El control de costes en la gestión documental

Carmen Esther Falcón Pérez
Francisco Serrano Moracho

Resumo:

En el trabajo que presentamos se revisan los nuevos enfoques de dirección de empresas basados en gestión de procesos y gestión de riesgos, y su influencia en el futuro de la contabilidad financiera, lo que dará lugar a cambios acelerados por las más avanzadas aplicaciones informáticas de la contabilidad y las prácticas de auditoria, puesto que en la gestión diaria de las empresas, tanto la auditoria como la información contable y los sistemas de información, contemplan ya dicho enfoque de la contabilidad por procesos. Todo proceso va acompañado del correspondiente proceso administrativo lo que exige un adecuado control de costes en la gestión documental, que nace para eliminar, entre otros, los problemas surgidos en la gestión y acumulación de papel. Además, la evolución de los sistemas de información favorece, cuando no obliga, a que el profesional de la contabilidad empresarial adopte una visión de la misma según los nuevos puntos de vista basados en procesos, provocando nuevas aplicaciones informáticas a la contabilidad, favoreciendo la reducción del coste en los procesos analizados.

Área temática: *Gestão de Custos e Tecnologia da Informação*

El control de costes en la gestión documental

C. Esther Falcón Pérez (Universidad de Las Palmas de Gran Canaria - España) efalcon@defc.ulpgc.es
Francisco Serrano Moracho (Universidad Rey Juan Carlos- España) francisco.serrano@urjc.es

Resumen

En el trabajo que presentamos se revisan los nuevos enfoques de dirección de empresas basados en gestión de procesos y gestión de riesgos, y su influencia en el futuro de la contabilidad financiera, lo que dará lugar a cambios acelerados por las más avanzadas aplicaciones informáticas de la contabilidad y las prácticas de auditoria, puesto que en la gestión diaria de las empresas, tanto la auditoria como la información contable y los sistemas de información, contemplan ya dicho enfoque de la contabilidad por procesos. Todo proceso va acompañado del correspondiente proceso administrativo lo que exige un adecuado control de costes en la gestión documental, que nace para eliminar, entre otros, los problemas surgidos en la gestión y acumulación de papel. Además, la evolución de los sistemas de información favorece, cuando no obliga, a que el profesional de la contabilidad empresarial adopte una visión de la misma según los nuevos puntos de vista basados en procesos, provocando nuevas aplicaciones informáticas a la contabilidad, favoreciendo la reducción del coste en los procesos analizados.

Palabras Claves: contabilidad, gestión por procesos, sistemas de información, gestión documental.

Área temática: Gestión de costos y tecnología de la información

1. Gestión por procesos: perspectiva histórica y concepto

La actividad económica es el conjunto de acciones humanas que produce resultados económicos, es decir, fenómenos de circulación económica mediante los que se desplaza la propiedad de unos bienes de unos sujetos a otros, se inician o cancelan relaciones de financiación y endeudamiento, etc. La misión clásica de la contabilidad general ha sido el registro de las consecuencias de dicha actividad sobre el patrimonio del empresario que la genera. En este sentido, existe una relación causal que une la actividad económica con la contabilidad que la representa, de la misma manera que una persona está relacionada con su fotografía. Podemos denominar operación económica a la unidad más simple de actividad económica, como por ejemplo una compra-venta, el pago de una deuda, pero lo cierto es que en el mundo real los sujetos económicos en general, y las empresas en particular, no realizan operaciones aisladas sino que se llevan a cabo en cadenas perfectamente secuenciadas o procesos económicos (García, 2001).

Por estos motivos, nos vemos abocado a realizar un estudio básico para determinar en qué consiste la gestión por procesos, constituyéndose como la alternativa a las organizaciones piramidales, basadas en el trabajo desarrollado a principios del siglo XX por Taylor. Estas organizaciones presentan las siguientes características:

– Se organizan en unidades de departamento que normalmente agrupan funciones

homogéneas.

- Descansan sobre dos hechos básicos: la jerarquía y el control, que permite suministrar la información para posteriormente tomar decisiones.
- La burocracia y el formalismo hacen que normalmente el personal sea poco creativo.
- Todo ello permite un crecimiento controlado de la empresa.

En este sentido, estas organizaciones están obsesionadas por asignar actividades a un departamento en concreto. De hecho, en estas empresas se analiza científicamente el trabajo, con el fin de determinar los puestos de trabajo, y teniendo obediencia de las tareas asignadas; en definitiva, se organizaba funcionalmente la empresa.

