



“LA CONTABILIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SISTEMA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO PARA LA TOMA DE DECISIONES”

Abarca Ruiz Génesis Lissette

Barzola Torres Lady Brigitte

Carpio Guzmán Nicole Verónica

Hidalgo Troya Jordy Jevgeny

Zambrano Ormaza Arianna Gisselle

Tutor: MSc. Gisella P. Hurel Franco

Facultad de Administración, Carrera de Contabilidad y Auditoría

Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Abarca Ruiz Génesis Lissette, Barzola Torres Lady Brigitte, Carpio Guzmán Nicole Verónica, Hidalgo Troya Jordy Jevgeny, Zambrano Ormaza Arianna Gisselle y Gisella P. Hurel Franco (2020): “La contabilidad y su aplicación en el sistema organizacional administrativo para la toma de decisiones”, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana (mayo 2020). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/oel/2020/05/contabilidad-toma-decisiones.html>

<http://hdl.handle.net/20.500.11763/oel2005contabilidad-toma-decisiones>

RESUMEN

En el presente artículo lo que se pretende es explicar la importancia que existe acerca de la contabilidad en relación con el sistema organizacional administrativo que tiene una entidad u organización, así como lo fundamental que se vuelve al momento de la toma de decisiones, las cuales son un factor importante cuando se trata de los cambios y mejoras proyectadas a realizar a corto o largo plazo.

La contabilidad ha tenido diversos cambios con el pasar del tiempo, cada uno de ellos se ha incrementado en su nivel de cumplimiento y veracidad de los saldos que arroje cada periodo, tanto para llevar correctamente las cuentas como la presentación de la información a quienes correspondan.

Los resultados que se presentan en cada periodo, ya sea este mensual o anual, son relevantes para el directivo de una compañía; la gestión a la hora de tomar decisiones va más allá de solo ver números sino de buscar las razones válidas del porqué de dicha información, ya sea esta positiva o negativa.

Durante la búsqueda de información se quiere presentar los avances que ha tenido la contabilidad y de qué manera, desde que apareció, la presentación de los saldos económicos-financieros han sido relevantes para la gestión de la toma de decisiones, a su vez tener en cuenta la manera en que se han ido formando las organizaciones haciendo que las mismas sean un apoyo considerable para que la presentación de resultados sea correcta y fiable.

Cabe recalcar que también es necesario conocer los beneficios que se tiene cuando existe un buen sistema organizacional administrativo y la forma que las entidades consideran aplicarlo dentro de las mismas, debido a que existen estructuras tanto formales como informales y estas a su vez dependerán del giro del negocio en el que se encuentre.

Ahora bien, lo valioso de una excelente organización administrativa es conocer la manera en cómo se está llevando la contabilidad, su distribución, orden, confidencialidad, veracidad, integridad y exactitud de la misma, ya que estos elementos son los que permitirán que se puedan tomar las decisiones adecuadas, las cuales, al final de un periodo determinado, revelarán si es factible realizar nuevas inversiones, aumentar el capital o accionistas, conocer el manejo que se lleva a cabo con los bienes de una compañía (si necesitarán cambios o no), que las obligaciones por cumplir sean parte de los resultados positivos que se presenten u otra decisión que el consejo, directivos, administrativos, gerencia consideren que sea relevante para el buen funcionamiento de la entidad.

PALABRAS CLAVE

Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, la contabilidad en el sistema organizacional, implementación y automatización de un sistema contable, proceso administrativo en la organización.

ABSTRACT

In this article, what is intended is to explain the importance that exists regarding accounting in relation to the administrative organizational system that an entity or organization has, as well as the fundamental that becomes at the moment of decision-making, which are an important factor when it comes to the changes and improvements planned to be made in the short or long term.

The accounting has had several changes over time, each of them has increased in its level of compliance and veracity of the balances that each period throws, both to correctly keep the accounts and the presentation of the information to those who correspond.

The results that are presented in each period, whether this monthly or annual, are relevant to the manager of a company; When it comes to making decisions, the management goes beyond just seeing numbers, but also looking for the valid reasons as to why such information is positive or negative.

During the search for information, we want to present the advances that accounting has had and in what way, since it appeared, the presentation of the economic-financial balances have been relevant for the management of the decision-making process, in turn to take into account the way in which organizations have been formed making them a considerable support so that the presentation of results is correct and reliable.

It should be noted that it is also necessary to know the benefits that there is when there is a good administrative organizational system and the way that entities consider applying it within them, because there are both formal and informal structures and these in turn will depend on the turn of the business in which you are.

However, the value of an excellent administrative organization is to know the way in which accounting is being carried out, its distribution, order, confidentiality, truthfulness, integrity and accuracy of the same, since these elements are what will allow them to be taken the appropriate decisions, which, at the end of a certain period, will reveal whether it is feasible to make new investments, increase capital or shareholders, know the management that is carried out with the assets of a company (if they will need changes or not), that the obligations to be fulfilled are part of the positive results that are

presented or other decision that the board, managers, administrative, management consider relevant for the proper functioning of the entity.

KEYWORDS

Vicente Rocafuerte Lay University of Guayaquil, accounting in the organizational system, implementation and automation of an accounting system, administrative process in the organization.

1. CONTABILIDAD A TRAVÉS DEL TIEMPO Y LAS ETAPAS CON RELACIÓN AL SISTEMA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO.

1.1 Primera organización bancaria, Babilonia, 5400 A.C.

Se conoce que el inicio de la contabilidad fue a partir de la tablilla de barro originada en Mesopotamia, donde se muestran los primeros registros contables, su escritura era pictográfica¹ y jeroglífica.

En los años 5400 A.C. aparece la primera organización bancaria en el templo de Babilonia; el propósito de esta organización era recibir depósitos y ofrendas que se entregaban con intereses.

Posterior a estos vestigios² y con la creación del código de Hamurabi³ se empieza a tener una mayor organización al momento de realizar inscripciones, considerando título de la cuenta, nombre del interesado, cantidades y total general, desarrollando de esta manera el sistema cuneiforme⁴ en tablillas de arcilla donde se visualizaba el aumento o disminución de las partidas así como los saldos que se tenían al momento, dando paso a la creación de los libros de contabilidad.

