que comienza una renovación de los profesionales, ya que el gráfico nos muestra que mientras el rango de edad avanza es menor la cantidad de personas que se encuentran en esos rangos.

Rango de Edad

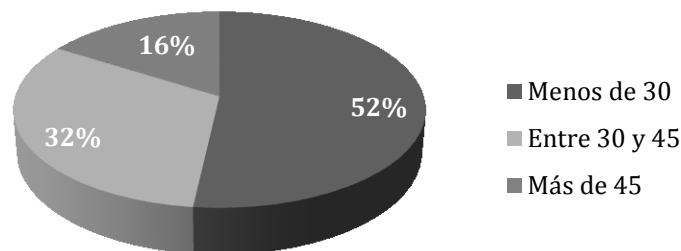


Gráfico N° 24. Fuente: Elaboración Propia

Por su parte el sexo de los encuestados determinó que las mujeres muestran una mayor participación en la profesión con un 57% contra un 43% de hombres.

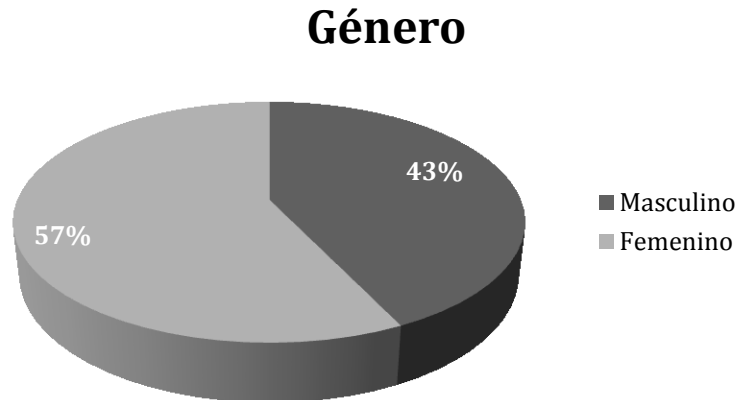


Gráfico N° 25. Fuente: Elaboración Propia

Casi la mitad de los encuestados (39%) posee menos de 5 años de experiencia, esto se puede fundar en que las nuevas generaciones de profesionales están más familiarizados con el tema de las TI/SI, y ante la inminente globalización del área contable, es imprescindible contar con profesionales aptos para manejar todo tipo de avances tecnológicos en materia contable, sin embargo cabe destacar que muchos de los profesionales del área no solo son contadores sino que también son contadores auditores, esta carrera en la Universidad del Bío-Bío tenía una duración de 5 años, actualmente 4 años, tomando en consideración que normalmente una persona comienza a los 19 años a estudiar una carrera universitaria, es que las personas antes de los 30 años puedan tener solo un par de años de experiencia solamente.

Un 32% se encuentra en un rango de 5 a 15 años de experiencia, esto sucede porque los dueños de empresas que ofrecen servicios de contabilidad actualmente prefieren profesionales que ya tengan algunos años insertos en el mundo laboral, por el tema del bagaje que estos pueden poseer en temas contablemente más complejos.

El 29% restante es ocupado por personas con más de 15 años de experiencia, esto refleja fielmente que existen muchos contadores que poseen un equipo de trabajo con el cual se han mantenido gran parte de su carrera como profesional y han llegado a generar más lazos de confianza, derivados de la experiencia.

Años de Experiencia

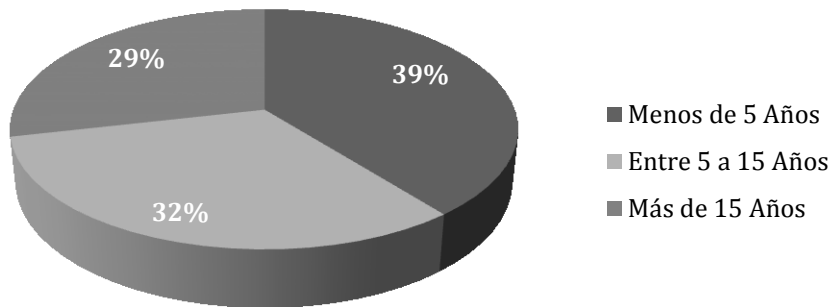


Gráfico N° 26. Fuente: Elaboración Propia

Un 36% dijo tener su fuente del conocimiento contable en la educación media técnica profesional. En la ciudad, colegios como el Instituto Superior de Comercio (INSUCO), Darío Salas “Técnico”, Liceo B12, imparten carreras técnico-profesionales enfocadas al área administrativa/contable, estas instituciones son la cantera más importante de contadores en la comuna.

Un 61% dijo que la educación superior era su fuente de conocimientos. La gran mayoría de los profesionales universitarios y de institutos, son estudiantes sin una base previa en conocimientos de contabilidad, muchos llegan a carreras de contaduría profesionales desde colegio científicos humanistas y/o colegios técnicos, pero no con la especialización en el área de contabilidad. Así mismo futuros profesionales que vienen con base en contabilidad, llegan a estas carreras para perfeccionar sus conocimientos.

Solo un 3% de los encuestados aseguró tener la fuente de sus conocimientos en la experiencia laboral, cabe destacar que no todos los profesionales del área son formados en colegios, universidades o institutos. Años atrás algunos de los actuales profesionales con más de 20 años de edad, no estudiaban ni en colegios técnicos o en ningún otra institución que impartiera carreras del área administrativo/contable.

Fuente del Conocimiento

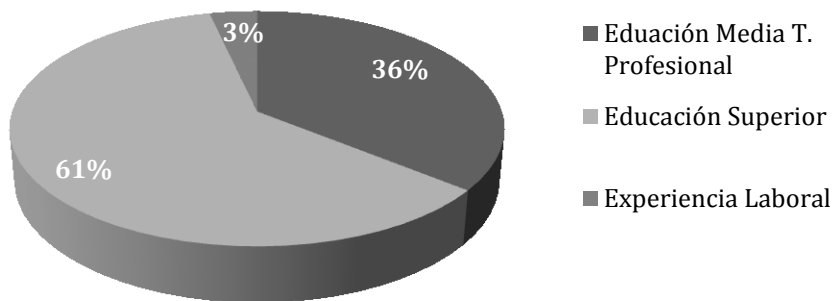


Gráfico N° 27. Fuente: Elaboración Propia

Más de la mitad de los encuestados (64%) aseguró tener un nivel medio de conocimientos en TI/SI, por otra parte un 25% dice tener un nivel avanzado, esto puede deberse a que actualmente los centros de formación de profesionales del área, insertan mucho en sus mallas curriculares ramos o talleres donde se le dé cierto énfasis al manejo y /o conocimientos en nuevas tecnologías, esto no necesariamente hace de todos unos expertos, ya que suele ser una mera orientación al tema, aquellos que se interesan pueden hacer cursos o de manera autodidacta aprender más sobre estos temas, he ahí la diferencia. Cabe recalcar que un 11% tiene solo conocimientos básicos en estos temas, puede fundarse directamente en el factor edad o años de experiencia.

Nivel de Conocimiento Ti/Si

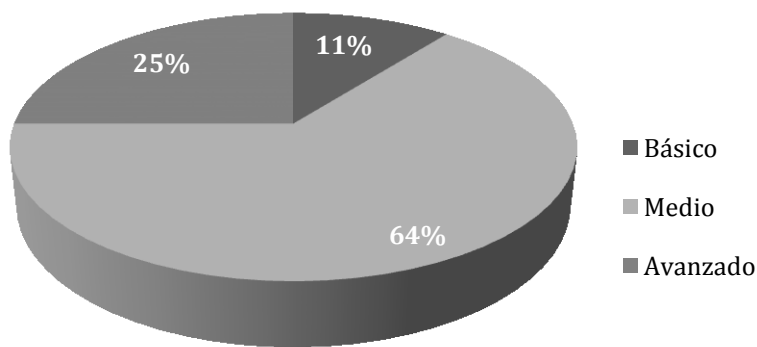


Gráfico N° 28. Fuente: Elaboración Propia

5.2.2. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN OBTENIDA

5.2.2.1. USO DE SOFTWARE

La pregunta formulada “¿En su experiencia laboral usted ha utilizado algún software de contabilidad?” dejó como resultado que el 93% de los encuestados aseguró haber utilizado alguna vez un software de contabilidad, esto porque los software de contabilidad no están implementados hace solo un par de años, si no que podría decirse que ya llevan al menos una década siendo parte de la cotidianidad de los contadores, siendo una herramienta de soporte para el desarrollo de las tareas.

Uso de Software Contable

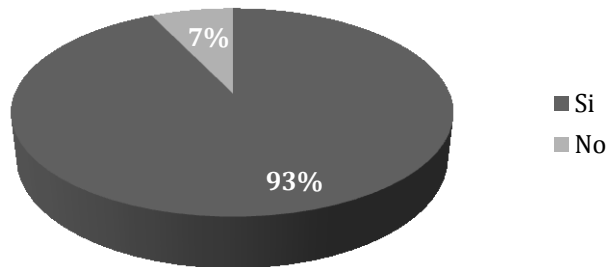


Gráfico N° 29. Fuente: Elaboración Propia

El foco de la pregunta era saber si alguna vez han trabajado, o aprendido a trabajar en el software, ya sea de forma autodidacta o guiada. El 77% de los encuestados dijo no haber utilizado el software y más de alguno dijo desconocer su existencia. El 23% que si lo ha utilizada habló de lo conveniente que es utilizar un sistema gratuito y avalado por el SII.

Uso de Sistema de Contabilidad MiPyme

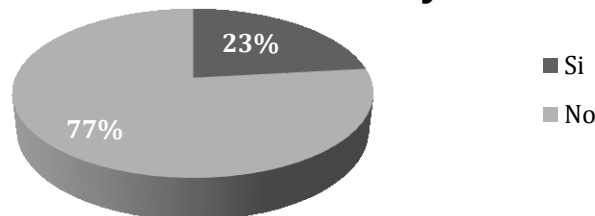


Gráfico N° 30. Fuente: Elaboración Propia

Actualmente se está en una etapa de adopción por parte de todas las empresas a nivel nacional de un sistema de facturación electrónica. Los encuestados aseguraron en un 91% haber utilizado alguna vez un software de facturación electrónica, conociendo, todos, el sistema gratuito que ofrece el servicio. El 9% que no utiliza software de facturación puede que desarrolle otro tipo de trabajo dentro de la empresa, pero siempre relacionado con áreas contables (remuneraciones).

Uso de Sistema Facturación Electrónica

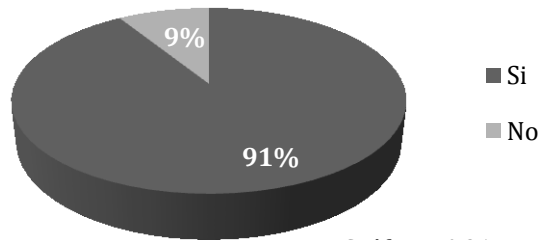


Gráfico N° 31. Fuente: Elaboración Propia

El 53% de los encuestados dijo utilizar un software de contabilidad muy frecuentemente, esto se ve apoyado claramente en que los sistemas electrónicos de contabilidad facilitan las labores contables y ayudan a reducir los costos de tiempo invertidos en la confección de: libros electrónicos, documentos, estados financieros, entre otros. El 27% dijo usarlo frecuentemente, y el 20% restante no utiliza con frecuencia o a diario un software de contabilidad.

Frecuencia en Uso de Software

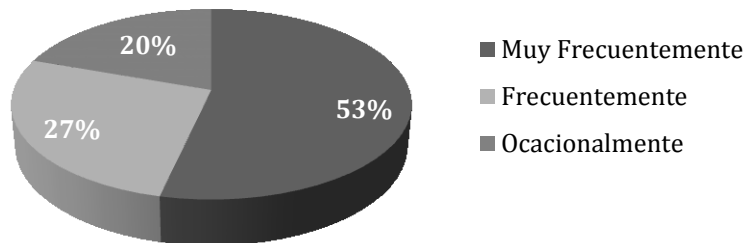


Gráfico N° 32. Fuente: Elaboración Propia

Un 76% de los encuestados dijo tener un nivel básico o nulo en el uso o conocimiento del sistema, un 13% posee conocimientos medios del sistema, es decir que ya entienden cómo funciona y como proceden la gran mayoría de sus funciones, como el mantener actualizadas las contabilidades al último día del mes anterior.

Existe un porcentaje no menor del 11% que aseguró tener conocimientos avanzados sobre el sistema, puede ser que esto se vea reflejado en que en su empresa, utilizan o utilizaron este software, ya sea para algunas o todas las empresas cliente. Tener conocimientos avanzados es sinónimo de saber manejar todas las funciones específicas y generales de la herramienta, y ya haberla utilizado lo suficiente como para proceder casi sin errores voluntarios. Esto no refleja que actualmente se utilice este software en la empresa.