Todo ello se traduce en que los puestos de trabajo sean considerados como el conjunto de actividades realizadas por distintas personas. Las empresas que trabajan de forma funcional se caracterizan por una gran eficacia en la realización de las operaciones que están especializadas, a costa de la eficacia global de la empresa, ello es debido, normalmente, a la falta de fluidez de la información.

Esta forma de actuar propicia que el responsable de la producción sea quién analiza y distribuye los puestos de trabajo, provocando dos grandes inconvenientes; por una parte, rigidez en el organigrama de la empresa, que no responde de forma rápida y flexible a los cambios y; por otra parte, obediencia en el trabajo encargado, formándose especialistas, lo que deriva en que a los trabajadores no se les paga para pensar.

Sin embargo, el mercado tan cambiante en el que nos movemos obliga a las empresas a adaptar sus procesos a las exigencias del mercado y en particular a las de los clientes, por lo que las empresas deben integrar los nuevos cambios tecnológicos que se producen continuamente.

Por este motivo, los procesos que se diseñan no hay que entenderlos de una forma permanente en la empresa, puesto que cambiarán y probablemente mejorarán. De hecho, todo proceso, intrínsicamente, es mejorable, por ejemplo, en cuanto a disminuciones de defectos relacionados con la productividad. Además, se deben adaptar a las necesidades de los clientes, siendo lo más idóneo que la empresa tenga una mejora continuada de sus procesos.

Al objeto de clarificar como funcionan los procesos exponemos en la figura 1 distintos ejemplos sencillos de procesos cotidianos en todas las empresas, procediendo a continuación a su explicación.

El proceso de compra-venta se corresponde con un intercambio de mercancías vendidas a crédito y su posterior cobro, en el que caben dos puntos de vista, el del vendedor y el del comprador. Esto es así porque en las operaciones de intercambio de mercancías como ésta intervienen siempre dos o más sujetos. Los procesos de intercambio de bienes o servicios constan de operaciones en las que se producen entregas y/o movimientos físicos de estos junto con otras financieras como el cobro de la factura. En cualquier operación como esta pueden surgir más sujetos, como la Hacienda Pública, a través de las relaciones fiscales del IVA, el transportista, etc. Es decir en una operación de intercambio pueden aparecer perfectamente más de dos sujetos.

Proceso de compra-venta	Desde el punto de vista del vendedor	Entrega de mercaderías-Facturación-Cobro
	Desde el punto de vista del comprador	Recepción de mercaderías-Facturación-Pago
Proceso de financiación	Desde el punto de vista del financiado	Recepción de fondos-Pago de intereses-Devolución
	Desde el punto de vista del financiador	Entrega de fondos-Cobro de intereses-Recuperación del préstamo
Proceso de producción simplificado (gaseosa)	Aprovisionamiento de materias-Tratamiento del concentrado-Gasificado-Enlatado-Almacenado-Distribución	

Figura 1. Procesos habituales en las empresas

En el proceso de financiación estamos ante otro proceso de intercambio por lo que intervienen de nuevo dos sujetos, aunque esta vez está compuesto exclusivamente por operaciones financieras, por lo que el proceso será un proceso financiero. En este tipo de operaciones también pueden aparecer más sujetos como los avalistas, el fedatario público, etc.

Por último, en el proceso de producción estamos ante un proceso productivo, por lo que interviene un único sujeto que procede a elaborar un producto terminado. Esta característica de un solo sujeto protagonista la hace claramente diferente de los procesos anteriores, hasta el punto de que el registro y control de las operaciones de intercambio han dado lugar a la denominada contabilidad financiera, en tanto que las operaciones de producción han quedado bajo el dominio de una rama separada de la contabilidad: la contabilidad de gestión o de costes. Aunque es imprescindible introducir los conceptos anteriores para continuar con nuestros argumentos, no es el objeto de este trabajo estudiar los diferentes tipos de operaciones y procesos económicos, aunque los mencionaremos al objeto de clarificar los procesos administrativos inmersos.

2. El work flow y los sistemas de gestión documental: El control de costes

La gestión por procesos tiene por objeto centrar la atención de la Dirección de la empresa en los procesos económicos mediante los que la empresa desarrolla su actividad, a fin de conocer distintos aspectos tanto en el ámbito interno como en el externo.

Así, por un lado en el ámbito interno, la forma en que la empresa pone en marcha los diferentes procesos, la forma de realizarlos y la forma de controlarlos, esto es, de averiguar los resultados de sus actuaciones. Surgen así conceptos nuevos como la generación del valor añadido para el cliente y el producto (Porter, 1985), la gestión por actividades, ABC/ABM (Kaplan 1994), etc. En definitiva se pone énfasis no en el organigrama de la empresa, no en los Departamentos y en lo que hacen, sino en los procesos económicos y quién y cómo los lleva a cabo.