Con el pasar de los años estas organizaciones regulaban toda clase de contratos como: préstamos, ventas, arrendamientos, depósitos y comisiones, esto debido a que el estado exigía el registro de todas sus actividades económicas en cuentas detalladas, ya que como instituciones bancarias debían mostrar el cumplimiento de las leyes y el buen manejo de los movimientos económicos dentro de las mismas.

A partir de esto se puede observar como la contabilidad, en tiempos remotos, tiene influencia e importancia dentro de la administración de una organización para la toma de decisiones, ya que al

¹ Forma de comunicación escrita que se remonta al neolítico.

² Indicio que permite inferir o deducir la existencia de algo.

³ El Código de Hamurabi fue el primer conjunto de leyes en la historia.

⁴ El sistema cuneiforme permitía el registro administrativo centrado en la comercialización y distribución.

presentar los movimientos detallados de las entradas y salidas de toda transacción económica, el estado conjunto con las organizaciones bancarias o templos (como se lo conocía en ese entonces) podían entrar en un proceso de evaluación, análisis y discusión de todos los parámetros que se ejecutaban y verificar que ningún proceso altere la veracidad de la información que se presentaba.

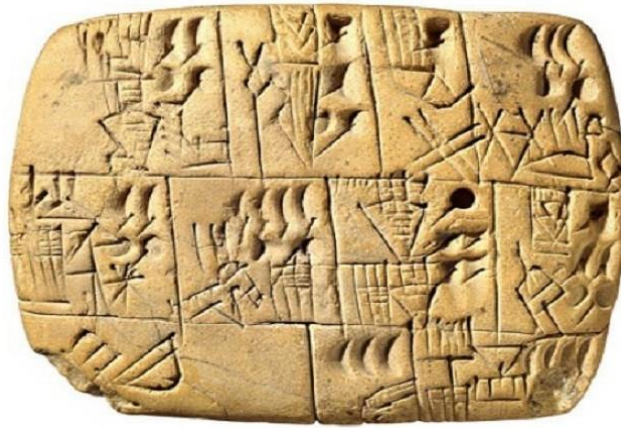


Ilustración 1 Tabla de arcilla – sistema cuneiforme.

Fuente: Historia web

1.2 Perfección del sistema contable y establecimiento del tribunal de cuentas.

El perfeccionamiento del sistema contable se da en los años 1100 A.C. con los fenicios, los cuales se destacaban por ser comerciantes y navegantes, por ende el mayor tiempo lo pasaban en el mar o en el tráfico de bienes, ante esto sus negocios y tiendas quedaban al cuidado y en manos de dependientes⁵ o agentes; cuando los fenicios regresaban, los dependientes tenían el rol de entregar y rendir detalladamente las cuentas con todos los movimientos que se suscitaron durante la ausencia de los dueños y de haberse presentado algún error estos debían tener la representación de quienes lo hayan cometido.

En esos tiempos, el manejo de los negocios en mano de terceros se vuelve fundamental para las cabezas de los mismos, este escenario se sigue manejando en la actualidad, donde existen muchos negocios y empresas que son manejadas por colaboradores y son ellos quienes rinden cuentas a los administrativos, demostrando el buen manejo del negocio e inclusive discutir sobre mejoras que se puedan proyectar para el negocio. Aquí crece la importancia y relación de la contabilidad con el sistema organizacional, si todo se hace correctamente el negocio sigue en marcha de manera favorable, si alguna situación se presenta con distorsión de información o algo no se encuentra claro,

⁵ Actualmente se los conoce como empleados o colaboradores.

tanto los administrativos y colaboradores pueden dar solución y entender por qué se dan dichos problemas y de ser posible, evitarlos.

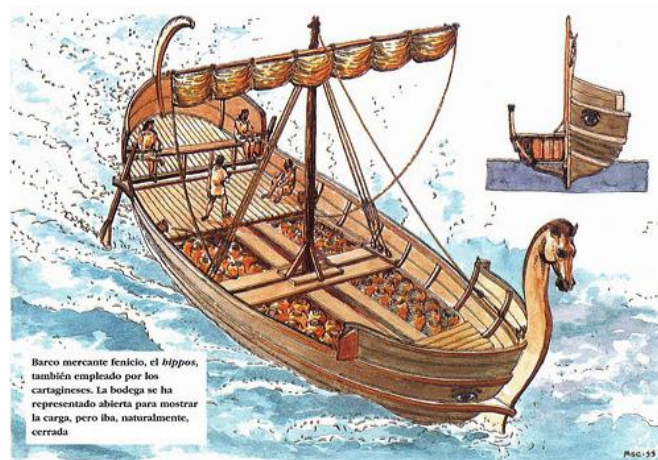


Ilustración 2 Ejemplo de embarcación donde se movilizaban los fenicios.

Fuente: Mundoantiguo.net

En el año 594 A.C. se estableció el tribunal de cuentas con la finalidad de que cada funcionario administrativo rindiera cuenta de manera anual. Este fue conformado por diez miembros de la legislación del Rey Salomón, los cuales fueron nombrados a través de un sorteo; siendo así la primera entidad fiscalizadora superior y responsable de la regularidad de las cuentas y gestión financiera pública.

Dicho fin permitía que se pudiera conocer detalladamente los movimientos de los ingresos y gastos públicos que se hayan suscitado durante un año y haciendo que toda actividad económica-financiera se sometiera a los principios de legalidad y la correcta gestión de la administración.

1.3 Edad media - Conformación de la asociación comercial por parte de Ansaldus Boilardus.

Para el año 1157 D.C. se presentan los beneficios de una asociación comercial, la cual mostraría los saldos de los ingresos y egresos de cada cuenta, así como su división para cada inversionista.

Esta asociación fue creada para proteger a cada miembro de la competencia exterior y de esta manera establecer, lo que ellos consideraban, “precios justos” para las mercancías de su oficio. Con el pasar del tiempo los artesanos expertos se convertían en grandes patrones y estos a su vez se unían en asociaciones patronales.

En la actualidad, una asociación comercial significa o está compuesta por varias personas naturales o jurídicas dónde el interés común es intercambiar información y establecer cierto control de los precios.

Dicha etapa evidencia la importancia de una buena administración, la cual va a permitir a que entidades o asociaciones puedan tomar decisiones que ayuden al bienestar de los demás y que estas muestren el beneficio a corto plazo.