Nivel de Conocimientos en Sistema de Contabilidad MiPyme

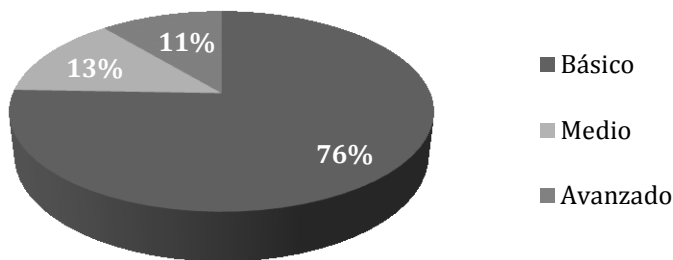


Gráfico N° 33. Fuente: Elaboración Propia

5.2.2.2. PROCESO DE ADAPTACIÓN

El 57% de los encuestados aseguró que el proceso de adaptación al sistema de facturación electrónica ha sido en promedio medianamente fácil, es decir que no ha presentado mayores inconvenientes para los usuarios, esto debido a que como la factura electrónica no es un sistema relativamente nuevo (se implementa desde la década del 2000's), los encuestados ya tenían muchos conocimientos acerca de la utilización de este sistema. Esto también se ve reflejado en que un 36% dijo que el proceso no ha presentado mayores inconvenientes siendo este ni fácil/ni complejo.

El 7% restante dijo que el proceso ha sido medianamente complejo, puede deberse a que muchos contribuyentes son de zonas rurales, personas que no manejan sistema de tecnología para poder hacer que el proceso sea fácil.

Proceso de Adaptación a Sistema de Facturación Electrónica

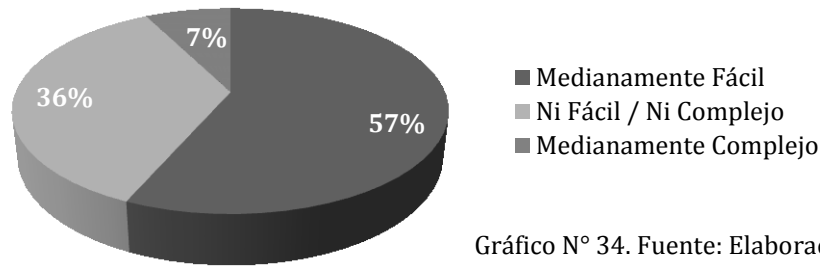


Gráfico N° 34. Fuente: Elaboración Propia

53% de los encuestados dijo haber requerido de una especialización para poder utilizar el software. La complejidad de las funciones integradas en un software puede hacer que el método para utilizarlo sea bastante complejo, esto porque si bien la gran mayoría de las empresas proveedoras de software entregan soporte y manuales de uso, son necesarias especializaciones o capacitaciones.

Un dato no menor es que el 47% de los encuestados dijo no haber necesitado de una capacitación para poder utilizar un software, ya que estos pueden haber adquirido los conocimientos directamente de una forma autodidacta, y otros también aseguraron que el uso constante del software los insto a investigar por ellos mismos las funciones dentro del mismo software.

Capacitación para uso de Software Contable

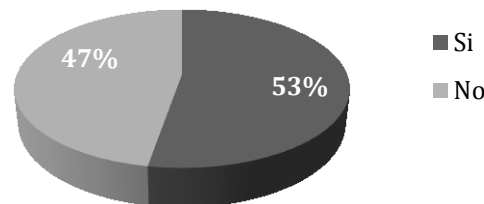


Gráfico N° 35. Fuente: Elaboración Propia

5.2.2.3. APALANCAMIENTO TECNOLÓGICO

Actualmente la globalización es un proceso que ya está inserto en cada una de las profesiones o trabajos realizados por seres humanos, la automatización es un proceso inevitable, es por esto que un 62% de los encuestados dijo ser dependiente en más de un 80% de un software, todo esto para realizar las actividades que son requeridas en la empresa, es más, un 25% de los encuestados dijo que son dependientes en más del 60%. Los procesos se acortan, los tiempos de espera cada vez son menores y es así como la herramienta se convierte en fundamental, esto hace que el mercado de la contabilidad se expanda y la haga más atractiva para los contribuyentes.

El 13% dijo que no depende de un software, en muchos casos es porque han tomado o adaptado su trabajo a un software hace poco tiempo, es por esto que su trabajo se acostumbró al “proceso del papel”. Esto solo es un factor de tiempo, ya que su trabajo se ira insertando más en el software, que al cabo de un tiempo, su respuesta ya no sería la misma.

Nivel de Apalancamiento Ti/Si

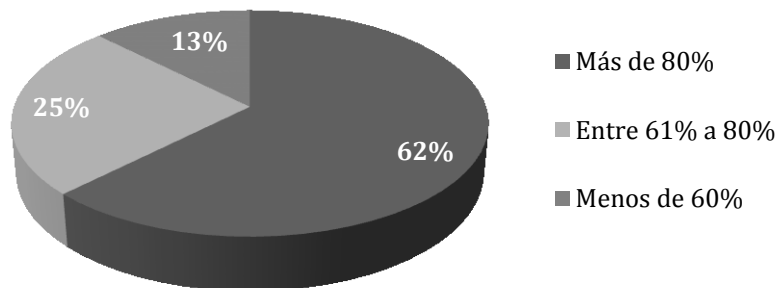


Gráfico N° 36. Fuente: Elaboración Propia

5.2.2.4. COMPLEJIDAD DE LAS ACTIVIDADES

Un listado elaborado en base a las actividades que se realizan en una empresa que otorga servicios contables.

Las actividades diarias hablan de la emisión de documentos electrónicos y todo lo que tiene que ver con la aceptación y cesión de los mismos. En general son actividades fáciles de ejecutar, ya que estas en su mayoría son realizadas a través del software que entrega el servicio, el cual suele ser muy “amigable” y fácil de utilizar. Los pasos a seguir están muy definidos y no representan mayor dificultad.

Aquellos que contestaron que es difícil, podría deberse a que llevan muy poco tiempo trabajando con este software o la mayoría de sus clientes son de áreas rurales.

Trabajos con Documentos Electrónicos

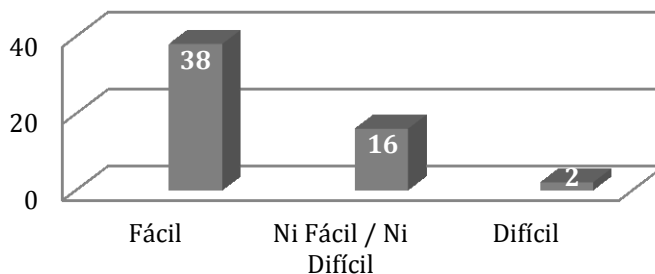


Gráfico N° 37. Fuente: Elaboración Propia

En cuanto a las actividades mensuales, las respuestas son más diversas, ya que si hablamos de actividades de compra y venta, declaración de impuestos mensuales y llenado del formulario respectivo, son relativamente fáciles, siendo difíciles para aquellos con poca experiencia o que no están acostumbrados a realizar estas actividades.

Declaraciones Mensuales (IVA)

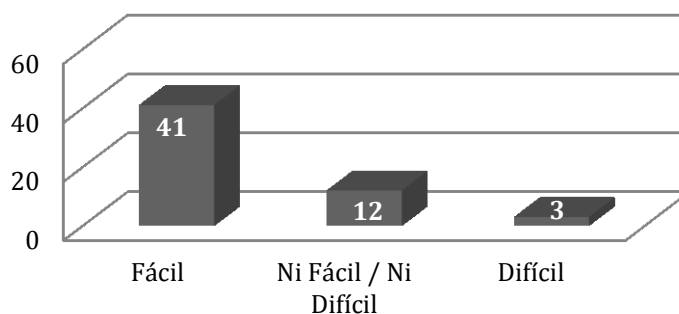


Gráfico N° 38. Fuente: Elaboración Propia

Las actividades de remuneraciones son diferentes, ya que la cantidad de encuestados que las realizan regularmente es reducido en comparación con la anterior. Pero a pesar de esta diferencia, la tendencia en que sean fáciles para los encuestados se sigue manteniendo. Aquellos que la encuentran difícil de realizar, son aquellos que no las realizan regularmente.

Remuneraciones

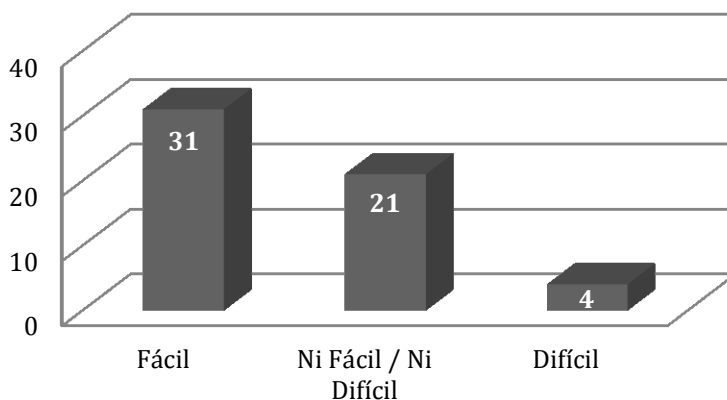


Gráfico N° 39. Fuente: Elaboración Propia

Las declaraciones juradas son un caso aparte. Estas son elaboradas por una cantidad determinada de encuestados (regularmente) el resto las realiza ocasionalmente, pero siguen siendo fáciles.

Declaraciones Juradas

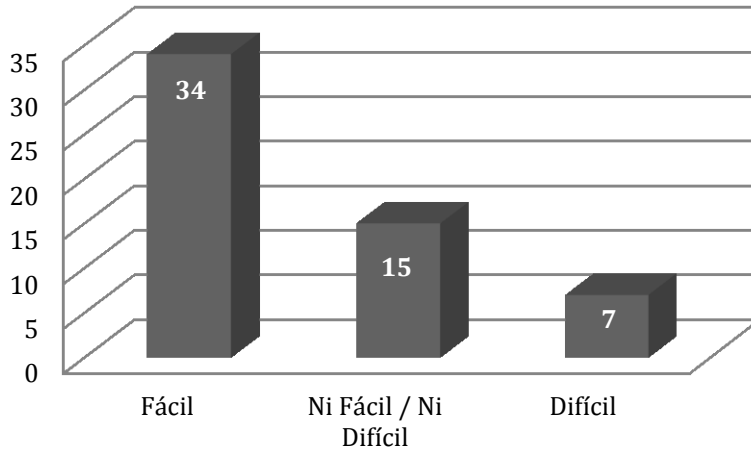


Gráfico N° 40. Fuente: Elaboración Propia

En las actividades anuales ya se comienzan a ver diferencias y más dificultad de ejecución, ya que son operaciones que no se llevan a cabo con regularidad y la mayoría de las veces no son realizadas por las mismas personas.

Declaraciones Anuales

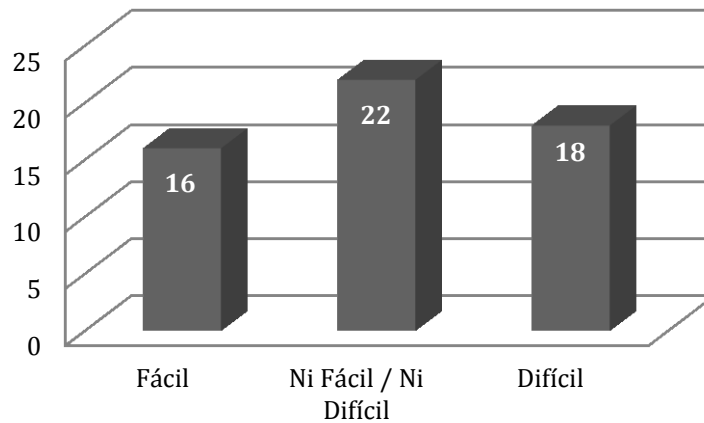


Gráfico N° 41. Fuente: Elaboración Propia

A pesar de que la dificultad de las operaciones anuales, sea un poco más compleja, en promedio determinar una renta, independiente de su naturaleza, es fácil.

Determinación de Rentas

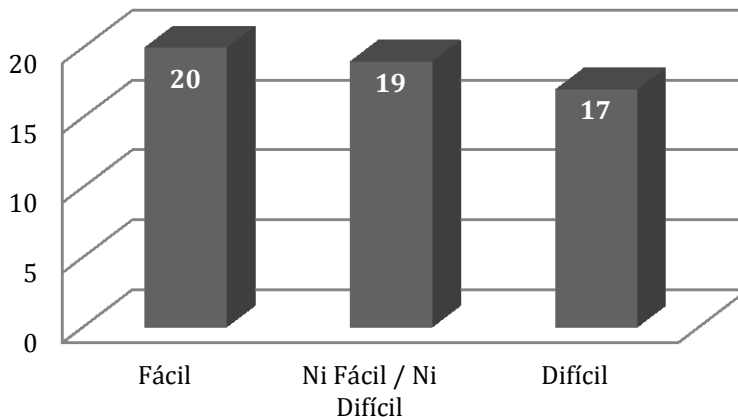


Gráfico N° 42. Fuente: Elaboración Propia

La mayoría de las empresas que realizan actividades de contabilidad, tienen un departamento de auditorías específico, este frecuentemente es realizado por el dueño o jefe, es por esto que los encuestados optaron por decir que en su mayoría las auditorias son difíciles de realizar, porque cuando les ha tocado trabajar en esta área, se les ha hecho complejo.