En el plano administrativo surgen los sistemas de work-flow que estudian, para su informatización, el conjunto de los procesos administrativos que se ponen en marcha en cada proceso económico: documentos que hay que cumplimentar, revisiones de los mismos, requisitos para la aprobación de las actuaciones y la validación de los documentos. A la hora

de hacer un pedido, ¿quién y cómo detecta la necesidad de la compra?, ¿quién la aprueba?, ¿qué documentos hay que cumplimentar?, etc.

El tercer plano de este enfoque es una consecuencia de los anteriores. Si conocemos con detalle los procesos económicos y los procesos administrativos de la empresa, podremos evaluar los riesgos de cada uno de dichos procesos. En el plano económico, qué riesgos implica el tomar una decisión errónea respecto de hacer o no hacer, de aprobar o no aprobar una operación económica. En el plano administrativo, el conocimiento incipiente de los errores que pueden cometerse, de los posibles fraudes que pueden tener lugar en la tramitación administrativa. La gestión posterior de estos riesgos plantea una nueva forma de adelantarse a los acontecimientos mediante la prevención de los mismos, (risk management).

Por otro lado, en el ámbito externo, analizamos las oportunidades y amenazas que suponen las relaciones con terceros, a saber, los destinatarios de nuestros procesos de negocio como clientes, proveedores, inversionistas, acreedores, etc., pero también otros como los trabajadores, los equipos directivos, el fisco. Y, también los comportamientos y reacciones de nuestros competidores, de los órganos públicos y/o privados reguladores de la actividad económica en general y sectorial en particular, los impulsos y cultura dominante en la sociedad en general. Por último, dentro de este enfoque debemos considerar las nuevas formas de organización de empresas en redes, mediante las que se establecen y se deshacen alianzas con otras compañías para abordar proyectos concretos y hasta que los mismos concluyan, en ocasiones incluso con nuestros propios competidores.

En consecuencia, el operar mediante la aplicación de gestión por procesos implica definir todos los procesos que se estén llevando a cabo en la empresa tanto en el ámbito interno como en el externo y, paralelamente secuenciar los procesos administrativos que los acompañan.

Como ya comentamos anteriormente hay procesos repetitivos en toda empresa, dada su habitualidad, pero probablemente aún siendo unidades económicas que operan en el mismo sector y teniendo procesos secuenciales similares no tienen necesariamente que ser idénticos pues cada empresa intrínsicamente es diferente.

Todo proceso administrativo va respaldado por un proceso económico, en la medida que éste es bastante complicado arrastrará de igual forma al proceso administrativo, incorporando burocracia, lentitud y un menor control en los costes de cada proceso.

Así, por ejemplo, si nos centramos en el ámbito interno normalmente los procesos productivos tienen un mayor número de operaciones de transformación de las que pueden ser controladas en la práctica, estudiándolo tanto en términos de complejidad administrativa como en el de su coste.

Tal complejidad en los procesos necesarios para el desempeño de las tareas a realizar en las empresas propicia que el control, tanto de las acciones a acometer como de los documentos anexos a tales operaciones y los costes asociados a los mismos sean más dificultosos de medir y, por tanto, de ejercer el oportuno control.

Con el diseño de procesos secuenciales divididos en operaciones simples se consigue que la unidad económica sea más eficaz en las acciones unitarias a realizar –tareas muy sencillas y repetitivas- con lo cual el número de output que se obtiene de cada proceso se incrementa y simultáneamente disminuye el coste de cada una de las operaciones realizadas que,

conjuntamente y agrupadas secuencialmente, constituirán aquel proceso complicado mencionado anteriormente, difícil de controlar y medir.

Paralelamente, la gestión documental al tener que reflejar administrativamente operaciones sencillas también se verá influenciada positivamente, apoyada además por la informática que actualmente es considerada como una herramienta de trabajo habitual en toda empresa.

3. La contabilidad, la auditoría contable y el enfoque de los procesos

En lo relativo a las cuestiones contables, la consecuencia más inmediata del enfoque de la gestión por procesos es, básicamente, que la actividad se organiza por medio de operaciones secuenciales en forma de procesos, y hemos dicho la contabilidad representa los efectos económicos de dichas operaciones y procesos, por lo que el punto de vista que debería adoptar la contabilidad debería ser el de éstos. La llegada del Taylorismo supuso en la primera parte del pasado siglo un enfoque de la organización empresarial basada en Áreas funcionales como divisiones, departamentos, etc., como ya comentamos anteriormente hoy este sistema se encuentra superado. Pues bien, en contabilidad ha sucedido algo similar con la llamada teoría de las cuentas, las propuestas de Schmalenbach (1953) y la introducción de los planes de cuentas, también en la primera mitad del siglo XX, que supusieron que la atención de los teóricos contables dejara de lado la actividad, esto es los procesos y las operaciones, para centrarse en el estudio de las cuentas y su funcionamiento: cargos, abonos, cálculo de saldos, etc. El énfasis en la gestión por procesos supondría volver a las raíces de la contabilidad.