Ilustración 3 Notario genovés – Ansaldo Boilardus

Fuente: Sutori, línea de tiempo

1.4 Edad media – Escuela Florentina.

En el año 1211 D.C. se origina la escuela florentina, dónde su enseñanza se basa a los diferentes aspectos que se lleva los registros en los libros contables, se conservan las cuentas que son llevadas por los comerciantes, pero aquí aparece el método del DEBE y el HABER dónde se utilizaban asientos cruzados, llevando cuentas de pérdidas y ganancias que era el resultado de lo asentado en los libros.



Ilustración 4 Escuela Florentina

Fuente: Sutori, línea de tiempo

1.5 Edad media – Partida doble.

Cuando apareció el método del DEBE y HABER, se hablaba del resumen de las cuentas en columnas, posterior a esto se presentaron los libros auxiliares⁶, los cuales permitían a los comerciantes dividir y registrar sus cuentas por clientes, haciendo más sencilla la identificación de los saldos que se presentaban en las columnas.

A partir de eso nace la idea de la partida doble⁷, que involucra cuentas patrimoniales. En el siglo XV aparece la imprenta y se generalizan los números arábigos. La imprenta dio facilidad para que se usen tres libros: Cuaderno⁸, Giornale⁹ y memoriale¹⁰.

⁶ Registro más detallado de los valores e información presentada en los libros principales

⁷ Sistema de registro contable, se registra dos veces, una en el debe y otra en el haber

⁸ Mayor Contable

⁹ Libros diarios

¹⁰ Borrador

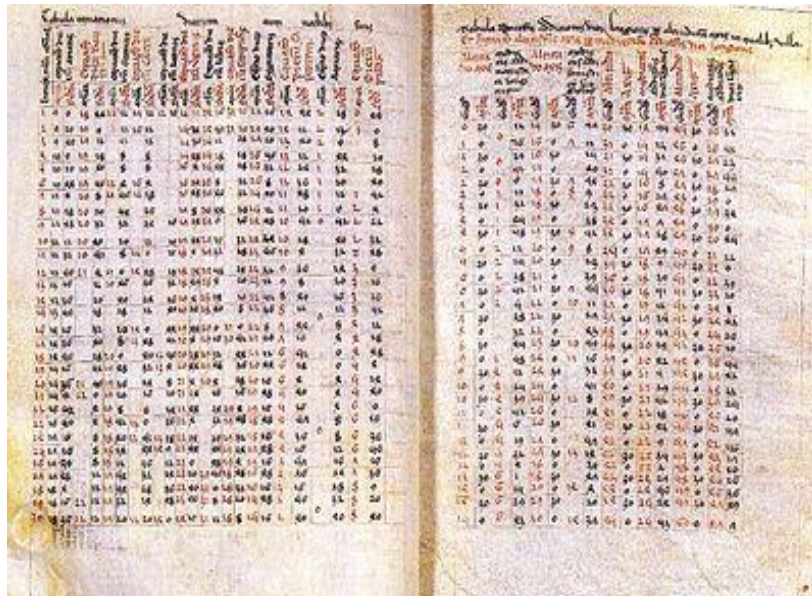


Ilustración 5 Libros auxiliares

Fuente: Avances de la contabilidad

Con estos avances la información contable que se presentaba en aquellos tiempos, era más detallada, más fácil de detectar de dónde provenían los saldos y encontrar las razones si algo no se estaba dando correctamente.

Es decir, se podía identificar en qué posición y estabilidad se encontraban los negocios cada año mostrando el balance, el cual indicaba (a través de un índice) las cuentas que se relacionaban con los ingresos y egresos que se tenían durante el año. Si los balances arrojaban pérdidas o ganancias, éstas debían ser enviadas al capital y a partir de eso se crea la necesidad de enseñar el manejo de la contabilidad.

Los resultados que se presentaban en esa época daban paso a la toma de decisiones, de ser un resultado negativo era necesario y prioritario buscar mejoras y los fallos para que no vuelvan a ocurrir; la administración del negocio y quienes lo manejaban tenían que tener claro el manejo de las cuentas contables y de dónde provenía ingreso y lo que se hacía con el mismo.

1.6 Contabilidad en la actualidad.

Hoy en día la contabilidad juega un papel fundamental en la toma de decisiones de una entidad, ya que esta ayuda a administrar los recursos que tiene la misma.

La finalidad que tiene la contabilidad es proyectar la situación en la que se encuentra la empresa, así como la medición y análisis de los resultados, por ende, al momento de tomar decisiones estas se

basaran a la optimización de recursos, así como a posibles nuevas inversiones que se puedan realizar.

Los involucrados a la toma de decisiones, según se muestre los resultados de la información financiera, son la dirección, inversionistas, consejo de administración, empresario, asesores, socios. Dentro de esto no solo se verán involucrados números, va más allá de una simple lectura, porque los datos que contiene la misma engloban las propiedades que tienen la empresa, los compromisos o deudas adquiridas y las inversiones realizadas.

Los registros contables que se lleven a cabo durante un periodo determinado debe relacionarse con la actividad económica, no es lo mismo llevar registros contables de una PYME a que llevar la contabilidad de una industria, pequeños detalles deben ser considerados correctamente porque la mala aplicación de los mismos puede ocasionar una distorsión de información y falta de la misma.

Un buen sistema organizacional permitirá comparar la situación de la empresa entre un periodo a otro, ya sea a través de un presupuesto, distribución de productos, centro de costos u otra información relevante, las exigencias que tendrá la comparación dependerá de lo que requiera la dirección o gerencia.

Así que, para llevar la contabilidad se necesita de organización y eficiencia porque la información debe ser verás y confiable, y de esta forma saber cómo actuar en el caso de tener resultados negativos durante el periodo contable.