Auditorías

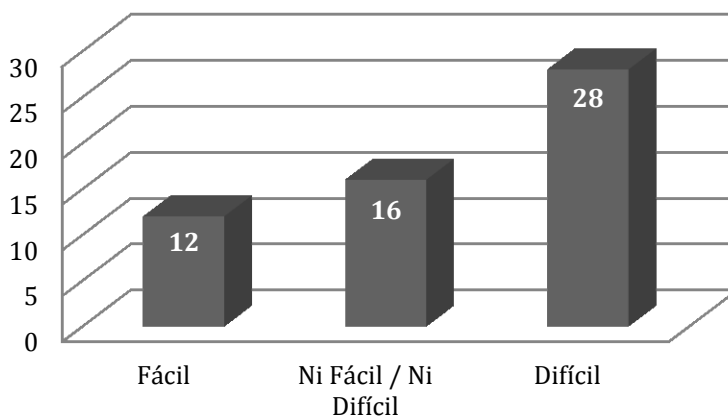


Gráfico N° 43. Fuente: Elaboración Propia

En promedio todas las actividades resultan ser fáciles de realizar por los encuestados, con excepciones, esto pese a que no todos son unos expertos en ciertos temas, las actividades diarias, mensuales, periódicas y anuales no significan ni un gran esfuerzo y tampoco genera un gran problema al ser realizadas.

De igual forma se realiza una clasificación de actividades básicas, intermedias y avanzadas, en base a los resultados.

Aquellas que obtuvieron una mayor preferencia en ser consideradas como *muy fáciles* o "*fáciles*" fueron catalogadas como actividades básicas, ya que son aquellas primordiales o esenciales que deben ser conocidas por todos los usuarios frecuentes de sistemas computacionales.

Aquellas que tuvieron preferencias entre *ni fácil ni difícil* fueron caracterizadas como actividades intermedias, ya que requieren de un poco más de especialización o conocimientos, en sistemas.

Por último las actividades que obtuvieron preferencias de *difícil* y *muy difícil* fueron consideradas como actividades avanzadas, ya que no son manejadas por todos los profesionales del área y resultan ser un poco más complicadas de aprender.

Actividades Básicas
Acceder a Internet a través de un Navegador o Buscador
Conectarse a una Red de Internet alámbrica o inalámbrica
Dar ajustes de impresión (tipo de papel, tamaño, orientación, etc.)
Descargar archivos adjuntos desde correos
Enviar correo electrónico con archivos adjuntos
Escanear documentos
Generar nuevos archivos en Microsoft Word o Excel.
Guardar marcadores o páginas Web favoritas de uso frecuente
Imprimir archivos desde el Navegador Web
Imprimir documentos
Prender y Apagar el equipo necesario (computadora, impresora,
Transferir archivos entre diferentes medios digitales (USB, Memoria
Acceder a Portales Web de Instituciones (INP, AFC, AFP, DT, etc.)
Realizar transferencias bancarias
Autenticarse en el Portal del SII
Buscar e Imprimir Documentos Tributarios Electrónicos

Figura 10. Actividades Básicas, Fuente: Elaboración Propia



Actividades Intermedias
Bloquear pantallas emergentes en el navegador
Buscar archivos en diferentes medios de almacenamiento digital
Comprimir archivos en formato ZIP
Acceder a software de contabilidad
Asignar las tasas de impuestos correspondientes
Centralizar Libros
Dar Formato apropiado a archivos de exportación de datos
Digitar e Ingresar Datos a los Sistemas Contables.
Generar Archivos de Exportación de Datos
Generar Planillas de Pago
Imprimir informes desde algún Software Contable
Subir archivos a servidores Web
Dar Aceptación de Documentos Electrónicos
Descargar y trabajar con Software de Declaraciones Juradas
Emitir Documentos Tributarios Electrónicos (DTE's)
Generar y Enviar Libros Electrónicos
Importar Archivos al Portal del Sii
Imprimir Informes Contables en Hojas Foliadas
Modificar Antecedentes de empresa en Portal Sii

Figura 11. Actividades Intermedias, Fuente: Elaboración Propia

Actividades Avanzadas
Encriptar información
Revisar características técnicas de un PC (hardware, software)
Definir Plan de Cuentas
Generar Copias de Firma Electrónica o Certificado Digital
Utilizar Firma Electrónica Avanzada.
Instalar o Actualizar Acrobat Reader
Centralizar Firma Electrónica en el Portal del Sii

Figura 12. Actividades Avanzadas, Fuente: Elaboración Propia

5.2.2.5. ÁREAS DE CONOCIMIENTO

Un listado propuesto de las ocho áreas de conocimientos principales (a rasgos generales), como se puede visualizar en el siguiente gráfico, la pregunta hacía referencia a aquellas áreas de conocimiento que son fundamentales, de las cuales el 100% de los encuestados contestó que tanto contabilidad, TI/SI y tributaria, son imprescindibles en la actualidad, incluyendo también ética profesionales que solo un encuestado dijo que no sería fundamental en el área, basándose en que realmente en la actualidad lo que más importaría son los conocimientos técnicos en la otras áreas ya mencionadas.

En cuanto a las cinco restantes, la mayoría de los encuestados concluyó que el idioma ingles es el área que menos importante suele ser en el desarrollo de la profesión en la actualidad, esto debido al campo del mercado que abarca la profesión.

Las otras áreas de conocimiento que no son fundamentales según los encuestados, son, finanzas, economía y administración, sus fundamentos se basaron en que la profesión es limitada cuando se trata de ofrecer un servicio de contabilidad externo a las empresas, éstas solo lo ven como el cálculo y pago de impuestos e imposiciones, siendo que la profesión abarca muchas áreas que son muy útiles dentro de una empresa.

Principales Areas de Conocimiento

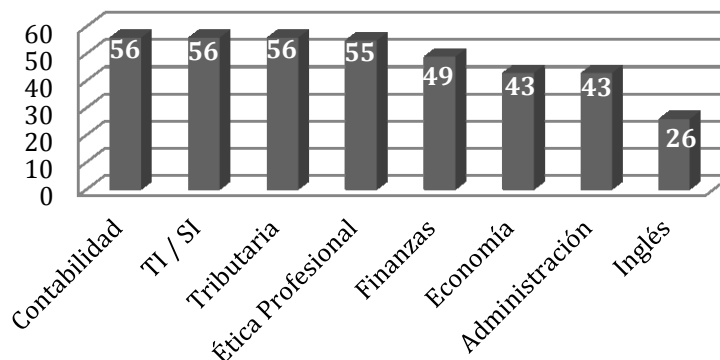


Gráfico N° 44. Fuente: Elaboración Propia

Esta pregunta tuvo un foco que eran las plataformas que se utilizan con mayor frecuencia en la profesión, se visualiza que el 73% de los encuestados cuenta con conocimientos adquiridos durante su trabajo en la profesión, un 16% reconoce que la gran mayoría de sus conocimientos en esta área los adquirió de manera autodidacta.

Sorprendentemente el 11% de los encuestados aseguró haber adquirido estos conocimientos a través de la educación formal. Puede ser que los principales factores que apoyen estas posturas es que en la formación académica de un profesional contable no imparten materias que tengan que ver con el desarrollo práctico de las actividades que realiza a diario un contador, ya sea en instituciones de educación medio y superior, además de las capacitaciones otorgadas en otros institutos, pasan por alto estas etapas.

Fuente del Conocimiento en Uso de Plataformas Virtuales

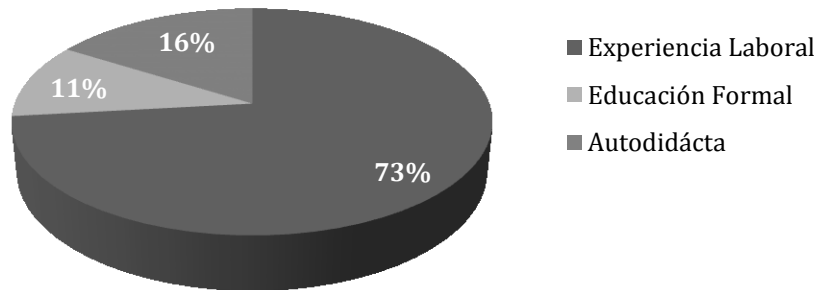


Gráfico N° 45. Fuente: Elaboración Propia



6. CAPITULO IV: ANÁLISIS CRUZADO DE DATOS

Cabe mencionar que respecto del análisis a las preguntas relacionadas con el uso de software, muchas consideran solo 29 respuestas, esto debido a que en la pregunta N°8 de la encuesta aplicada a las empresas que prestan servicios de contabilidad en la comuna de Chillán, 29 de las 30 empresas encuestadas indicaron que si hacían uso de software contable en la actualidad.

6.1. CANTIDAD DE CLIENTES VERSUS CANTIDAD DE COMPUTADORES

La relación que existe entre la cantidad de clientes respecto de la cantidad de computadores que utilizan las empresas para la prestación de servicios contables, se da de manera proporcional a la cantidad de clientes que se posee, considerando que a medida que hay mayor número de clientes, los requerimientos en cuanto a soporte tecnológico van en aumento. Sin embargo, el promedio más frecuente en cuanto a cantidad de equipos que se utilizan, es de 4 a 7 computadores, lo que deja de manifiesto que no necesariamente se requiere una gran cantidad de soporte para prestar servicios a un número mayor de clientes.

Cantidad de clientes	Cantidad de PC's			Total
	1 a 3	4 a 7	Más de 7	
Menos de 30	5	1	1	7
31 a 100	5	7	2	14
101 a 200	1	5	1	7
Más de 200	-	1	1	2
Total	11	14	5	30

Figura 13. Cantidad clientes con cantidad de equipos, Fuente: Elaboración Propia

6.2. CANTIDAD DE CLIENTES VERSUS CANTIDAD DE COMPUTADORES EN RED

En consideración a ésta relación se da de manera muy similar al punto anteriormente analizado, sin embargo, la cantidad de computadores conectados en red disminuye respecto del análisis anterior, debido a que algunos de los computadores utilizados son notebook o equipos que no están conectados de manera remota, por ende el promedio a nivel general de equipos conectados en red, también es menor al anterior.

Cantidad de clientes	Cantidad de PC's en Red				Total
	Sin Red	1 a 3	4 a 7	Más de 7	
Menos de 30	3	3	-	1	7
31 a 100	1	6	5	2	14
101 a 200	2	2	3	-	7
Más de 200	-	-	1	1	2
Total	6	11	9	4	30

Figura 14. Cantidad clientes con cantidad de equipos en red, Fuente: Elaboración Propia

6.3. CANTIDAD DE CLIENTES VERSUS TRABAJO EN NUBE VIRTUAL.

Como se puede apreciar en la Figura 15, existe a rasgos generales una equidad respecto del uso de nube virtual por parte de las empresas que ofrecen servicios de contabilidad en la comuna, sin embargo se muestra principalmente que quienes trabajan con este tipo de tecnología son quienes poseen un número menor a 200 clientes, sin embargo es difícil determinar una relación debido a que existen software contables que trabajan con nube virtual y otros que no. Por ende no depende necesariamente de la cantidad de clientes.

Cantidad de clientes	Información en Nube Virtual		Total
	Si	No	
Menos de 30	2	5	7
31 a 100	8	6	14
101 a 200	5	2	7
Más de 200	-	2	2
Total	15	15	30

Figura 15. Cantidad clientes con información en nube virtual, Fuente: Elaboración Propia

6.4. CANTIDAD DE CLIENTES VERSUS EL ORIGEN DEL SOFTWARE CONTABLE

Como se puede apreciar en la Figura 16, independiente la cantidad de clientes que se posea, el software que mayormente es utilizado por las oficinas de contabilidad es comprado e instalado en los respectivos computadores con los cuales se trabaja. Además se puede apreciar que las empresas que han podido diseñar o implementar sistemas contables propios son quienes poseen una cantidad menor de clientes.

Cantidad de clientes	Origen del Software			Total
	Diseñado por Contador	Comprado e Instalado en la oficina	Comprado, se trabaja a través de nube virtual	
Menos de 30	1	5	-	6
31 a 100	2	10	2	14
101 a 200	1	4	2	7
Más de 200	-	2	-	2
Total	4	21	4	29

Figura 16. Cantidad de clientes con origen de software usado, Fuente: Elaboración Propia

6.5. CANTIDAD DE CLIENTES VERSUS PORCENTAJE DE CLIENTES CON LOS CUALES SE UTILIZA SOFTWARE CONTABLE.

Existe una tendencia notoria por parte de las empresas que prestan servicios de contabilidad a implementar los sistemas contables con el mayor porcentaje de clientes que se poseen, como se puede analizar en la Figura 17, un número menor de empresas utilizan los sistemas contables con menos del 50% de sus clientes, esto debido a que en su mayoría, éstos clientes representan a Mipymes o clientes que no requieren el uso de sistemas contables para la determinación de sus impuestos, como lo son el caso de los pequeños agricultores o transportistas.