En efecto, en los libros de contabilidad de 1940 hacia atrás, se podrá comprobar como se hace una descripción de una operación como por ejemplo la “devolución de mercancías” y después se explica como debe registrarse contablemente la misma.

Sin embargo, todos los teóricos y prácticos de la contabilidad actual hemos estudiado en facultades y escuelas manuales en los que se nos explica el funcionamiento de una cuenta con sus motivos de cargo y abono. Incluso nuestro Plan General de Contabilidad, que constituye la normativa contable básica española, adopta este esquema.

Estas pautas de funcionamiento vienen cambiando desde hace tiempo, de la mano de la informática de la contabilidad y los sistemas de información empresarial, como tendremos ocasión de comprobar más adelante y, necesariamente, van a cambiar aceleradamente en los próximos años.

Como nota discordante con lo anterior, nos encontramos un campo de la contabilidad en el que el enfoque de procesos ha permanecido constantemente vigente, la auditoria. Es conocido que los auditores realizan la verificación de las cuentas anuales mediante lo que se denomina “auditoria de ciclos o de áreas” y que no es sino el equivalente de lo que la nueva literatura determina “procesos” económicos y administrativos. Los auditores llevan a cabo tres tipos de pruebas: cuestionarios de control interno, pruebas de cumplimiento y pruebas sustantivas agrupadas en los denominados programas de auditoria.

Mediante los cuestionarios de control interno, los auditores realizan preguntas para conocer como la empresa ha dispuesto que se desarrollen sus actividades y como lleva a cabo sus procedimientos administrativos, así como los controles que la empresa tiene establecidos para evitar en la medida de lo posible los fraudes, los errores y los deterioros de los activos de la empresa. El resultado de estas pruebas se materializa en la elaboración de unos flujogramas de

documentos, muy similares a los que se utilizan en los Departamentos de organización y sistemas para racionalizar e informatizar un determinado procedimiento administrativo. De esta forma el auditor llega al conocimiento de la forma de funcionar de la empresa a la hora de realizar sus negocios, esto es, de materializar sus procesos económicos.

El segundo tipo de pruebas son las denominadas pruebas de cumplimiento, mediante las que los auditores comprueban la fiabilidad de la información anterior. En muchas ocasiones las normas de la empresa son aparentemente correctas, pero en la práctica no se cumplen. En base a ellas el auditor determina el grado de confianza que depositará en el control interno y con la ayuda de cálculos estadísticos establecerá los tamaños de las muestras de documentos que deberá analizar para validar los saldos de las diferentes cuentas. Como puede verse, si el control interno se estudia por ciclos o procesos, las pruebas de cumplimiento se realizan de forma similar.

Por último, mediante las pruebas sustantivas, es decir revisiones documentales, se comprueban que los importes registrados en contabilidad son coherentes con los de los expedientes administrativos y los documentos justificantes de las operaciones. Es lógico suponer que si todo el trabajo anterior se ha realizado por ciclos o procesos, las pruebas documentales se realicen con la misma sistemática. El análisis puro de cuentas y saldos daría muy poca información al auditor respecto de aspectos sobre los que también tiene que opinar, como por ejemplo dudas sobre la viabilidad de la empresa, determinando la correcta aplicación del principio de empresa en funcionamiento, existencia de fraudes, errores, ilegalidades o irregularidades, etc. Este tipo de cuestiones sólo pueden resolverse tras conocer en detalle la operativa teórica de la empresa y su puesta en práctica en la realidad diaria, en definitiva, mediante el conocimiento de sus procesos, y de los riesgos que pueden surgir en los mismos. Así pues, la auditoria de cuentas anuales tradicional se realiza con la lógica de procesos económicos y administrativos. La cuenta y su saldo, objeto último del trabajo del auditor son una consecuencia de aquéllos. No es de extrañar que sean las compañías de auditoria las que han desarrollado el concepto de gestión de riesgos (risk management), introduciéndolo no solo como técnica de auditoria, sino como producto que comercializan de forma independiente en sus labores de consultoría, asesorando a las empresas en la detección, análisis y control de los citados riesgos de negocio.