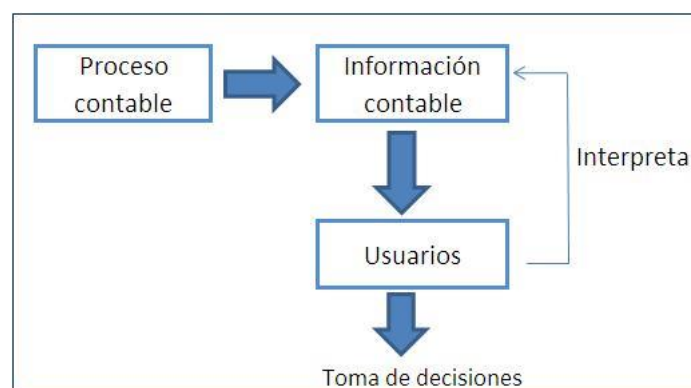


Ilustración 6 Proceso de la contabilidad

Fuente: Diario de emprendedores

2. SISTEMA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO.

2.1 Concepto.

Para poder comprender que es un sistema organizacional administrativo se desglosará a continuación el concepto de cada una de sus palabras, en donde:

- El sistema es “un conjunto de elementos relacionados entre sí que funciona como un todo.”¹¹
- La organización es “aquel sistema diseñado para alcanzar satisfactoriamente determinados objetivos o metas, en tanto, estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.”¹²
- La administración “consiste en la planificación, estrategia u organización del total de los recursos con los que cuenta un ente, organismo, sociedad con el objetivo de extraer de ellos el máximo de beneficios posible según los fines deseados.”¹³

En base a estos conceptos podemos decir que un Sistema Organizacional Administrativo está formado por elementos que interactúan entre sí para alcanzar los objetivos que una entidad se haya propuesto, siempre y cuando el eje principal sea la planificación acompañada de estrategias que permitan un avance positivo y considerable hacia la meta final.

2.2 Objetivos.

Las implantaciones o estrategias que cada organización toma siempre serán en beneficio de la misma, caso contrario se realizan los ajustes pertinentes para obtener los resultados estimados, entre alguno de los objetivos del S.O.A tenemos:

- Optimizar los recursos que utiliza la empresa, entre ellas mano de obra.
- Obtener información veraz que permita una toma de decisiones acertada.
- Utilizar al máximo las capacidades que tienen los elementos que conforman la entidad.
- Implantar sistemas que permitan eficiencia, eficacia y productividad en una empresa.

¹¹ (Sistema, 2019) Este diccionario nos ofrece un concepto de la palabra sistema, como una interacción entre más partes.

¹² (Florencia Ucha, 2009) La organización como un conjunto de elementos que se necesitan entre sí para alcanzar metas.

¹³ (María Estela Raffino, 2019) La Administración contiene tres elementos para obtener beneficios dentro de una empresa.

2.3 Importancia.

Tener un sistema acorde a las necesidades de la organización en donde el mismo permita que las mejoras sean evidentes, no solo es una ventaja interna porque brinda información ágil y oportuna, sino también una ventaja externa ya que agentes ajenos a la empresa siempre necesitarán de documentación administrativa y/o económica de forma inmediata, de esta manera se evita caer en atrasos con el fisco entre otros problemas con la administración pública. Es por ello que la importancia radica no solamente es establecer un adecuado sistema para la organización, sino también llegar a ejecutarlo con un personal dispuesto a dar el cien por ciento.

2.4 Componentes del sistema organizacional.

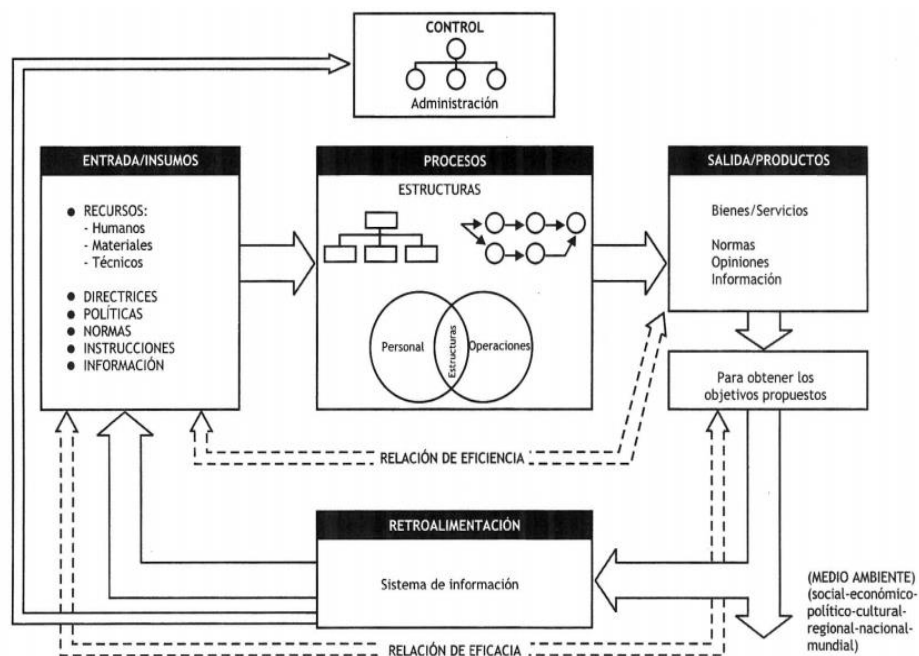


Ilustración 7 Sistema Administrativo

La ilustración nos brinda un resumen de lo que es un sistema administrativo, en donde podemos observar que es una relación de un todo para llegar a un solo propósito. Iniciamos por entrada o insumos en donde lo primordial son los recursos que se necesitan para que la empresa funcione como lo es el talento humano, los materiales, las técnicas y demás normativas y políticas que regulan el comportamiento del ser humano dentro de la empresa. Después, observamos una relación entre el personal y las operaciones que se realizan para llegar a una salida de productos y servicios al mercado, en donde la colaboración de los elementos de la organización ha permitido el cumplimiento de los objetivos planteados. Pero, para poder llegar hasta el punto final debe existir un riguroso

control ya que sin él no hay garantía de que el trabajo realizado sea el correcto y de esta manera evitamos errores que afecten interna y externamente a la organización.

Entre los componentes del sistema Organizacional tenemos:

- El medio ambiente social, económico, político y cultural.
- Los insumos del sistema (recursos humanos, financieros, materiales, etc.)
- Los procesos de conversión.
- Las salidas de productos (bienes, servicios, información, etc.)
- La retroalimentación del sistema organizacional.¹⁴

2.5 Cuatro elementos del proceso administrativo

Cuando se habla de procesos administrativos viene a nuestra mente cuatro palabras que son necesarias al momento de querer poner en marcha un proceso, estrategia o cualquier otro plan, entre ellas tenemos: planeación, organización, dirección y control.