Cantidad de clientes	% de clientes con el que utiliza el software			Total
	Menos de 50%	51% a 75%	Más de 75%	
Menos de 30	1	-	5	6
31 a 100	1	2	11	14
101 a 200	1	1	5	7
Más de 200	-	1	1	2
Total	3	4	22	29

Figura 17. Cantidad clientes con % de uso de software para clientes, Fuente: Elaboración Propia

6.6. CANTIDAD DE CLIENTES VERSUS DEPENDENCIA TECNOLÓGICA

En cuanto a la relación que existe entre la cantidad de clientes y la dependencia tecnológica que reconocen las empresas que prestan servicios de contabilidad, se puede apreciar que la gran mayoría dice depender en más de un 80% de las TI / SI, y un porcentaje menor dice encontrarse en un rango de dependencia de un 61% a 80%, sin embargo, dichas empresas como se puede apreciar poseen cantidades menores a 100 clientes en su mayoría. Pero en el caso de quienes poseen más de 200 clientes, el porcentaje de dependencia tiende al 100%. Por lo tanto, se puede deducir que mientras mayor es la cantidad de clientes, la dependencia tecnológica tiende al 100%.

Cantidad de clientes	Dependencia			Total
	Menos de 60%	61% a 80%	Más de 80%	
Menos de 30	-	2	5	7
31 a 100	1	2	11	14
101 a 200	-	1	6	7
Más de 200	-	-	2	2
Total	1	5	24	30

Figura 18. Cantidad clientes con dependencia tecnológica, Fuente: Elaboración Propia

6.7. CANTIDAD DE PERSONAL VERSUS CANTIDAD DE COMPUTADORES

Como se puede apreciar en la Figura 19, la relación cantidad de personal versus cantidad de equipos computacionales, se da de manera proporcional al número de trabajadores, considerando que a medida que existe un mayor número de trabajadores, la necesidad de soporte tecnológico aumenta, sin embargo en el caso de las empresas que prestan servicios contables en la comuna, la cantidad más frecuente de trabajadores es menor a cinco, por ende el promedio más frecuente de cantidad de equipos es entre a 4 a 7 computadores.

Cantidad de Personal	Cantidad de PC's			Total
	1 a 3	4 a 7	Más de 7	
Menos de 5	11	11	-	22
Más de 5	-	3	5	8
Total	11	14	5	30

Figura 19. Cantidad clientes con cantidad de Pc's, Fuente: Elaboración Propia

6.8. CANTIDAD DE PERSONAL VERSUS CANTIDAD DE COMPUTADORES EN RED

La relación que existe entre cantidad de personal contable respecto de los computadores que son usados en red, es bastante similar a lo que se describe en la pregunta anterior. Sin embargo, como se puede ver en la siguiente tabla y a modo de complementar el análisis anterior se puede observar que quienes poseen más de 5 trabajadores, generalmente trabajan interconectados a través de una red. Sin embargo, cabe mencionar que no necesariamente la cantidad de computadores conectados en red se correlaciona con la cantidad de equipos que poseen las empresas, debido a que no siempre el 100% de los equipos se conectan de manera remota, sino que va en base a las necesidades de las empresas contables.

Cantidad de Personal	Cantidad de PC's en Red				Total
	Sin Red	1 a 3	4 a 7	Más de 7	
Menos de 5	6	11	5	-	22
Más de 5	-	-	4	4	8
Total	6	11	9	4	30

Figura 20. Cantidad de personal con cantidad de Pc's en red, Fuente: Elaboración Propia

6.9. CANTIDAD DE PERSONAL VERSUS TRABAJO EN NUBE VIRTUAL

La relación cantidad de personal en consideración a si trabaja o no con alguna nube virtual está dada por el hecho de que a pesar que existe una igualdad a nivel general del uso de nubes virtuales por parte de las empresas que entregan servicios contables, no así se manifiesta esa igualdad en cuanto a las cantidades de trabajadores, considerando que en el caso de las empresas que poseen menos de 5 trabajadores en el área contable, un porcentaje mayor hace uso de nube virtual, sin embargo para quienes poseen más de 5 trabajadores en el área contable es mayor el número de empresas que no trabajan con nube virtual.

Cantidad de Personal	Información en Nube Virtual		Total
	Si	No	
Menos de 5	12	10	22
Más de 5	3	5	8
Total	15	15	30

Figura 21. Cantidad de personal con información en nube virtual, Fuente: Elaboración Propia

6.10. CANTIDAD DE PERSONAL VERSUS ORIGEN DEL SOFTWARE

Como se mencionó anteriormente el mayor porcentaje de software que son utilizados por las empresas de servicios contables son sistemas comprados e instalados en los respectivos computadores. En consideración a esto, no existe un análisis mayor que poder hacer respecto de esto, salvo mencionar que en el caso de los software diseñados e implementados de manera particular en la mayoría de los casos se da por empresas con un menor número de personal.

Cantidad de Personal	Origen del Software			Total
	Diseñado por Contador	Comprado e Instalado en la oficina	Comprado, se trabaja a través de nube virtual	
Menos de 5	3	14	4	21
Más de 5	1	7	-	8
Total	4	21	4	29

Figura 22. Cantidad de personal con origen del software usado, Fuente: Elaboración Propia

6.11. CANTIDAD DE PERSONAL VERSUS PORCENTAJE DE CLIENTES CON LOS QUE SE UTILIZA SOFTWARE CONTABLE.

En relación a estas variables se puede apreciar en la Figura 23 que quienes poseen más de 5 trabajadores en el área contable, se presume que es debido a que poseen además una cantidad mayor de clientes, por ende hacen uso de software con más del 50% de sus clientes, en cambio quienes poseen una cantidad menor a 5 trabajadores usan software incluso con menos del 50% de sus clientes. Sin embargo como se puede apreciar independiente la cantidad de trabajadores existe una tendencia notoria a trabajar con más del 75% de los clientes a través de software.

Cantidad de Personal	% de clientes con el que utiliza el software			Total
	Menos de 50%	51% a 75%	Más de 75%	
Menos de 5	3	3	15	21
Más de 5	-	1	7	8
Total	3	4	22	29

Figura 23. Cantidad de personal con % de uso de software con clientes, Fuente: Elaboración Propia

6.12. CANTIDAD DE PERSONAL VERSUS DEPENDENCIA TECNOLÓGICA.

Como se puede observar en la Figura 24, los porcentajes de dependencia tecnológica son mayores cuando nos referimos a empresas que son más grandes o en este caso poseen una mayor cantidad de personal, ya que en el caso de quienes poseen más de 5 trabajadores, existe una relación de dependencia mayor a un 80%. En comparación a las empresas que poseen menos de 5 trabajadores, donde la dependencia si bien es un poco menor para algunos, sigue siendo un mayor porcentaje una dependencia bastante alta respecto de las tecnologías.

Cantidad de Personal	Dependencia			Total
	Menos de 60%	61% a 80%	Más de 80%	
Menos de 5	1	5	16	22
Más de 5	-	-	8	8
Total	1	5	24	30

Figura 24. Cantidad de personal con dependencia tecnológica, Fuente: Elaboración Propia

De un total de 30 encuestas realizadas un 43% aseguro tener dentro de sus clientes a empresas con ingresos altos, es decir, clasificado por el SII como gran empresa. Se determinó que este tipo de clientes es el que más trabajo y complejidad asocia, ya que tienen más exigencias respecto de los otros segmentos de menores ingresos. Por ende los siguientes seis análisis están derivados de la información recopilada del segmento gran empresa.

6.13. TIPO DE CLIENTE (GRAN EMPRESA) VERSUS CANTIDAD DE COMPUTADORES.

Se puede determinar que a mayor tamaño del tipo de clientes mayores son los requerimientos de soporte tecnológico ya que las empresas que prestan servicios contables, necesitan de más personal y a su vez la cantidad de computadores aumenta, esto se debe a que las empresas segmentadas en gran empresa, debe responder a más obligaciones por parte del SII, llámese presentación de declaraciones de ingresos, declaraciones juradas adicionales, se encuentran más propensos a revisiones por parte del ente rector, y en si tiene mayores grados de exigencia por tratarse de empresas que aportan mayor cantidad de recursos.

El respaldo de la información contable debe hacerse con un mayor grado de atención ya que una omisión voluntaria o no de esta, puede desencadenar problemas tanto para la empresa prestadora del servicio de contabilidad como para el cliente.

Tipo de clientes	Cantidad de PC's			Total
	1 a 3	4 a 7	Más de 7	
Grande	-	8	5	13
Total	-	8	5	13

Figura 25. Tipo de cliente con cantidad de PC's, Fuente: Elaboración Propia

6.14. TIPO DE CLIENTE (GRAN EMPRESA) VERSUS PC'S EN RED.

Tener los sistemas computacionales en red, disminuye aún más los tiempos de trabajo, ya que no es necesario pedir a un tercero que acceda a un equipo o al servidor del software, o incluso de solicitar al proveedor del sistema, para obtener datos o alguna información necesaria para poder responder a ciertas necesidades de los clientes.

Las empresas de mayor tamaño constantemente se encuentran preocupadas de su situación actual, como se encuentran sus utilidades de cara al próximo periodo tributario, o también para saber si puede invertirse en algo o conseguir algún crédito, por este motivo es necesario tener toda esta información de manera instantánea, y dentro de un mismo pc, del cual todos los trabajadores, de la empresa prestadora del servicio contable, puedan acceder.

Tipo de clientes	Cantidad de PC's en Red				Total
	Sin Red	1 a 3	4 a 7	Más de 7	
Grande	1	2	6	4	13
Total	1	2	6	4	13

Figura 26. Tipo de cliente con cantidad de PC's en red, Fuente: Elaboración Propia

6.15. TIPO DE CLIENTE (GRAN EMPRESA) VERSUS TRABAJAR CON INFORMACIÓN EN LA NUBE.

Este tema suele ser más equilibrado, ya que si bien en mayor porcentaje, las empresas de contabilidad que tienen a grandes empresas de clientes, trabajan con información en nube virtual, no es una herramienta prioritaria para el desarrollo de las actividades convenidas a estas. Además cabe destacar que de las empresas de contabilidad que trabajan con nubes virtuales, prácticamente la mitad de ellas corresponde a quienes poseen clientes en el segmento gran empresa, pero esto no quiere decir que necesariamente las grandes empresas utilicen esta herramienta.

Tipo de clientes	Información en Nube Virtual		Total
	Si	No	
Grande	7	6	13
Total	7	6	13

Figura 27. Tipo de cliente con información en nube virtual, Fuente: Elaboración Propia

6.16. TIPO DE CLIENTE (GRAN EMPRESA) VERSUS ORIGEN DEL SOFTWARE

Cerca del 70% de las empresas de contabilidad que trabajan con grandes empresas, poseen software diseñado por un tercero, ya sea una empresa proveedora del mismo, o por un programador de software que a su vez trabajan diseñando sistema computacionales de esta naturaleza, de manera independiente. Esto ya que los requerimientos para el tipo de empresa como se mencionó en el punto 13 pasan a ser mayores. La capacidad motor del software, en cuanto al tamaño en sí de la información ya es un tema primordial, y como también se sabe, las empresas que llevan contabilidades a este segmento también lo hacen con una gran cantidad de empresas de los segmentos más bajos.

Es necesario que el software con el cual se decida trabajar sea el más óptimo y completo para las necesidades que demanda un trabajo constante con empresas de mayor tamaño. Uno de los proveedores de software que más se mencionó en las entrevistas, fue Thomson Reuters, este posee un software completo diseñado para contabilidad en empresas, pero que las empresas prestadoras de servicios contables han asimilado a su trabajo y es así también como el propio proveedor ha rediseñado sus productos en relación a las demandas puestas por los nuevos usuarios.

Tipo de clientes	Origen del Software			Total
	Diseñado por Contador	Comprado e Instalado en la oficina	Comprado, se trabaja a través de nube virtual	
Grande	2	9	2	13
Total	2	9	2	13

Figura 28. Tipo de cliente con Origen del Software, Fuente: Elaboración Propia

6.17. TIPO DE CLIENTE (GRAN EMPRESA) VERSUS EL PORCENTAJE DE CLIENTES CON EL QUE SE OCUPA EL SOFTWARE.

Un dato más que respalda el hecho de que a mayor tamaño, mayores son los requerimientos a los que las empresas deben responder. Una empresa que presta servicios de contabilidad, la cual lleva a 3 clientes del segmento más alto, es innegable

que deberá tener al grueso de sus empresas dentro del software, correlacionado también a que la mayor cantidad de clientes son del tipo 1° Categoría, esto hace que la utilización del software con los clientes sea muy necesaria.

85% es la cantidad de empresas de gran tamaño asociadas a un software, un número no menor considerando que además también se llevan contabilidades de empresas de menor tamaño que no dejan de ser importantes, o que no tengan requerimientos.

Tipo de clientes	% de clientes con el que utiliza el software			Total
	Menos de 50%	51% a 75%	Más de 75%	
Grande	-	2	11	13
Total	-	2	11	13

Figura 29. Tipo de cliente con % de clientes con quien usa software, Fuente: Elaboración Propia

6.18. TIPO DE CLIENTES (GRAN EMPRESA) VERSUS LA DEPENDENCIA DE LA TECNOLOGÍA.

Indiscutiblemente las 13 empresas encuestadas que tienen clientes del segmento más alto, apelan a que más del 80%, sino el 100%, de su trabajo depende de la tecnología y no necesariamente de un software, porque pueden aparecer actividades de las cuales se puede prescindir del mismo para desarrollarlas, si no del trabajo en general en cuanto a este tipo de empresas.