4. La evolución de las herramientas informáticas de la gestión documental

Los sistemas de gestión documental nacen para eliminar los problemas surgidos en la gestión y acumulación del papel que se concretan, básicamente, en la gran proliferación de documentos, la información que acumulan, la gestión de tales documentos, su ciclo de vida y, por último, la distribución de la información que contienen tales documentos. Por estos motivos, la contabilidad no se concibe hoy en día sin un tratamiento informático hasta en las más modestas empresas, en términos de países desarrollados.

Inicialmente, cuando las empresas comienzan su informatización, la aplicación de contabilidad tiene autonomía y existencia propia pero limitada, los datos se introducen en una pantalla de ordenador sita en el Departamento de contabilidad y por empleados del mismo, en lugar de escribir sobre un libro de cuentas, y mediante la programación informática, determinados cálculos como la regularización de saldos y de resultados se efectúan de forma automático. Los datos que se introducen en el sistema informático son los precisos para el registro del asiento contable: fecha, número de asiento, número de justificante, concepto, así como las cuentas de debe y de haber y los importes de las mismas. La información de salida

del proceso contable no podía ser otra que la correspondiente a los estados financieros típicos más otras como el seguimiento individualizado de clientes o proveedores, siempre que se mantenga una cuenta para cada uno, etc. En sintonía con lo anterior, la documentación justificante de las contabilizaciones queda bajo la custodia del Departamento de Contabilidad, tal y como había venido ocurriendo en los tiempos no tan lejanos de la contabilidad manual. En definitiva, la única diferencia entre la contabilidad manual y la contabilidad informatizada se resumía en la simplificación del trabajo, ahorro de tiempo y ganancia de fiabilidad. Entonces era mucho, hoy nos parecería claramente insuficiente.

En un segundo momento, aparecen lo que hoy se denominan aplicaciones operativas, que tienden a informatizar otro tipo de trabajos y controles administrativos vinculados a la actividad de la empresa, aplicaciones de gestión de almacenes, de facturación, de nóminas, etc. En las mismas se automatizan determinados cálculos y controles administrativos de tipo operativo como objetivo principal e inicial, pero en seguida se propusieron los oportunos enlaces con la aplicación de contabilidad, de forma que con los datos contenidos en las aplicaciones operativas se plantean asientos automáticos que pueden actualizar los registros contables: variación de existencias, endeudamiento con los proveedores, asientos de gastos de personal, respectivamente en los ejemplos anteriores. En esta etapa, las empresas eligen aquellas aplicaciones que le son más útiles o necesarias, en función de la cantidad de trabajo que ahorran. Los datos que se introducen en el ordenador, ya no son los puramente contables sino todos los que sean precisos para el control de estas operaciones. Es a través de estos datos como se generarán los asientos tradicionales de la contabilidad financiera. De la misma forma, las diferencias administrativas se ponen de manifiesto cuando consideramos que los datos se introducen en la aplicación operativa por personal del Departamento responsable de la operación mediante terminales remotos: compras, almacén, personal, etc. El personal del Departamento de contabilidad simplifica su tarea administrativa, pero incrementa su labor de análisis, no hace falta introducir el asiento generado automáticamente por la aplicación operativa, pero sí analizarlo y validarlo. Paralelamente, las aplicaciones informáticas van ofreciendo listados conteniendo información estadística o de detalle, que permite ampliar considerablemente la información que se facilita a los gestores para que puedan tomar decisiones con mucho mayor conocimiento de causa. Así, si la aplicación es de facturación podemos conseguir datos referentes a la facturación por zona geográfica, por cliente, por producto, por vendedor, etc. Esta información de gestión supera con mucho la que hasta aquel momento podía obtenerse de la aplicación de la contabilidad general, que ve reducido su ámbito de actuación a la consecución de un solo objetivo, la obtención de los estados financieros.

Desde el punto de vista de la documentación justificativa, surge la duda de si almacenarla en el Departamento responsable de la operación o en contabilidad. Al final la lógica se impone y se queda en contabilidad, puesto que este departamento además de tener que validar el asiento, (lo que es imposible sin ver el expediente completo de documentos), deberá responsabilizarse de las posibles auditorias, inspecciones fiscales, etc., pero en la mayor parte de los casos, se procede además a la duplicación de archivos de documentos, puesto que el Departamento de la operación puede necesitar consultar algún dato relativo a la transacción que pudiera no haber quedado recogido en los informes con información extracontable.