La planeación es uno de los primeros pasos en donde surge la gran interrogante de ¿Cómo lo voy hacer?, sino hay una planeación adecuada y acorde, los demás pasos no podrán ejecutarse de manera correcta y por ende todo lo que se realice será un tiempo gastado de manera improductiva.

La organización es la segunda variable, una vez establecido los pasos a seguir nace otra interrogante ¿Quiénes lo van hacer?, este debe ser distribuido y asignado acorde a cada una de las capacidades que posean los elementos humanos que están dentro de la empresa, ya que esto no solamente garantiza la ejecución de tareas de manera correcta, sino que también ahorra tiempo en revisiones o una cantidad considerable de errores a lo largo del proceso, por ende encomendar actividades y delegar autoridad permite que cada sector o grupo tenga un tiempo productivo y resultados eficaces.

La dirección es otro paso relevante en donde encontraremos variables de motivación, liderazgo, comunicación, entre otros, que son de suma importancia ya que un equipo que se sienta a gusto, que sienta que es apreciado y que está bajo la autoridad de una persona que realmente sabe llevar a su equipo de trabajo es el éxito, entonces otra de las interrogantes es ¿Cómo se está haciendo?, en

¹⁴ (El sistema Organizacional) Capítulo 1, Sistema organizacional, Páginas 10 y 11 detallan los componentes del sistema organizacional y el gráfico del Sistema Administrativo.

este punto se debe de checar que los pasos establecidos en la planeación están siendo realizados de la manera ya planteada y que las personas realmente saben lo que deben hacer.

El control es el último paso en este la interrogante es ¿Cómo lo hicieron?, es decir realizar una revisión y evaluación de todo el trabajo desarrollado y realizar una comparación de las estimaciones o proyecciones realizadas en una planificación con los resultados reales, realizar un análisis de los resultados obtenidos, dar ideas y hacer las correcciones necesarias para lograr resultados más óptimos que beneficien a la organización.

A continuación, se presenta una imagen que resume los cuatro elementos de un proceso productivo:



Ilustración 8 Elementos del Proceso Productivo

2.6 Factores que dominan el sistema organizacional administrativo.

La Universidad de Champagnat nos indica que existen tres factores que determinan una organización entre las cuales tenemos “la tecnología, el tamaño de la empresa y la estructura de la organización”¹⁵

La tecnología se ha convertido en un gran aliado para la humanidad ya que con ella podemos realizar tareas prolijas de una manera más eficiente, las empresas al contar con tecnología y sistemas que estén acorde a sus actividades y tamaño permiten la toma de decisiones en base a información actualizada y oportuna. Ahora bien, si hablamos de una empresa que se dedique a la fabricación de bienes y cuenta con equipos de una gama alta, esto le permitirá no tan solo aprovechar la capacidad sino también ofrecer al mercado un excelente producto.

El tamaño de la empresa se ve reflejado no tan solo en los volúmenes de entrada de dinero por los bienes y servicios que ofrezca, sino también por el factor humano con el que cuenta, a su vez este se

¹⁵ (Universidad de Champagnat, 2009) Factores que determinan una estructura organizacional.

puede observar en los organigramas en donde están las funciones y responsabilidades del cargo más pequeño al más alto y este siempre va a depender de que tan pequeña, mediana o grande sea la organización. El saber escoger y contar únicamente con el personal necesario y adecuado para el puesto es esencial, ya que de esta manera se evita tener recursos innecesarios, duplicidad de información y tiempo improductivo.

La estructura de la organización como se lo menciona en el párrafo anterior no solamente tiene que ver con el tamaño que posea la empresa, sino también con la actividad a la que se dedique, ya que cada una de ellas necesita de una estructura diferente debido a los elementos y departamentos por las que está compuesta.

Los factores mencionados en esta sección deben ser considerados como relevantes ya que cada uno de ellos juega un papel importante en cualquier aspecto o cualquier tipo de organización, sin ellos las actividades no serían desarrolladas de la manera en que deseamos y por ende no se obtendrán los objetivos planteados.

3. TOMA DE DECISIONES.

3.1 La importancia de la toma de decisiones

Para tomar una decisión, no importa su naturaleza, es necesario conocer, comprender, analizar un problema, para así poder darle solución; en algunos casos por ser tan simples y cotidianos, este proceso se realiza de forma implícita y se soluciona muy rápidamente, pero existen otros casos en los cuales las consecuencias de una mala o buena elección puede tener repercusiones en la vida y si es en un contexto laboral en el éxito o fracaso de la organización, para los cuales es necesario realizar un proceso más estructurado que puede dar más seguridad e información para resolver el problema. Gracias a las decisiones podemos tener una opinión crítica.¹⁶

La importancia de la toma de decisiones es la parte primordial de la gerencia o del máximo cargo que es el encargado y responsable de que se tomen decisiones adecuadas para la mejora de la organización, esto implica que debe de tener buenas bases o guías de las cuales pueda seleccionar para luego elegir la más adecuada todo esto con ayuda de los demás colaboradores de la empresa

¹⁶ (UKessays, 2018)

quienes también forman parte de la toma de decisiones en una proporción más pequeña y no tan directa.