Los encuestados aseguran que su trabajo ya se basa completamente en la utilización de TI/SI, ya que, por una parte, el SII, cada día implementa más las tecnologías de la información dentro de sus procesos, si no que las empresas en sí, para poder llevar registros controlados y detallados de sus actividades, lo hacen a través de estas herramientas, lo que les facilita el cumplimiento de las necesidades y requerimientos.

Tipo de clientes	Dependencia			Total
	Menos de 60%	61% a 80%	Más de 80%	
Grande	-	-	13	13
Total	-	-	13	13

Figura 30. Tipo de cliente con dependencia tecnológica, Fuente: Elaboración Propia



6.19. PROMEDIO DE EDAD DEL PERSONAL VERSUS LA CANTIDAD DE COMPUTADORES.

Sin lugar a dudas el tema de la inserción de las tecnologías a la profesión contable da que hablar, ya que una gran cantidad del personal, e incluso los dueños, de las empresas que brindan servicios de contabilidad, promedian una edad superior a los 30 años. Se podría decir que las generaciones que vienen más preparadas con respecto a temas de tecnologías de información, son aquellas con un promedio de edad inferior a 30 años, ya que es en esta generación a la que más se ha hecho énfasis en mejorar o instruir respecto de estos temas.

A pesar de todo se puede ver que el promedio de edad no tiene una directa relación con la cantidad de pc's con los que se trabaje en la empresa, esto debido a que donde debería estar la mayor cantidad de soporte está totalmente emparejado con el tramo donde se supone debería haber menos soporte. Aunque esto puede demostrar que mientras superior sea la edad del personal, mayor es la necesidad de soporte que deba entregar el empleador para cumplir con las necesidades requeridas por los clientes.

\bar{X} de edad del personal	Cantidad de PC's			Total
	1 a 3	4 a 7	Más de 7	
20 a 30 años	2	4	2	8
31 a 40 años	5	8	1	14
Superior a 40 años	4	2	2	8
Total	11	14	5	30

Figura 31. Promedio de edad del personal con cantidad de PC's, Fuente: Elaboración Propia

6.20. PROMEDIO DE EDAD DEL PERSONAL VERSUS COMPUTADORES EN RED.

En relación a los computadores en red se puede ver que está directamente congruente con la cantidad de pc's en cuanto a los tramos de edad, no hay cambios, solamente se debe destacar que mientras mayor es el promedio de edad mayor es la cantidad de computadores sin red que la empresa de servicios contables posee.

\bar{X} de edad del personal	Cantidad de PC's en Red				Total
	Sin Red	1 a 3	4 a 7	Más de 7	
20 a 30 años	1	2	3	2	8
31 a 40 años	2	5	5	1	13
Superior a 40 años	3	4	1	1	9
Total	6	11	9	4	30

Figura 32. Promedio de edad del personal con cantidad de PC's en red, Fuente: Elaboración Propia

6.21. PROMEDIO DE EDAD DEL PERSONAL VERSUS TRABAJAR CON INFORMACIÓN EN LA NUBE.

Cada vez queda ratificado que las empresas de servicios de contabilidad que cuentan con un personal que promedia entre 31 a 40 años es la que se encuentra en la media de utilización de soporte tecnológico, esto puede deberse a la experiencia que ha tomado el grupo antes mencionado en cuanto a que han sido parte activa del proceso de adaptación de la misma y han tenido que sobrepasar varios etapas, como pruebas y test de rendimiento de tecnología. Se podría deducir que son los más capaces de utilizar las diferentes herramientas que proporciona la tecnología referente a la contabilidad a través de sistemas computacionales.

\bar{X} de edad del personal	Información en Nube Virtual		Total
	Si	No	
20 a 30 años	5	3	8
31 a 40 años	6	7	13
Superior a 40 años	4	5	9
Total	15	15	30

Figura 33. Promedio de edad del personal con información en nube virtual, Fuente: Elaboración Propia

6.22. PROMEDIO DE EDAD DEL PERSONAL VERSUS EL ORIGEN DEL SOFTWARE.

Las empresas que prestan servicios de contabilidad en la comuna de Chillán, se inclinan preferentemente por utilizar software diseñado por empresas que se dedican a programar estos sistemas de contabilidad computacional.

Esto puede ser directamente relacionado a que la mayoría de estos proveedores realizan ciertos tipos de capacitaciones para poder utilizar estas plataformas, sean o no tomadas por los contadores usuarios o no.

Independientemente de la edad promedio del personal, no hay una relación directa que lo lleve a inclinarse por uno o por otro tipo de sistema.

\bar{X} de edad del personal	Origen del Software			Total
	Diseño por Contador	Comprado e Instalado en la oficina	Comprado, se trabaja a través de nube virtual	
20 a 30 años	2	5	1	8
31 a 40 años	-	11	2	13
Superior a 40 años	2	5	1	8
Total	4	21	4	29

Figura 34. Promedio de edad del personal con origen del software, Fuente: Elaboración Propia

6.23. PROMEDIO DE EDAD DEL PERSONAL VERSUS PORCENTAJE DE CLIENTES CON EL QUE SE UTILIZA EL SOFTWARE.

La dependencia de un software cada día es mayor, ayuda a sistematizar los procesos referidos a la prestación de servicios, indistintamente del área profesional a la que se refiera. Como se puede observar en la siguiente tabla, independientemente del promedio de edad del personal, las empresas utilizan en más de un 75% de sus clientes el software, alcanzando un 75% de las preferencias. Cabe destacar que un 25% de las empresas encuestadas que aseguran que el promedio de edad de su personal es superior a los 40 años, utiliza en un porcentaje inferior a la mitad de sus clientes, esto puede relacionarse directamente con la edad del personal, mas no con una capacidad intelectual.

\bar{X} de edad del personal	% de clientes con el que utiliza el software			Total
	Menos de 50%	51% a 75%	Más de 75%	
20 a 30 años	-	1	7	8
31 a 40 años	1	3	9	13
Superior a 40 años	2	-	6	8
Total	3	4	22	29

Figura 35. Promedio de edad del personal con % de uso de software en clientes, Fuente: Elaboración

6.24. PROMEDIO DE EDAD DEL PERSONAL VERSUS LA DEPENDENCIA.

Como se ha afirmado en puntos anteriores, cada vez se vuelve más necesario e imprescindible la utilización de un software para la contabilidad. Se puede decir que independientemente de la edad del personal, la dependencia es innegable, ya que no depende de un tema de edad, sino más bien de requerimientos por parte de los clientes que necesitan respuestas más rápidas y eficientes.

De todas formas una empresa dijo no depender en niveles altos de un sistema de contabilidad computacional, curiosamente es aquella que su personal promedia más de 40 años. Esto se puede deber a la costumbre bastante experticia de la empresa.

\bar{X} de edad del personal	Dependencia			Total
	Menos de 60%	61% a 80%	Más de 80%	
20 a 30 años	-	1	7	8
31 a 40 años	-	3	10	13
Superior a 40 años	1	1	7	9
Total	1	5	24	30

Figura 36. Promedio de edad del personal con dependencia tecnológica, Fuente: Elaboración Propia

6.25. DIFICULTAD DE LAS ACTIVIDADES Y CARACTERIZACIÓN

Valencia-Moreno, Obregón & García (2016) expusieron las nuevas capacidades tecnológicas que poseen en la actualidad los contadores públicos en México. *“Una capacidad clasificada como básica requiere pocos conocimientos en el manejo de la computadora, por ejemplo, prender y apagar una computadora o impresora es relativamente fácil. Las capacidades Intermedias requieren de conocimientos más técnicos de computación y las capacidades Avanzadas requieren de un amplio conocimiento en el manejo de la computadora y conocimientos de computación.”*

Cabe destacar que estas capacidades tecnológicas están centradas y orientadas a la administración tributaria de México, por ende estas fueron asimiladas para crear una propuesta de *Actividades* (capacidades/competencias) que los contadores en Chile, específicamente en la comuna de Chillán, deberían poseer para el manejo de los actuales sistemas de información computacionales.

Los resultados de la propuesta que los encuestados debían clasificar en cuanto a dificultad, demostraron que las actividades son en promedio fáciles de realizar, por ende no generan un gran esfuerzo de realizar por parte de los mismos, esto sin embargo no quiere decir que todas lo sean, hay excepciones que resaltan por sobre la media. Es por esto que se construyó una propuesta de caracterización en base a los resultados obtenidos en la encuesta, utilizando los mismos parámetros que usaron los autores mexicanos; básicos, intermedios y avanzados.

6.25.1. ACTIVIDADES BÁSICAS O ESENCIALES

Como se puede observar, existe una cierta similitud entre las clasificaciones, aquellas denominadas actividades básicas son las que cualquier persona o usuario, con o sin conocimientos en TI, podría realizar sin mayor problema.

Hablamos de actividades como apagar y prender el equipo necesario, imprimir archivos, transferir archivos. Además de esas podemos distinguir algunas como configurar detalles de los archivos a imprimir, buscar dentro de distintos medios de almacenamiento archivos para su posterior impresión.

A estas actividades (capacidades) también se les denominará como *Competencias Tecnológicas Esenciales*, todo esto ya que al no saber o poder realizar alguna de estas, resulta más complejo poder llevar a cabo las actividades agrupadas en el siguiente segmento

Capacidades Básicas (Propuesta México)
Prender y apagar el equipo necesario (computadora, impresora, digitalizador, etc.)
Imprimir documentos
Transferir archivos entre diferentes medios de almacenamiento digital (USB, memoria externa, CD, servidor, etc.)
Copiar archivos con formato key y req a USB
Imprimir archivos desde el navegador

Figura 37. Capacidades Básicas (Propuesta México), Fuente: Elaboración Propia

Actividades (capacidades) Básicas (Propuesta en base a resultados)
Acceder a Internet a través de un Navegador o Buscador
Conectarse a una Red de Internet alámbrica o inalámbrica
Dar ajustes de impresión (tipo de papel, tamaño, orientación, etc.)
Descargar archivos adjuntos desde correos
Enviar correo electrónico con archivos adjuntos
Escanear documentos
Generar nuevos archivos en Microsoft Word o Excel.
Guardar marcadores o páginas Web favoritas de uso frecuente
Imprimir archivos desde el Navegador Web
Imprimir documentos
Prender y Apagar el equipo necesario (computadora, impresora, scanner, etc.)
Transferir archivos entre diferentes medios digitales (USB, Memoria externa, Nubes, Etc.)
Acceder a Portales Web de Instituciones (INP, AFC, AFP, DT, etc.)
Realizar transferencias bancarias
Autenticarse en el Portal del SII
Buscar e Imprimir Documentos Tributarios Electrónicos

Figura 38. Capacidades Básicas (Propuesta en base a resultados), Fuente: Elaboración Propia

Si bien dentro del universo de las capacidades descritas en la investigación, existen datos reales que respaldan la construcción de la clasificación en base a resultados, también se dispuso de una clasificación en base a la investigación desarrollada, registros no documentados y experiencias propias de los autores.



Actividades (capacidades) Básicas (Propuesta Autores)
Acceder a Internet a través de un Navegador o Buscador
Conectarse a una Red de Internet alámbrica o inalámbrica
Dar ajustes de impresión (tipo de papel, tamaño, orientación, etc.)
Enviar correo electrónico con archivos adjuntos
Generar nuevos archivos en Microsoft Word o Excel.
Guardar marcadores o páginas Web favoritas de uso frecuente
Imprimir archivos desde el Navegador Web
Imprimir documentos
Prender y Apagar el equipo necesario (computadora, impresora, scanner, etc.)
Acceder a Portales Web de Instituciones (INP, AFC, AFP, DT, etc.)
Acceder a software de contabilidad
Digitar e Ingresar Datos a los Sistemas Contables.
Generar Planillas de Pago
Imprimir informes desde algún Software Contable
Realizar transferencias bancarias
Autenticarse en el Portal del SII
Dar Aceptación de Documentos Electrónicos
Modificar Antecedentes de empresa en Portal SII

Figura 39. Capacidades Básicas (Propuesta autores), Fuente: Elaboración Propia

Esta última clasificación, tanto en esta sección como en las siguientes, se realizó en base a la validación del instrumento, ya que en el momento de aplicarla, se recibían ciertas recomendaciones de los encuestados, siendo estas consideradas para poder elaborar esta última propuesta, también por la investigación desarrollada, ya que ciertos estudios incluían dentro de sus desarrollos ciertos tipos de actividades que son desarrolladas por los contadores y por último por la propia experiencia de los autores dentro de los que significa el campo laboral de la profesión contable.

Como se puede apreciar, estas suelen ser actividades demasiado prácticas, que llevarlas a cabo no requiere de una gran inversión de tiempo por parte del usuario. Son completamente consecuentes con las propuestas anteriores, pese a algunas diferencias, sobre todo en lo que respecta a documentos tributarios.



Sentarse frente a un computador, prenderlo y acceder a Internet, suelen ser actividades diarias que todos pueden realizar sin mayor inconveniente, disponer de un dispositivo que permita imprimir, escanear y fotocopiar documentos, y usarlo para esto, parece estar al alcance de cualquiera en la actualidad.

6.25.2. CAPACIDADES INTERMEDIAS

Las capacidades intermedias son aquellas de las cuales se necesita cierto conocimiento en manejo de sistemas computacionales, para poder ejecutarlas. Adquiridas o *calificadas* las capacidades básicas, el trabajo resulta ser un poco más fácil al momento de ejecutar actividades de este segmento.