En una tercera etapa y a fin de realizar una analogía, desviamos nuestra atención hacia la evolución de la microinformática, en la que, al principio, aparecieron los procesadores de texto por un lado, y las hojas de cálculo por otro, los gestores de bases de datos más allá, etc., pero pronto se produjo una estandarización de los mismos y, posteriormente, una integración

en las denominadas “Suites”, en las que una misma empresa ofrece un producto en el que aparecen perfectamente ensamblados los programas anteriores y, además se llega a la compatibilidad entre programas de una misma o de diferentes “Suites”. Pues bien, en informática de gestión empresarial ha venido sucediendo algo similar, de forma que los grandes fabricantes de software nos ofrecen sistemas modulares e integrados conteniendo todo un conjunto de programas que cubren las áreas informáticas típicas de una empresa: ventas, facturación, almacenes, activos fijos, nóminas, compras, etc. Estos programas integrados reciben el nombre de ERPs (Enterprise Resource Planning en inglés o Planificación de los Recursos Empresariales en español), y con ellos están operando ya las grandes empresas y se están introduciendo entre las medianas. Y como sucedía con las “Suites”, es razonablemente compatible integrar la nómina de un determinado fabricante con la contabilidad o el control de almacenes de otro. Lo anterior, significa que también la información estadística que ofrecen estos ERPs es impresionante, ya que cada vez que una serie de empresas solicitan, y pagan, por una ampliación específica de uno de los módulos, porque les es preciso (p.e. por regulación legal), o simplemente conveniente en función de las características del sector al que pertenecen, la compañía fabricante del software lo incorpora a su catálogo general. Y también, esta información de salida que proporciona el fabricante está más estandarizada, ya que éste pretende que cada salida propuesta sea válida para la mayor cantidad de empresas posible, permitiendo además la consecución del objetivo de compatibilidad antes señalado. En este momento, que entendemos se sigue la filosofía de los ERP, nos cuestionamos ¿qué papel le queda a las aplicaciones de contabilidad?, pues el de ser un módulo más del ERP, con connotaciones de lo que se denomina “aplicación sumidero”, ya que recoge datos e informaciones de todos los demás módulos en forma de asientos automáticos, de acuerdo con la fórmula de trabajo de las viejas aplicaciones operativas. Si una empresa contase con un ERP plenamente implantado, los asientos que deberían seguir siendo introducidos por pantalla como en las primeras aplicaciones de contabilidad serían aquellos que se corresponden con operaciones económicas poco habituales, lo que evitaría a la empresa la necesidad de contar con un módulo específico añadido al ERP (ampliaciones y reducciones de capital; dotación, reversión y aplicación de provisiones, etc.). Por otro lado, si a las empresas no les sería rentable la implantación de módulos operativos para recoger todos los aspectos de estas operaciones resulta obvio que a los fabricantes tampoco les interesa su desarrollo. Desde el punto de vista administrativo, los ERPs no hacen sino ampliar la tendencia anterior ya que los datos introducidos en el sistema son cada vez más cuantiosos y de mayor variedad, puesto que se precisan para elaborar toda la información de salida antes referida. La introducción de estos datos se produce masivamente en los departamentos responsables de las operaciones, mientras que el empleo en los Departamentos contables disminuye en número y aumenta en cualificación ante un incremento cada vez mayor de las labores de análisis. Por otro lado, las duplicaciones de documentos pueden llegar a ser espectaculares.

El siguiente paso en la informatización empresarial pasa por la implantación de los sistemas de work-flow y de gestión documental, como complemento de los ERP, constituyéndose en nuestro estudio como la cuarta etapa. En estos se trata de que el primer departamento que pone en marcha un proceso introduzca en el sistema informático, no solo los datos precisos para el control operativo de las operaciones a través de informaciones de salida cada vez más evolucionadas, sino que introduzca “todos” los datos, reproduciendo fielmente el contenido del documento. Y si es posible hacer esa introducción mediante un escaneo, o mediante una lectura automática con medios ópticos mejor que si se produce mediante tecleado de los mismos. A partir de aquí, los demás Departamentos que requieran esta documentación para continuar con su tramitación, constituyendo el flujo de trabajo, trabajarán sobre pantallas en