3.2 Elementos para la toma de decisiones gerenciales

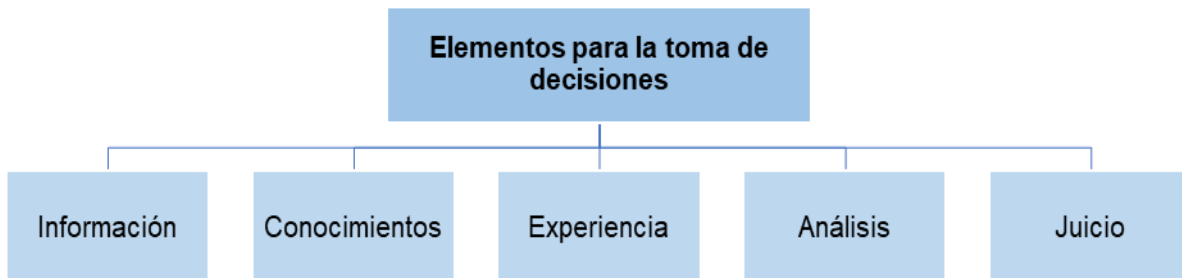


Ilustración 9 Elementos para la toma de decisiones

3.3 Fases de la toma de decisiones

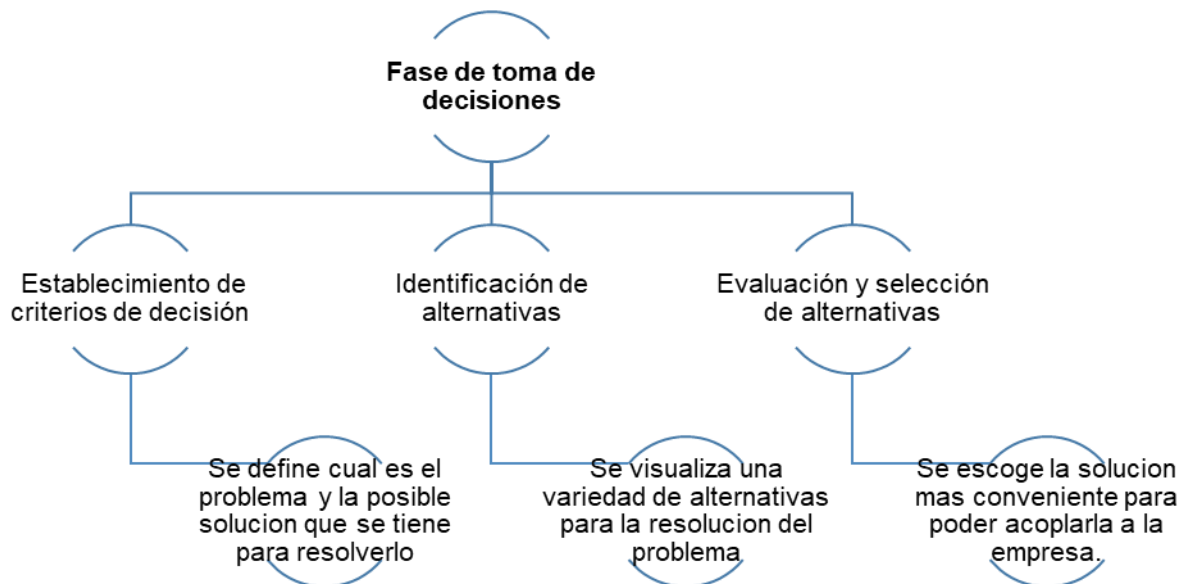


Ilustración 10 Fases de la toma de decisiones

3.4 Empresas que han tomado buenas y malas decisiones

3.4.1 Empresas con buenas decisiones

- Banco Santander

Banco Santander, S.A. (Grupo Santander), es una empresa que opera principalmente en el sector Banca. Conecta con sus contactos clave, proyectos, accionistas, noticias relacionadas y más. Esta empresa cuenta con operaciones en España.

Desarrolla su negocio en tres áreas geográficas principales (Europa continental, Reino Unido y Latinoamérica) y ofrece productos y servicios de banca privada, comercial, mayorista, minorista y de gestión de activos. Entre una amplia gama de productos y servicios bancarios se destacan créditos de consumo, hipotecas, financiamiento a través de leasing, factoring, fondos mutuos, fondos de pensión, seguros, créditos comerciales, servicios de banca de inversión, financiamiento estructurado y asesoría en fusiones y adquisiciones.¹⁷

Por el excelente manejo y las decisiones tomadas en los momentos precisos Santander hoy en día es uno de los bancos con mayor gama de clientes, así como las fusiones que han realizado con las compras de empresas minoristas, otorgado por la tecnología de amplia calidad que Santander puede ofrecerles.

- **Compañía Ford Motor Company**

Henry Ford transformo la vida de muchas personas con su visión de hacer accesible un automóvil que fuera tan practico como asequible. Su desarrollo de la cadena de ensamblaje móvil y las técnicas de producción en masa, marcaron un estándar mundial durante la primera mitad del siglo XX.¹⁸

La decisión que tomo el fundador de la compañía Ford fue el aumento salarial a trabajadores de la compañía en ese entonces, lo cual esto le permito atraer nuevos talentos y ayuda para la productividad de la empresa.

- **Walmart**

Ofrecer a nuestros clientes y socios, mercancía de calidad, surtido, buen servicio y precios bajos todos los días.¹⁹

La decisión que tomo Sam Walton a realizar una reunión sobre la cual explicaba sobre planificar programas de merchandising, al término de la reunión la alta gerencia se reúne u habla sobre cómo

¹⁷ (Bnamericas, 2019)

¹⁸ (Ford, 2019)

¹⁹ (Walmartcentroamerica, 2018)

poner en práctica lo aprendido por San y es así como se da los diversos cambios y luego de algunas semanas los empleados generara una cultura de información y agilizaran la toma de decisiones.

3.4.2 Empresas con malas decisiones

- **Kodak**

En 1973, Kodak contrató a un joven ingeniero llamado Steven Sasson. Fue quien inventó el proceso que nos permite hoy tomar fotos digitales y enviarlas en segundos al otro lado del mundo usando dispositivos móviles.

Kodak patentó su primera cámara digital en 1978, pero no desarrolló la idea más allá porque temió que fuera a impactar en su negocio de venta de rollos.²⁰

la empresa kodak tuvo miedo a perder algo seguro que ya tenían como la venta de los rollos para las cámaras y así desperdicio la gran oportunidad de poder empoderarse del mercado con nuevas tecnologías que ya poseían, por lo que está decisión los llevo a la quiebra en el año 2012.

- **Blockbuster Video**

Es una franquicia estadounidense de renta de videos, su especialidad o de lo que se dedicaba era al a renta o alquiler de videojuegos a través de sus tiendas físicas, por correo.

Pero no sería hasta que llego la tecnología y con ella una de las empresas más famosas del mercado internacional como lo es Netflix quien le propuso aliarse con ellos ya que al comienzo los dos realizaban casi las mismas funciones.

Pero Blockbuster se reusó y decidió continuar por sí solo mientras que Netflix siguió avanzando y aliándose con otras organizaciones las cuales le dio mayor apertura y así pudo llegar a ser una de las más reconocidas mundialmente; mientras que Blockbuster cerró sus puertas en el 2010 declarándose en quiebra.