Como bien se puede apreciar, algunas de las capacidades determinadas como intermedias por la propuesta de los autores mexicanos, en base a los resultados se determina que solo pueden llegar a ser actividades básicas. Esto puede reflejar que la formación del contador en Chile, es mucho más enfocada en áreas que involucran TI/SI, o que netamente en Chile se ha asimilado de manera más cotidiana el uso de TI en el quehacer diario, o en las diferentes actividades relacionadas con procesos de cualquier índole, en este caso particular, la contabilidad.

También actividades directamente relacionadas con contabilidad, pero ejecutadas en software, comienzan a tomar espacio dentro de esta caracterización, ya que si bien realizarlas no generan mucho esfuerzo, poder llevarlas a cabo a través de un software las transforma en un poco más complejas.



Capacidades Intermedias (Propuesta México)
Acceder a Internet
Enviar correo electrónico con archivos adjuntos
Descargar archivos adjuntos de correos electrónicos
Subir archivos a servidores Web
Buscar archivos en diferentes medios de almacenamiento digital
Autenticarse en el sistema SAT
Llenar formularios Web
Digitalizar documentos
Utilizar la firma electrónica avanzada del SAT
Instalar o actualizar Silverlight
Instalar o actualizar Acrobat Reader
Realizar transferencias bancarias por Internet
Desbloquear pantallas emergente en el navegador
Usar el sello digital del SAT

Figura 40. Capacidades Intermedias (Propuesta México), Fuente: Elaboración Propia

Actividades (capacidades) Intermedias (Propuesta en base a resultados)
Bloquear pantallas emergentes en el navegador
Buscar archivos en diferentes medios de almacenamiento digital
Comprimir archivos en formato ZIP
Acceder a software de contabilidad
Asignar las tasas de impuestos correspondientes
Centralizar Libros
Dar Formato apropiado a archivos de exportación de datos
Digitar e Ingresar Datos a los Sistemas Contables.
Generar Archivos de Exportación de Datos
Generar Planillas de Pago
Imprimir informes desde algún Software Contable
Subir archivos a servidores Web
Dar Aceptación de Documentos Electrónicos
Descargar y trabajar con Software de Declaraciones Juradas
Emitir Documentos Tributarios Electrónicos (DTE's)
Generar y Enviar Libros Electrónicos
Importar Archivos al Portal del SII
Imprimir Informes Contables en Hojas Foliadas
Modificar Antecedentes de empresa en Portal SII

Figura 41. Capacidades Intermedias (Propuesta en base a resultados), Fuente: Elaboración Propia



Como anteriormente se presentó, también existe una clasificación propuesta por los autores.

Esta vez la clasificación discrepa un poco de las otras propuestas, ya que lo propuesto por los autores apunta más al área técnica de la contabilidad en sí, es decir, la gran mayoría de las actividades desarrolladas en torno a la contabilidad, fueron incluidas y caracterizadas como intermedias.

Realizar actividades de contabilidad para un profesional del área no parece ser algo complicado, pero a través de un software de contabilidad las cosas cambian, si no se tienen bien asimiladas las capacidades prácticas, el manejo del software será erróneo y por ende las actividades contables también lo serán.

Actividades (capacidades) intermedias (Propuesta Autores)
Bloquear pantallas emergentes en el navegador
Buscar archivos en diferentes medios de almacenamiento digital
Comprimir archivos en formato ZIP
Descargar archivos adjuntos desde correos
Escanear documentos
Revisar características técnicas de un PC (hardware, software)
Transferir archivos entre diferentes medios digitales (USB, Memoria externa, Nubes, Etc.)
Centralizar Libros
Dar Formato apropiado a archivos de exportación de datos
Definir Plan de Cuentas
Generar Archivos de Exportación de Datos
Subir archivos a servidores Web
Buscar e Imprimir Documentos Tributarios Electrónicos
Emitir Documentos Tributarios Electrónicos (DTE's)
Generar y Enviar Libros Electrónicos
Importar Archivos al Portal del Sii
Imprimir Informes Contables en Hojas Foliadas

Figura 42. Capacidades Intermedias (Propuesta autores), Fuente: Elaboración Propia

6.25.3. CAPACIDADES AVANZADAS

Cuando se habla de capacidades avanzadas, se refiere a aquellas en las que se necesitan conocimientos más allá de los manejados por la gran mayoría de los usuarios. Se necesita de cierta capacitación o experticia para poder trabajar en estas actividades.

Básicamente en esta clasificación se puede apreciar que tanto lo relacionado con la firma electrónica; funciones, instalación y todo lo referente a la utilización de esta herramienta en sí, está clasificado coincidentemente en ambas propuestas como capacidad avanzada.

Capacidades Avanzadas (Propuesta México)
Utilizar un software de contabilidad
Instalar actualizaciones de software
Generar archivos PDF y XML
Compresión de archivos ZIP
Añadir Firma Electrónica
Actualizar Java
Conectar a Internet una computadora ya sea en forma alámbrica o inalámbrica
Imprimir archivos en formato PDF
Bajar e instalar programas del portal del SAT en Internet
Encriptar información
Revisar las características técnicas de la computadora (hardware, software)
Generar CFDI

Figura 43. Capacidades Avanzadas (Propuesta México), Fuente: Elaboración Propia

Actividades (capacidades) Básicas (Propuesta en base a resultados)
Encriptar información
Revisar características técnicas de un PC (hardware, software)
Definir Plan de Cuentas
Generar Copias de Firma Electrónica o Certificado Digital
Utilizar Firma Electrónica Avanzada.
Instalar o Actualizar Acrobat Reader
Centralizar Firma Electrónica en el Portal del Sii

Figura 44. Capacidades Avanzadas (Propuesta en base a resultados), Fuente: Elaboración Propia

Solo se ve una correlación con la propuesta en base a resultados, pero aun así las actividades relacionadas con trabajar con certificado o firma digital, se reiteran, aparte de la encriptación de información.

Actividades (capacidades) Avanzadas (Propuesta Autores)
Encriptar información
Instalar o Actualizar Acrobat Reader
Asignar las tasas de impuestos correspondientes
Centralizar Firma Electrónica en el Portal del Sii
Descargar y trabajar con Software de Declaraciones Juradas
Generar Copias de Firma Electrónica o Certificado Digital
Utilizar Firma Electrónica Avanzada.

Figura 45. Capacidades Avanzadas (Propuesta autores), Fuente: Elaboración Propia

6.26. APALANCAMIENTO TECNOLÓGICO

El apalancamiento desde el punto de vista empresarial significa, hacer más con menos esfuerzo. Ahora, si a éste concepto incorporamos *las tecnologías y los sistemas* nos damos cuenta que aquella forma de apalancamiento nos permite ahorrar en tiempo, energía y dinero.

Está claro que hoy la tecnología no es capaz de sustituir la capacidad de la mente humana en cuanto a la toma de decisiones, de direccionar en el planteamiento de objetivos y en el trazo sobre los pasos a seguir para alcanzar metas, pero debemos comprender, sin embargo, que ésta ejerce una gran influencia e impacto a través del potencial que entrega para el desarrollo de las diferentes industrias.

Como podemos apreciar, los cambios producidos en el mundo de la contabilidad han generado un gran impacto en esta era post industrial y esto se debe principalmente al apalancamiento tecnológico al que han debido recurrir los profesionales del área contable y en general las empresas, independiente el rubro al cual pertenezcan.



A continuación indicamos algunos análisis respecto del apalancamiento tecnológico derivado de las empresas que entregan servicios de contabilidad en la comuna de Chillán.

6.26.1. USO DE SOFTWARE O SISTEMA CONTABLE

El impacto que ha tenido la tecnología en el área de la contabilidad, está fuera de toda duda. Las tecnologías de información operan como motor de cambio que permite dar respuestas a las nuevas necesidades de información, antes se realizaba la contabilidad sin ningún tipo de paquete computacional, todo era a lápiz y con muchos papeles y libros de trabajo. Ahora, se ha mejorado eficientemente el trabajo del contador y su rol ha pasado a ser de mayor importancia dentro de las empresas, tomando decisiones en base a la información financiera que se obtiene; todo esto gracias al uso de los sistemas de información.

Siendo la contabilidad una de las primeras áreas en modernizarse, existe actualmente sistemas contables muy desarrollados sobre control de pagos, nóminas, cuentas por cobrar, etc. que han ayudado al contador a facilitar el trabajo que desempeña y el tiempo que antes tomaba para elaborar los estados financieros será el tiempo que tome actualmente para hacer análisis de los mismos y la toma de decisiones de la empresa.

Actualmente en la comuna de Chillán, casi el 100% de los contadores utilizan sistema contable para poder realizar sus trabajos y cumplir con las obligaciones fiscales de sus clientes. En base al estudio realizado se pudo determinar que en las áreas que principalmente se hace uso de sistema son en la contabilidad, remuneraciones y facturación electrónica. Y además que cada vez incrementa el porcentaje de clientes con los cuales se utiliza el respectivo software. Los principales sistemas que utilizan son programas comprados, muchas veces bajo una licencia que van actualizando cada año. Estos sistemas permiten mantener prácticamente al día los detalles de los movimientos contables que se realizan en las empresas, obteniendo así información



que puede ser revisada en cualquier momento para la toma de decisiones. Cabe mencionar que algunos sistemas permiten la interconexión vía nubes virtuales o información en línea lo que permite además tener acceso básicamente desde cualquier parte y además del correspondiente soporte entregado constantemente por los proveedores. Del mismo modo el SII entrega la posibilidad de llevar los registros contables a través de archivos que se suben a la propia plataforma Web de cada contribuyente, sin embargo no es muy utilizado por parte de los contadores de la comuna.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En la actualidad, la inminente adopción, por parte de las empresas prestadoras de servicios de contabilidad, de tecnología, hace que los procesos y tiempos de espera se minimicen a tal punto que la entrega del servicio sea más inmediata, completa y exacta.

Estas empresas cuentan con soporte tecnológico suficiente para hacer frente a muchos cambios en materia legal, dentro de lo que la profesión exige. Se cuenta con pc's de escritorio, telefonía móvil, redes sociales, notebooks, pero lo más importante de todo esto son los software con los cuales se trabaja y procesa toda la información contable.

Estas empresas no trabajan solo con un cliente, es decir necesitan software que sean capaces de soportar muchos clientes y, además, muchos usuarios a la vez, es por esto que se hace necesario tener una red de trabajo segura, o un respaldo en la Web, que permita acceder desde cualquier punto a esta información, de esto se puede decir que;

- Un 100% de los encuestados posee al menos un computador para poder prestar servicios de contabilidad,
- El 80% de los encuestados posee una red interna, interconectando sus computadores a uno o más servidores, y
- El 50% de las empresas que prestan servicios de contabilidad trabajan con nube virtual.

A pesar de que el porcentaje de empresas que utilizan nube virtual no es tan elevado, esto no significa que la herramienta no sea un aporte contundente al desarrollo de las actividades de contabilidad por parte de las empresas.

Todas las empresas, exceptuando una, trabajan actualmente con un software de contabilidad, esto ya que la información que hoy en día manejan gran parte de los contribuyentes, suele ser mucha y necesariamente se debe disponer de una herramienta que ayude a soportar toda esta información dentro de una base de datos,

que pueda ser procesada de manera eficiente y de acuerdo a las necesidades del cliente. Es por esto que se puede decir que:

- El 97% de los encuestados trabaja actualmente con un software de contabilidad, y el 72% de ellos prefieren comprar un software en el mercado y utilizar la red para administrar las funciones del mismo,
- El 76% de las empresas que prestan servicios de contabilidad utilizan el software con más de un 75% de sus clientes, y
- Las principales áreas en las cuales utilizan el software son: contabilidad, factura electrónica y remuneraciones,

Otro punto a destacar dentro del software, es que existe uno gratuito que otorga el SII, llamado sistema de contabilidad Mipyme, el cual se encuentra completamente en la Web e interconectado con toda la información de los contribuyentes soportada en el SII directamente.

Un 99% de las empresas no utilizan este software, el principal motivo por el cual no se utiliza, es que al ser relativamente nuevo y desconocido, ya muchas poseen experiencia en la utilización de otro software. Un 69% no lo utiliza por este motivo.

Dentro de la investigación surgieron diferentes opiniones adicionales de parte de los encuestados, respecto del software Mipyme. Una de las principales, y más llamativas, fue que el rechazo a utilizar el software pasa por un tema netamente de adaptación a este, ya que es necesario exportar toda la información, soportada en el software propio, al Mipyme. Esto hace que se corra el riesgo de perder información ya sea porque no la reconozca el nuevo software o que simplemente se extravíe.

Por lo demás otro comentario, pero a favor de una posible adopción, es que el software da la oportunidad de que la información se encuentre más al alcance del SII, así convertirse en una vía más expedita de entrega de informes, y otros estados de situación al ente regulador.

Las capacidades tecnológicas de las empresas que prestan servicios de contabilidad, cada vez se encuentran más desarrolladas, la globalización es un cambio que afecta favorablemente a todos, no discrimina y no distingue uno del otro.

El desarrollo de las tecnologías aporta en gran medida a que las empresas prestadoras de servicios de contabilidad puedan enfrentar de mejor manera los cambios cada vez más severos en cuanto a la profesión y más que nada en ámbito tributario.