las que se reproducen los datos de la misma, (pero ya no lo harán directamente sobre nuevas copias de impresora o fotocopias del documento original), y añadirán al sistema los nuevos datos generados en la tramitación. En definitiva, se sustituye el trabajo sobre un documento por el trabajo con los datos que contiene este documento. Los sistemas de gestión documental se encargan de los procedimientos informáticos con estos datos, en tanto que los sistemas de work-flow son los que contienen las etapas y fases que pueden seguir aquellos, y no pensemos en flujos lineales ya que normalmente los procesos contienen caminos alternativos según las circunstancias o según las decisiones que se adopten. Siguiendo el supuesto anterior puede que de un producto contenido en el pedido no queden existencias, pero sí del resto, planteándose una orden de entrega de los que tenemos en almacén y una orden de fabricación para obtener el inexistente. Es evidente que estos sistemas no sustituyen a los ERPs sino que los potencian al máximo. Lo único que varía es el tratamiento de los datos que los alimentan, dado que ya no sigue una estructura funcional o departamental sino que se analizan, preparan e introducen siguiendo la propia estructura lógica de funcionamiento de la empresa, esto es, de su flujo de trabajo administrativo. Desde el punto de vista documental está claro que el documento físico desencadenante de la operación existirá y deberá ser custodiado en contabilidad, pero del resto de pasos posteriores en los que se introducen nuevos datos, la organización deberá decidir si se producen copias a papel de los mismos, generando nuevos documentos por impresora, que serán archivados y custodiados, o por el contrario si permanecerán en soporte magnético y se imprimirán solo cuando sean necesarios. Periódicamente se habla de la oficina sin papel, pero lo cierto es que los humanos tenemos una querencia ancestral por la documentación, por lo que su desaparición, de llegar a producirse tendrá lugar de forma muy paulatina. En lo relativo al Departamento de contabilidad la repercusión del nuevo enfoque no parece a primera vista sustancial, salvo que la validación de un asiento se convertirá la mayor parte de las veces en el último trámite a realizar en cada uno de los procesos administrativos. Sin embargo las nuevas posibilidades de análisis reforzarán la labor profesional del contable, a la vez que abre nuevos campos de investigación a los estudiosos de la contabilidad, ya que debemos reparar en el hecho de que cada proceso económico tiene su propia representación contable y su propio proceso administrativo, siendo posible su estandarización. Si identificamos correctamente los procesos económicos que realiza una empresa, el Departamento de contabilidad, de la mano de los Departamentos de organización y sistemas podrán simplificar los procesos administrativos que aquellos provocan, evitar sus redundancias, reducir costes, optimizar tiempos, etc.; en definitiva, se podrá estudiar de forma rigurosa dicho proceso administrativo. Como decíamos al principio de este comunicación, y creemos haber dejado claramente justificado, esta forma de ver la contabilidad, esta forma de ser profesional contable, poco tiene ya que ver con las cuentas, la escritura de asientos y el cuadre de balances.

Por último y de forma prácticamente simultánea con lo anterior, la aparición en tromba de las redes de comunicaciones y de internet supone una nueva vuelta de tuerca en la concepción de los procesos administrativos, dado el intercambio electrónico de documentos y la facturación electrónica. La generalización de estos sistemas supone que la documentación de terceros: pedidos, facturas, liquidaciones de impuestos, órdenes bancarias, etc., no lleguen a la empresa en formato físico papel, sino que llegan en forma de mensajes electrónicos directamente desde el ordenador del cliente, proveedor, banco, etc., hasta nuestro ordenador, o desde el nuestro al suyo, según los casos. Este hecho, es hoy lo suficientemente habitual como para que las Administraciones públicas no solo lo reconozcan sino que lo apoyen efusivamente, como puede comprobarse con la obligatoriedad de la declaración telemática de impuestos que afecta a las consideradas grandes empresas de nuestro país. Pues bien, en este caso, la entrada de datos al sistema work-flow y los sistemas de gestión documental se refuerzan mutuamente,

permitiendo una vez más simplificar los procedimientos administrativos, y lo que es lo mismo, los costes de administración. Desde el punto de vista operativo, la contabilidad no es ya más que una parte del conjunto del sistema de información de la empresa: los asientos se generan de forma automática cuando se recibe o emite un mensaje a través de EDI (Electronic Document Interchange) o de las diferentes etapas de tramitación de documentos en el seno de la empresa a través de sistemas work-flow y gestión documental. Para validar un registro contable será necesario comprobar que la tramitación "documental", los datos introducidos en otros Departamentos de la empresa o recibidos de terceros por medio de la red de telecomunicaciones sea la correcta, lo que implica un conocimiento y un seguimiento exhaustivo de los procesos económicos y administrativos desarrollados por la compañía, y el nivel de exigencia de estos conocimientos será mucho mayor que el relativo a los asientos o cuentas a utilizar para representar una determinada transacción.

A efectos de resumen, la figura 2 muestra la evolución de los procesos informáticos aplicados a la contabilidad, y como afectan a la gestión documental.