²⁰ (BBC, 2016)

4. APLICACIÓN DE LA CONTABILIDAD EN EL SISTEMA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO.

Partiendo del concepto de lo que es la contabilidad administrativa tenemos:

La contabilidad administrativa se define como el sistema que provee de información a la administración de una entidad, cuyas gestiones fundamentales se concentran en la planeación y la toma de decisiones, lo que hace que una entidad sea diferente de las demás dentro de un mismo entorno económico-competitivo.

Una de las medidas de control de los sistemas organizacionales administrativos son los informes de uso únicamente internos, y cuya base para la elaboración es la contabilidad. Estos informes tienen como principales destinatarios a los administradores y propietarios del negocio. De manera muy frecuente los administradores o gerentes usan estos informes para medir el desarrollo que la entidad ha alcanzado respecto a las metas y objetivos que fueron establecidas en un periodo anterior.

4.1 Características de la contabilidad administrativa

Se debe de considerar que la contabilidad financiera y la contabilidad administrativa son diferentes, en razón de ello mencionaremos ciertas características de la contabilidad administrativa.

- La información que provee a la empresa es únicamente interna.
- Los informes que se elaboran deben de ser claros y concisos, con la finalidad de que los administradores pueden realizar una toma de decisiones eficaz.
- Su elaboración se sustenta en una gran cantidad de información contable.
- Los detalles de su contenido están direccionados a los diferentes departamentos que conforman la estructura de la entidad.

4.2 Proceso funcional de la contabilidad administrativa

- Produce información con propósitos de circulación interna únicamente.
- Considera todas las áreas de la entidad.
- Reconocimiento de las áreas eficientes y no eficientes en la entidad.
- Existe control y planificación diaria respecto a las actividades operativas.

- Se centra en el conocimiento de los costos de cada producto o proceso que la entidad mantenga, con el objetivo de alcanzar la optimización de los mismos dentro de su sector económico.
- Su enfoque se direcciona al futuro, considerando como punto de partida al momento de establecer la planificación.
- No está bajo el marco de información financiera, ya que se ajusta a las necesidades de información que presente cada entidad.
- El sistema de información se caracteriza por ser opcional, se genera en base a los requerimientos de los administradores o accionistas. Las empresas no están obligadas a llevar contabilidad administrativa.
- Su importancia radica en los datos cualitativos y de manera particular en los costos que son la base para los análisis de las decisiones a manera de proyecciones o estimaciones para predecir el porvenir de la entidad.
- Las áreas se consideran como centros de información para el proceso de la toma de decisiones.
- Está asociada con ramas como las estadísticas, economía finanzas e investigación para complementar la información que se desea presentar y de esta manera encontrar las soluciones a los conflictos de la empresa²¹.

4.3 Planeación

La planeación o planificación consiste en diseñar una serie de acciones que se deben de seguir con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados por la administración, dichas acciones se apoyan en la contabilidad administrativa, misma que a su vez fluye desde los centros de información hacia los mandos medios y posteriormente hacia los mandos altos, según se haya establecido la estructura del sistema organizacional administrativo para propósito de la obtención de la información.

Dentro de la planificación se utilizan herramientas para dar soporte a la contabilidad administrativa sobretodo en la parte operacional de una entidad, dichas herramientas pueden estar constituidas por los presupuestos de las diferentes áreas, modelos de informes y actualmente modelos de costos ya que en los últimos años el medio industrial ha tenido gran crecimiento por lo cual se han establecidos

²¹ (Matias Riquelme , 2019)

estándares por medio de los sistemas organizacionales administrativos lo que le permite un mayor control en el desarrollo de los procesos que mantenga la entidad.

4.4 Control administrativo en la contabilidad de gestión

Toda entidad que quiere asegurar el cumplimiento de sus metas, mantiene un control sobre los recursos con los se cuenta para cumplir con dicho cometido, es en parte donde la entidad se asegura que sus recursos son suficientes y que están siendo usados de la mejor manera.

La información obtenida a través del sistema organizacional administrativo tiene una gran utilidad dentro de la contabilidad de gestión ya que dentro del proceso de control establecido nos permitirá tener mejores perspectivas entre las cuales se destacan.

- Comunicación fluida respecto a las acciones que la administración desea que se ejecuten.
- Motivación del recurso más importante de la entidad como lo son los colaboradores, con la finalidad de obtener su participación en alcanzar los objetivos empresariales.
- Soporte en la evaluación de los resultados que se han obtenido.

Una entidad que utilice sistemas organizacionales administrativos se apoyará en la contabilidad administrativa o de gestión como su principal fuente de control sobre los recursos con los que la entidad cuenta. Al final del periodo operativo que la entidad haya establecido se deberá evaluar los resultados y compararlos según la perspectiva que la entidad haya definido para este punto.

El control administrativo está presente en cada una de las áreas que conforman la entidad, el mismo es llevado a cabo generalmente mediante informes que son generados cada área, el beneficio de estos informes es que permite a los administradores detectar errores o inconsistencias de manera rápida y a su vez determinar las posibles acciones de solución a los mismos en pro de asegurar un adecuado uso de los recursos de la compañía.

4.5 Objetivos de la contabilidad administrativa en los sistemas organizacionales administrativos.

Entre los objetivos principales de la contabilidad administrativa figuran:

- Proporcionar la información útil y necesaria para un adecuado costeo de los servicios o productos, junto a demás aspectos de características económicas y financieras.
- Apoyar a los administradores en los planes de acciones a corto y largo plazo.
- Agilizar el proceso de toma de decisiones, volviéndolo más fácil mediante el uso de informes que contengan información importante y oportunas.
- Colaborar en el control administrativo, siendo usado con recurso de retroalimentación para cada una de las áreas y de sus representantes.
- Evaluar el cumplimiento y rendimiento de las diferentes áreas junto con sus responsabilidades en la consecución de los objetivos empresariales planteados.
- Mantener motivado al recurso humano de las diferentes áreas de la entidad²².

El establecer de manera adecuada los objetivos del sistema organizacional administrativo es de gran importancia al momento en que ya las operaciones de la entidad se echan a andar como tal, por que le permitirá saber a cada uno de los integrantes hacia donde apuntar y cuáles son los recursos que se tiene para cumplir el objetivo, además de que a su vez sirven dichos objetivos como herramientas de control constantes para los administradores de la entidad, quienes siempre deben de velar por el cumplimiento de los mismos, claro está que los objetivos son cambiantes de acuerdo a las necesidades que tenga la organización.