Un tema bastante particular dentro de la investigación fue que los trabajadores de las empresas que prestan servicios de contabilidad son en su mayoría mujeres (57%) y que, independientemente de la edad, un 97% adquirió sus conocimientos a través de la educación formal. También se puede decir que:

- Un 64% de los encuestados asegura tener un nivel medio de conocimientos en TI/Si, y un 25% dice tener conocimientos avanzados,
- Un 93% de los encuestados utiliza o ha utilizado un software durante su vida laboral, y un 53% de ellos asegura utilizarlo muy frecuentemente,

Al final de la investigación se confeccionó un listado en base a los resultados de las actividades (Ver desde Figura 37 a la 45) separadas en básicas, intermedias y avanzadas. Estos datos se compararon con una propuesta hecha en México, sobre las capacidades tecnológicas que poseen los contadores públicos en dicho país.

Muchos se correlacionaron, pero muchos otros también *cambiaron* de categoría al final de análisis de datos. Las actividades básicas, fueron prácticamente todas aquellas de las que no se necesitaba un grado formal de experticia en el tema de tecnología.

Aquellas que fueron caracterizadas como intermedias, se deduce que son las que necesitan de un cierto grado de capacitación en el tema ya que son actividades relacionadas directamente con la utilización del software, para realizar cierto tipo de procesos contables.

Finalmente aquellas que se categorizaron como avanzadas, fueron aquellas en que necesariamente se requería de una capacitación formal del como poder utilizar cierta herramienta para el desarrollo de actividades relacionadas con la contabilidad en un software.

Curiosamente se repitió que las actividades relacionadas con la firma electrónica (facturación electrónica) fueron determinadas como avanzadas tanto por la investigación de terceros, como por los resultados y los autores.

Hoy en día la contabilidad depende mucho de lo que puede hacerse mediante un software, cada empresa tiene al menos un computador, el cual si o si posee un software.

No es una novedad que para dentro de algunos años la tecnología comience a desplazar de manera sistemática a los trabajadores de una empresa en particular, es por esto que la dependencia puede resumirse en:

- Un 80% de las empresas que prestan servicios de contabilidad, dicen tener un apalancamiento de las TI superior al 80%, esto quiere decir que necesariamente necesitan de un software para cumplir con los procesos contables, y
- Un 62% de los trabajadores de las empresas que prestan servicios de contabilidad en la actualidad, se apalancan en más de un 80% de las TI para el cumplimiento de sus tareas.

En general tanto la empresa como el trabajador se ha hecho completamente dependiente del trabajo a través de un sistema tecnológico de contabilidad, motivo por el cual, cada vez se tiene que estar en constante actualización de las nuevas tecnologías que salgan al mercado.

REFERENCIAS

Agnes Ann, P. (19 de Abril de 2011). *CPA*. Recuperado el 2 de Septiembre de 2017, de Practive Advisor: <http://www.cpapracticeadvisor.com/article/10263076/the-evolution-of-technology-for-the-accounting-profession>

Alfonso, Y., Blanco, B., & Loy, L. (2012). Auditoría con Informática a Sistemas Contables. *Revista de Arquitectura e Ingeniería*, 1-14.

Anderson, L., & Krtahwohl, D. (2001). *A Taxonomy for Learning*. Recuperado el 18 de Agosto de 2017, de Teaching and Assessing: <http://edorigami.wikispaces.com/file/view/bloom%27s%20Digital%20taxonomy%20v3.01.pdf/65720266/bloom%27s%20Digital%20taxonomy%20v3.01.pdf>

Andreu, R., Ricart, J., & Valor, J. (Enero de 1991). Sistemas de Información y la Organización ¿Ventajas o Desventajas Competitivas? *Sistemas de Información y la Organización ¿Ventajas o Desventajas Competitivas?* Barcelona, España.

Bloom, B. (1971). *Taxonomía de los Objetivos de la Educación La clasificación de las metas educacionales Manuales I y II*. Librería el Ateneo.

Ca' Zorzi, A. (2011). *Las TIC en el desarrollo de la PyME*. CENTRO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIONES PARA EL DESARROLLO.

Cabrero, J. (1998). *Impacto de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación en las organizaciones educativas*. Universidad de Sevilla. Granada: Grupo Editorial Universitario.

Casasola, M., Pérez, V., & Álvares, J. (2012). Aprendizaje basado en proyecto y trabajo en equipo. *Revista UPO Innova*, 107-122.

Catacora, F. (1998). *Contabilidad, La Base para las desiciones gerenciales*. Venezuela: McGrawHill.

Chomsky, N. (1970). *Aspecto de la teoría de la sintaxis*. Madrid: Aguilar.

Choy, E. (Octubre de 2010). Formación por competencias en las facultades de ciencias contables de las universidades públicas en el Perú. *Revista de la Facultad de Ciencias Contables*, 17(34), 173-189.

Churches, A. (2007). *Educational Origami*. Recuperado el 29 de 08 de 2017, de Bloom's and ICT Tools: <http://edorigami.wikispaces.com/Bloom's+and+ICT+tools>

Colegio de Contadores de Chile A.G. (19 de 12 de 2013). *Boletín Técnico N° 85*. Obtenido de <http://www.chilecont.cl/wp-content/uploads/2014/01/Bolet%C3%ADn-T%C3%A9cnico-N%C2%B085-aprobado-el-19-12-2013-Definitivo.pdf>

Congreso Nacional de Chile. (01 de Enero de 2014). *Biblioteca del Congreso Nacional de Chile*. Recuperado el 5 de Septiembre de 2017, de Historia de la Ley: <http://www.bcn.cl/historiadela ley/nc/historia-de-la-ley/4288/>

Diario Oficial. (31 de 12 de 1974). Decreto Ley 830 sobre Código Tributario. *Diario Oficial de la República de Chile*.

Diario Oficial de la República de Chile. (29 de Septiembre de 1958). Ley 13.011. *Diario Oficial de la República de Chile*.

Díaz Monroy, L. (2000). *Una mirada desde la estadística sobre la evaluación de competencias básicas*. Bogotá: Unibiblos.

Figueroa, R. (2014). *Propuesta de cambio y análisis de un nuevo sistema contable computacional en empresas copelec*. Chillán.

García, K. (14 de Junio de 2004). *Gestiopolis*. Recuperado el 25 de Agosto de 2017, de Gestiopolis - Conocimiento en Negocios: <https://www.gestiopolis.com/impacto-tecnologia-contabilidad/>

Gobierno de Colombia. (2009). *Ministerio de Tecnologías de Información y Telecomunicación*. Recuperado el Agosto de 2017, de MINTIC: <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-3707.html>

- Graniel, G. J. (2011). La Tecnología de la Información como Factor Competitivo: Un Estudio en el APL Cosecha Metal-Mecánico.
- Gutierrez, C. (2008). Propuesta de Conocimientos y Competencias Requeridas por el Profesional Contable en Chile Derivado de la Adopción de las NIIF. *CAPIC Review*, 47-60.
- Horngren, C., Harrison, W., & Oliver, M. S. (2010). *Contabilidad Octava Edición*. México: Prentice Hall.
- Josar, C. (2011). *La Contabilidad y el Sistema Contable*. Recuperado el Septiembre de 2017, de Monografias.com.
- La Tercera. (Abril de 2014). *Telecheque*. Recuperado el 14 de Octubre de 2017, de Telecheque: <https://www.telecheque.cl/noticias/la-evolucion-de-la-factura-electronica-en-chile-y-el-mundo/>
- Laudon, K., & Laudon, J. (1991). *Management Information Systems: a contemporary perspective*. California: Macmillan Pub Co.
- Leal Morantes, M. H. (2010). Uso de Tecnologías de Información en pymes del sector textil de Maracaibo.
- Millar, P. E. (1985). How information gives you competitive advantages. *Harvard Business Review*, 63(4), 149-154.
- Navío, A. (2006). La Formación de los profesionales de la formación para el trabajo, algunos dilemas y algunas respuestas. *Educación*, 63-79.
- Peña, A. E., & Bastidas, M. C. (2004). La pequeña y mediana empresa ante el fenómeno inminente de la globalización. *Actualidad Contable FACES*, 52-60.
- Pico, E., & Loor, M. C. (Junio de 2017). La Formación Profesional del Contador y su Aporte en el Desarrollo de la Gestión Empresarial en las Entidades de la Provincia de Santa Elena. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, V(1), 99-105.

Pressman, R. S. (2010). *Ingeniería del Software, un enfoque práctico*. Nueva York: McGraw Hill.

Proyecto Tuning América Latina. (2011-2013). *Proyecto Tuning*. Recuperado el Septiembre de 2017, de Innovación Educativa y Social:
http://tuning.unideusto.org/tuningal/index.php?option=com_docman&Itemid=191&task=view_category&catid=22&order=dmdate_published&ascdesc=DESC

Real Academia Española. (2017). *Diccionario de la Lengua Española*. Recuperado el 15 de Agosto de 2017, de <http://dle.rae.es/?id=ATHBe5x>

Real Academia Española. (2017). *Diccionario de la Lengua Española*. Recuperado el 26 de 08 de 2017, de RAE: <http://dle.rae.es/?id=JvGWgMw>

Real Academia Española. (2017). *Diccionario de la Lengua Española*. Recuperado el 25 de 08 de 2017, de <http://dle.rae.es/?id=7I7lEwd>

Real Academia Española. (Agosto de 2017). *RAE*. Recuperado el Agosto de 2017, de Diccionario de la Lengua Española: <http://dle.rae.es/?id=ZJ2KRZZ>

Real Academia Española. (2017). *RAE*. Recuperado el Agosto de 2017, de Diccionario de la Lengua Española: <http://dle.rae.es/?id=Y2AFX5s>

Rivera, N. (2016). *Las capacidades humanas desde la perspectiva personológica del profesional competente*. La Habana, La Habana, Cuba.

Rodriguez, J. M., De Freitas, S., & Zaá, J. R. (2012). La Contabilidad en el contexto de la globalización y la revolución teleinformática. *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, 161-183.

Roncancio, Á., Mojica, H., & Villamil, D. (2015). Las competencias de formación en contabilidad, el caso de Colombia. *Revista Finnova*, 43-59.

Sanchez, L. (s.f.). *Evolucion de la tecnologia* .



Servicio de Impuestos Internos. (12 de Julio de 2017). *Resoluciones 2017*. Recuperado el 06 de Septiembre de 2017, de Resolucion Exenta N° 61:

http://www.sii.cl/normativa_legislacion/resoluciones/2017/reso61.pdf

Servicio de Impuestos Internos. (26 de Mayo de 2017). *www.sii.cl*. Recuperado el 29 de Mayo de 2017, de *www.sii.cl*: http://www.sii.cl/cuenta_publica/CP2017.pdf

Uribe-Bohórquez, M. V. (Enero-Junio de 2014). Cuaderno de Contabilidad. *Caracterización de la evolución en el concepto de Contabilidad de 1990 a 2010*, 239-259. Bogotá, Bogotá, Colombia.

Valencia-Moreno, J., Obregón, M., & García, C. (2016). Las Nuevas Capacidades Tecnológicas de los Contadores Públicos en México. *Revista Global de Negocios*, 101-111.

Vitez, O. (26 de Septiembre de 2017). *Bizfluent*. Recuperado el 26 de Septiembre de 2017, de <https://bizfluent.com/list-6874340-characteristics-computerized-system-accounting-environment-.html>

ANEXOS

ANEXO Nº 1: Encuesta Empresa



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
FACULTAD DE CIENCIA EMPRESARIALES
ESCUELA CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

Somos Alumnos de la Carrera de Contador Público y Auditor de la Universidad del Bío-Bío sede Chillán, nos encontramos realizando un estudio que pretende identificar las capacidades respecto del uso de las Tecnologías y Sistemas de Información que deben poseer las Empresas que entregan Servicio de Contabilidad de la ciudad de Chillán. Para lo cual solicitamos y a su vez agradecemos su tiempo y disponibilidad para responder esta encuesta. Su opinión nos será de gran utilidad.

LOS DATOS EXTRAÍDOS DE ESTA ENCUESTA SON CONFIDENCIALES Y SE UTILIZARÁN ÚNICAMENTE PARA ESTE ESTUDIO

Antecedentes del Entrevistado:

Antecedentes del soporte tecnológico:

Cargo o relación con la Empresa:

- Dueño de la Empresa
- Representante Legal
- Secretaria Ejecutiva
- Encargado de Oficina
- Funcionario con Mayor Antigüedad
- Otro. ¿Cuál? _____

Cantidad de computadoras (PC's) _____

Computadoras en red _____

¿Trabaja con información en una "nube"?