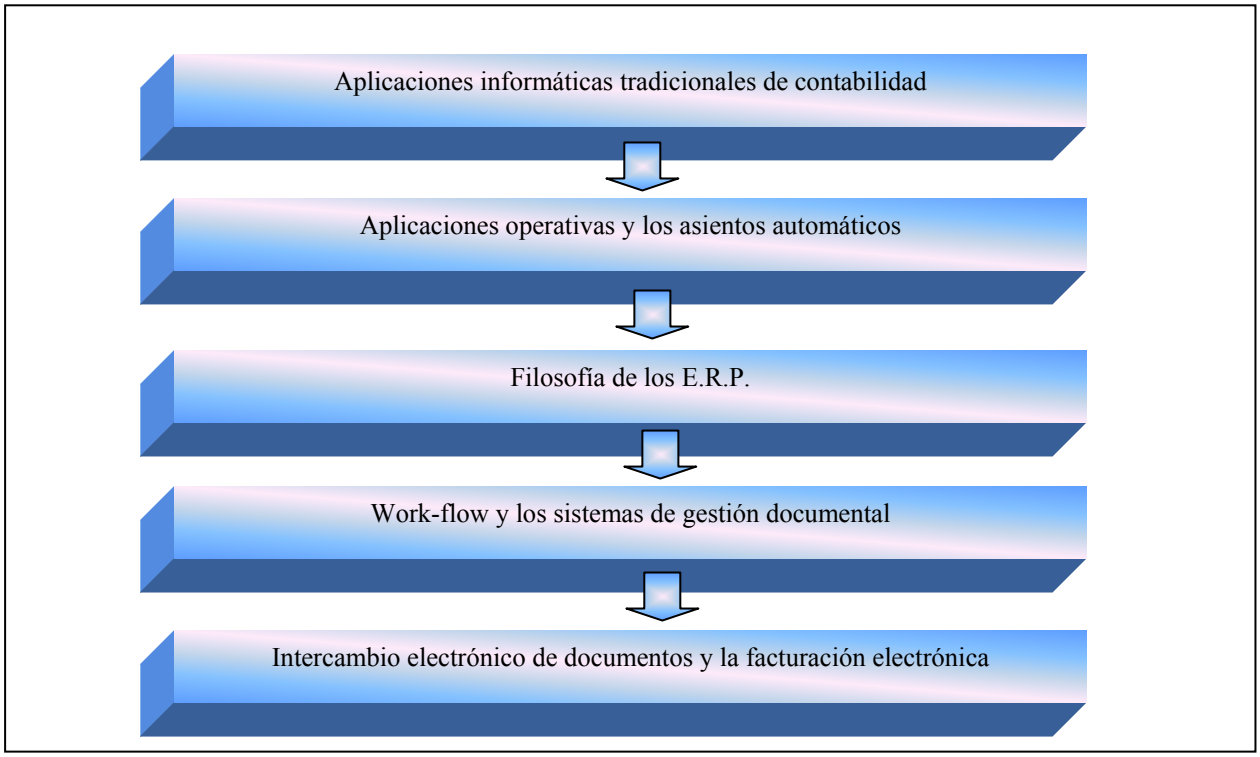

Figura 2. Evolución de los procesos informáticos

5. Conclusiones

El enfoque de la dirección de empresas que se identifica con la gestión de procesos económicos y administrativos exige una modificación en la forma de abordar la práctica contable mediante el análisis de la actividad económica. En la práctica diaria de las empresas, tanto la auditoria como la informática contable y los sistemas de información, contemplan ya dicho enfoque de la contabilidad por procesos.

El enfoque de la gestión por procesos y la gestión documental exigen una adecuación del campo teórico a los conocimientos aplicados, pues la utlización de las herramientas informáticas adecuadas en las operaciones desarrolladas en los distintos procesos, permiten

una simplificación en los procesos operativos y en los administrativos que llevan aparejados, permitiendo un mayor control y, consecuentemente, una reducción en los costes.

Referencias

GARCÍA GARCÍA, M. (2001) - *Contabilidad y circulación económica. Una visión nueva y unificada de la contabilidad*, Madrid: Prentice Hall.

KAPLAN, R.; COOPER, R.; MORRISEY E. Y OEHMR, E. (1994) - Gestión de la actividad más allá del coste. Del ABC al ABM", Harvad Deusto Finanzas & Contabilidad. Nº 1, 1994, pp. 36-40.

PÉREZ-FERNÁNDEZ DE VELASCO, J.A. (1996) - *Gestión por procesos. Reingeniería y mejora de los procesos de emprea*. Esic. Madrid.

PÉREZ-FERNÁNDEZ DE VELASCO, J.A. (1999) - *Gestión de la calidad orientada a los procesos*. Esic. Madrid.

PORTER, M. (1985) - *Competitive and ventages: creating and sustanting superior performance,* New York. Dfree-Press, 1985.

Real Decreto 1643/1990, de 20 de diciembre, por el que se aprueba el Plan General de Contabilidad.

SCHMALENBACH, E. (1953) - B*alance Dinámico*, Madrid: Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España, 11ª traducción, 1953.