Si No

Antigüedad en la Empresa:

- Menos de 1 Año
- Entre 1 a 5 Años
- Entre 6 a 10 Años
- Más de 10 Años



1. ¿Podría Indicarnos los años de funcionamiento de la empresa?
 Menos de 3 Años
 3 a 10 Años
 10 a 20 Años
 Más de 20 Años

2. De acuerdo a los siguientes rangos, ¿podría Indicarnos la cantidad aproximada de clientes a quiénes se les entrega servicios contables?:
 Menos de 30
 31 a 100
 100 a 200
 Más de 200

3. De acuerdo al tipo de cliente de su empresa, ¿podría indicarnos, en orden numérico, cuál de los siguientes es el tipo de cliente con el que más trabaja, y cuál el menos trabajado? Enumere de 1 a 4, siendo 1 el que más clientes tiene y 4 el que menos (si no trabaja con algún tipo de cliente, omita)
 1° Categoría
 2° Categoría
 Renta Presunta
 14° ter



4. ¿Podría indicar de acuerdo a los niveles de ventas, el/los segmento/s de cliente/s con los que trabaja actualmente? (Puede escoger más de una opción) (Valor UF al 31 de Mayo 2017: \$26.630,98)

- Micro Empresa 1 (De 0 a 200 UF)
- Micro Empresa 2 (entre 200 a 600 UF)
- Micro Empresa 3 (entre 600 a 2.400 UF)
- Pequeña Empresa 1 (entre 2.400 a 5.000 UF)
- Pequeña Empresa 2 (entre 5.000 a 10.000 UF)
- Pequeña Empresa 3 (entre 10.000 a 25.000 UF)
- Mediana Empresa 1 (entre 25.000 a 50.000 UF)
- Mediana Empresa 2 (entre 50.000 a 100.000 UF)
- Gran Empresa 1 (entre 100.000 UF a 200.000 UF)
- Gran Empresa 2 (entre 200.000 UF a 600.000 UF)
- Gran Empresa 3 (entre 600.000 UF a 1.000.000 UF)
- Gran Empresa 4 (Más de 1.000.000 UF)

5. ¿Podría indicarnos la cantidad de personal que posee su organización que ejecuten tareas o labores relacionadas con Servicios de Contabilidad?

- Menos de 5
- Entre 5 y 10
- Más de 10

6. De acuerdo a los siguientes rangos, ¿podría señalarnos el promedio de edad de su personal?

- Entre 20 y 30 años
- Entre 31 y 40 años
- Superior a 40 años



7. ¿En la empresa hacen uso del Sistema de Contabilidad Completa MiPyme que ofrece de manera gratuita el Servicio de Impuestos Internos a los Contribuyentes? Podría fundamentar el motivo de su respuesta de acuerdo a los siguientes criterios.

___ Si

Criterio	X
Facilidad en Funciones	
Experiencia en Manejo del Sistema	
Recibe Soporte Directo del Servicio de Impuestos Internos	
Facilita Cumplimiento Tributario y Gestión Contable	
Otro. ¿Cuál?	

___ No

Criterio	X
Complejidad de Uso	
Experiencia en uso de Software Diferente	
Desconocimiento de la existencia del Sistema	
Trabaja con Grandes Empresas	
Otro. ¿Cuál?	

8. En la actualidad ¿usted utiliza algún software de contabilidad para sus clientes? (Si su respuesta es positiva avance a la pregunta N° 10)

___ Si

___ No

9. ¿Podría clasificar de acuerdo al nivel de importancia, siendo 1 más Importante y 5 menos importante, las razones de por qué no se hace uso de Software Contable en la Empresa? (Avance a la pregunta N° 15)

___ Complejidad de uso

___ Exceso de Carga Laboral

___ Costos Elevados

___ Falta de Personal

___ Falta de Capacitación

___ Otro. ¿Cuál? _____



10. De acuerdo a los siguientes criterios, ¿podría indicarnos el origen del software con el cual trabaja?

- Diseñado por la empresa/contador
- Comprado, instalado en la oficina/empresa
- Comprado, se trabaja a través de una nube virtual

11. ¿Podría indicarnos el porcentaje de clientes con el que se utiliza un software contable?

- Menos de 25%
- 26% a 50%
- 51% a 75%
- 76% a 100%

12. Según las siguientes áreas, ¿podría señalar nos en cuáles utiliza el software? (puede marcar más de una):

- Contabilidad
- Remuneraciones
- Renta
- I.F.R.S. (Contabilidad Internacional)
- Factura Electrónica
- Otro. ¿Cuál?: _____

13. Respecto de los Sistemas de Contabilidad con los cuales trabaja. ¿La empresa Proveedora entrega alguna capacitación al personal respecto de uso del software?

- Si
- No

14. ¿La empresa realiza algún tipo de capacitaciones internas, para usar Software Contable, a sus trabajadores?

- Si
- No



15. Del siguiente listado seleccione las áreas de conocimientos que de acuerdo a usted "NO" son fundamentales o imprescindibles poseer por parte de un profesional contable.

- Contabilidad
- Ética Profesional
- Finanzas
- Idioma Inglés
- Economía
- Administración
- Tecnologías y Sistemas de Información
- Tributaria

16. Indique cuál o cuáles serían las habilidades, capacidades y/o conocimientos que valoraría al momento de la formación y posterior contratación de nuevos profesionales del área.

17. Podría señalarnos cómo ha sido el proceso de adaptación al sistema de Facturación electrónica por parte de la Empresa, ya sea a través de software o del portal MiPyme (SII).

- Complejo
- Medianamente Complejo
- Medianamente Fácil
- Fácil
- Aún no utiliza



18. Respecto de las siguientes actividades indique cuál/es son realizadas en la empresa.

- Declaraciones Mensuales
- Declaraciones Anuales
- Declaraciones Juradas
- Estados Financieros (EE.FF)
- Remuneraciones
- Emisión de Documentos Electrónicos
- Auditorías
- Otra ¿Cuál? _____

19. ¿En qué porcentaje el trabajo de la empresa depende de las Tecnologías y Sistemas de Información? Seleccione el rango en el que se encuentra:

- Menos de 15%
- 15 % a 30 %
- 31 % a 60 %
- 61 % a 80 %
- Más de 80%

ANEXO N° 2: Encuesta Individual



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
FACULTAD DE CIENCIA EMPRESARIALES
ESCUELA CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

Somos Alumnos de la Carrera de Contador Público y Auditor de la Universidad del Bío-Bío sede Chillán, nos encontramos realizando un estudio que pretende identificar las capacidades respecto del uso de las Tecnologías y Sistemas de Información que deben poseer los Contadores Públicos de la ciudad de Chillán. Para lo cual solicitamos y a su vez agradecemos su tiempo y disponibilidad para responder esta encuesta. Su opinión nos será de gran utilidad.

LOS DATOS EXTRAÍDOS DE ESTA ENCUESTA SON CONFIDENCIALES Y SE UTILIZARÁN ÚNICAMENTE PARA ESTE ESTUDIO

1. Rango de Edad

- Menos de 20 Años
- Entre 20 y 30 Años
- Entre 31 y 45 Años
- Entre 46 y 60 Años
- Más de 60 Años

2. Sexo

- Masculino Femenino

3. ¿Podría Indicarnos sus años de experiencia?

- Menos de 5 Años
- 5 a 15 Años
- 16 a 30 Años
- 31 a 50 Años
- Más de 50 Años



4. ¿Cómo adquirió sus conocimientos para trabajar en Servicios de Contabilidad?
- Educación Media Técnica Profesional
- Instituto Técnico Profesional
- Universidad
- Otra, ¿cuál? _____
5. De acuerdo a su formación personal y/o profesional, señale el nivel de conocimientos que posee respecto de Sistemas/Tecnologías de Información.
- Básico
- Medio
- Avanzado
6. En su experiencia laboral usted ha utilizado algún software de contabilidad.
- Si No
7. ¿Usted ha hecho uso del Sistema de Contabilidad Completa MiPyme que ofrece el Servicio de Impuestos Internos?
- Si No
8. Podría señalarnos si ha hecho uso de algún sistema de Facturación Electrónica.
- Si No
9. Podría indicarnos la frecuencia con la que hace uso de algún Software Contable.
- Nunca
- Raramente
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Muy Frecuentemente



10. Señale el Nivel de conocimientos que posee acerca del Sistema de Contabilidad Completa MiPyme que ofrece el Servicio de Impuestos Internos a los Contribuyentes.

- Básico
- Medio
- Avanzado

11. Podría señalarnos como ha sido su proceso de adaptación al sistema de Facturación electrónica, ya sea a través de software o del portal MiPyme del SII.

- Fácil
- Medianamente Fácil
- Ni Fácil / Ni Complejo
- Medianamente Complejo
- Complejo

12. Respecto del Sistema de Contabilidad con el cual ha trabajado. ¿Usted requirió de alguna especialización o capacitación para poder usarlo?

- Sí No

13. ¿En qué porcentaje cree usted que su trabajo depende de los Sistemas/Tecnologías de Información? Seleccione el rango en el que se encuentra:

- Menos de 15%
- 15 % a 30 %
- 31 % a 60 %
- 61 % a 80 %
- Más de 80%



14. Respecto de las siguientes actividades, indique el nivel de complejidad al momento de ejecutarlas a través de Sistemas/Tecnologías de Información. Siendo:

1. Muy Fácil
2. Fácil
3. Ni Fácil / Ni Difícil
4. Difícil
5. Muy Difícil

Actividad:	1	2	3	4	5
Emisión de Documentos Electrónicos					
Aceptación de Documentos Electrónicos					
Cesión de Documentos Electrónicos					
Llenado de Libros Electrónicos					
Cálculo de IVA o Remanente de Crédito					
Llenado de Formulario 29 (Iva)					
Elaboración de Liquidación de Sueldo					
Cálculo de Imposiciones a Pagar					
Pago Electrónico de Imposiciones					
Elaboración de Balance General					
Elaboración de Estado de Resultados					
Cálculo de Fondo de Utilidades Tributarias					
Envío Declaraciones Juradas por Pantalla					
Envío Declaraciones Juradas por Software					
Determinación de Renta en 1º Categoría					
Determinación de Renta en 2º Categoría					
Determinación de Renta Presunta					
Determinación Renta Contribuyentes 14 Ter					
Llenado Formulario 22 (Renta)					
Elaboración de Informes de Auditoría					

15. En consideración al uso de Tecnología/Sistemas de Información y de acuerdo a los trabajos que son realizados por Usted, señale el nivel de dificultad que le presenta ejecutar las siguientes actividades. Responda de acuerdo a los siguientes criterios:

1. Muy Fácil de Ejecutar
2. Fácil de Ejecutar
3. Ni Fácil / Ni Difícil de Ejecutar
4. Difícil de Ejecutar
5. Muy Difícil de Ejecutar



Operaciones Técnicas	1	2	3	4	5
Acceder a Internet a través de un Navegador o Buscador					
Bloquear pantallas emergentes en el navegador					
Buscar archivos en diferentes medios de almacenamiento digital					
Comprimir archivos en formato ZIP					
Conectarse a una Red de Internet alámbrica o inalámbrica					
Dar ajustes de impresión (tipo de papel, tamaño, orientación, etc.)					
Descargar archivos adjuntos desde correos					
Encriptar información					
Enviar correo electrónico con archivos adjuntos					
Escanear documentos					
Generar nuevos archivos en Microsoft Word o Excel.					
Guardar marcadores o páginas Web favoritas de uso frecuente					
Imprimir archivos desde el Navegador Web					
Imprimir documentos					
Instalar o Actualizar Acrobat Reader					
Prender y Apagar el equipo necesario (computadora, impresora, scanner, etc.)					
Revisar características técnicas de un PC (hardware, software)					
Transferir archivos entre diferentes medios digitales (USB, Memoria externa, Nubes, Etc.)					

Operaciones Contables	1	2	3	4	5
Acceder a Portales Web de Instituciones (INP, AFC, AFP, DT, etc.)					
Acceder a software de contabilidad					
Asignar las tasas de impuestos correspondientes					
Centralizar Libros					
Dar Formato apropiado a archivos de exportación de datos					
Definir Plan de Cuentas					
Digitar e Ingresar Datos a los Sistemas Contables.					
Generar Archivos de Exportación de Datos					
Generar Planillas de Pago					
Imprimir informes desde algún Software Contable					
Realizar transferencias bancarias					
Subir archivos a servidores Web					



Operaciones Servicio de Impuestos Internos	1	2	3	4	5
Autenticarse en el Portal del SII					
Buscar e Imprimir Documentos Tributarios Electrónicos					
Centralizar Firma Electrónica en el Portal del Sii					
Dar Aceptación de Documentos Electrónicos					
Descargar y trabajar con Software de Declaraciones Juradas					
Emitir Documentos Tributarios Electrónicos (DTE's)					
Generar Copias de Firma Electrónica o Certificado Digital					
Generar y Enviar Libros Electrónicos					
Importar Archivos al Portal del Sii					
Imprimir Informes Contables en Hojas Foliadas					
Modificar Antecedentes de empresa en Portal SII					
Utilizar Firma Electrónica Avanzada.					

16. Del siguiente listado seleccione las áreas de conocimientos que de acuerdo a usted "NO" son fundamentales o imprescindibles poseer por parte de un profesional contable.

- Contabilidad
- Ética Profesional
- Finanzas
- Idioma Inglés
- Economía
- Administración
- Tecnologías y Sistemas de Información
- Tributaria

17. Podría indicarnos la forma principal en la que adquirió conocimientos para el uso de las plataformas virtuales que se utilizan con mayor frecuencia en la profesión. (Servicio de Impuestos Internos, Previred, Tesorería General de la República, Dirección del Trabajo, entre otras).

- Formación Académica
- Autodidacta
- Capacitación
- Experiencia Laboral