4.6 Rol de la contabilidad administrativa en el proceso de toma de decisiones.

Dentro del proceso de toma de decisiones que una entidad vaya a ejecutar se deberá de contar necesariamente con los siguientes puntos:

- Análisis.
- Determinar el problema existente
- Delimitar y definir el problema.
- Obtener la información necesaria respecto al problema.
- Decisión.
- Propuesta de soluciones y escoger la mejor.
- Ejecución de la decisión tomada.
- Plan de control de acciones respecto a la decisión aplicada²³.

²² (Matias Riquelme , 2019)

La contabilidad administrativa no es obligatoria para una entidad, sin embargo, el implementar la misma le otorga a la entidad una gran herramienta de reportería y de control a la vez, colaborando con acceso rápido a la información necesaria que en medio de conflicto permite al administrador identificar el problema, plantear opciones de mejora, decidir y monitorear el desarrollo de la acción implementada. Este escenario se ha convertido hoy en día en uno de los más comunes dentro del medio empresarial sobre todo en medianas y grandes industrias.

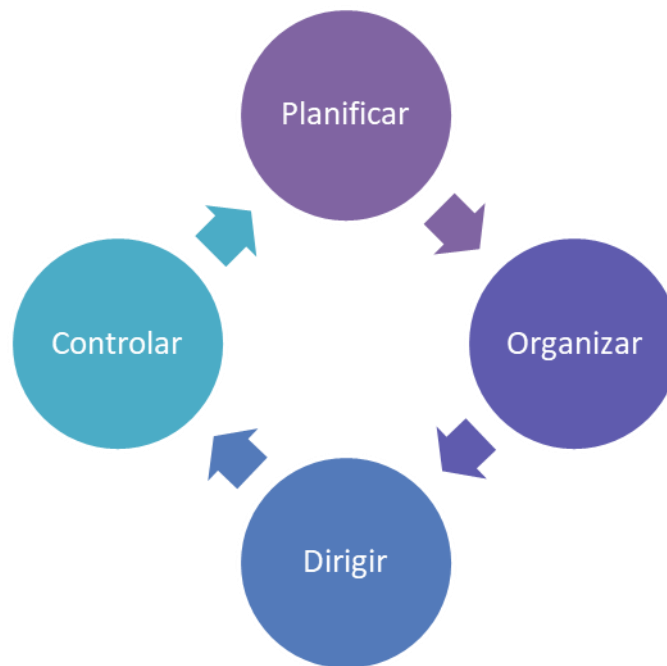


Ilustración 11 Proceso Administrativo

4.7 Proceso administrativo.

El proceso administrativo generalmente se desarrolla en base a cuatro ejes: planificar, organizar, dirigir y controlar, los cuales permiten al administrador el saber que se va a hacer, como se lo va a hacer, direccionar los procedimientos a realizar y finalmente controlar el desarrollo de la decisión que fue tomada.

5. AUTOMATIZACIÓN DE LA CONTABILIDAD EN BENEFICIO DEL SISTEMA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO.

5.1 Concepto de automatización.

²³ (Matias Riquelme , 2019)

Partiendo del significado de automatización, se define como: "Conjunto de elementos, procesos informáticos, mecánicos y electromecánicos que operan con mínima o nula intervención del ser humano."²⁴ Normalmente estos sistemas han sido diseñados para realizar las funciones que antes desempeñaba el talento humano, es por eso que en la actualidad son utilizados para optimizar recursos y mejorar el funcionamiento de todas las actividades realizadas en la entidad, las cuales deben ser controladas por el ser humano para obtener resultados positivos.

La automatización contable según Jorge Ochoa (2019), aprovecha las herramientas tecnológicas a su alcance para facilitar el proceso de contabilidad de una empresa. Es una forma moderna de llevar las cuentas, pero sin dejar de cumplir su función principal, contabilizar.²⁵

5.2 Objetivos de la automatización en el sistema organizacional administrativo

- Mejorar la productividad de la empresa, reduciendo los costes de la producción y mejorando la calidad de la misma.
- Mejorar las condiciones de trabajo del personal, suprimiendo los trabajos penosos e incrementando la seguridad.
- Realizar las operaciones imposibles de controlar intelectual o manualmente.
- Mejorar la disponibilidad de los productos, pudiendo proveer las cantidades necesarias en el momento preciso.
- Simplificar el mantenimiento de forma que el operario no requiera grandes conocimientos para la manipulación del proceso productivo.
- Integrar la gestión y producción.

5.3 Ventajas de la automatización contable.

Son muchas las ventajas que ofrece la automatización contable y es por esto que aplicar la tecnología en la contabilidad es la mejor opción, siempre y cuando ésta sea utilizada de una manera adecuada y correcta.

²⁴ (Letty Karina Elizalde Marín, 2018) Definición de automatización como el conjunto de elementos y procesos informáticos.

²⁵ (Jorge Ochoa, 2019) Automatización contable es un proceso complejo que facilita el proceso de contabilidad de una empresa.

- **Ahorrar tiempo:** llevar la contabilidad en forma electrónica permite encontrar cualquier documento instantáneamente, ya que podrías hacerlo desde cualquier sitio y enviar la información que se requiera a otros lugares.
- **Conocer el estado de tu empresa:** con un programa de automatización contable se puede llevar un control total de la situación de la empresa, lo que permitirá solucionar cualquier problema con rapidez y eficiencia.
- **Simplicidad de uso:** los softwares se actualizan diariamente, cualquier error se puede solucionar sin la necesidad de remover papeles, con el dispositivo electrónico se accede al programa para localizar el error y solucionarlo al instante.
- **Copia de seguridad:** permite realizar una copia diaria de todos los datos evitando pérdida de documentación en el caso de que el programa presente fallas y/o errores.

5.4 Desventajas de la automatización contable.

A pesar de que existan muchas ventajas, no quiere decir que no se corre el riesgo de que la información proporcionada sea expuesta a robos o algún ataque mediante virus.

- **Robo de información:** las medidas de seguridad que acompañan la automatización contable permiten proteger la información de cualquier intento de robo.
- **Virus:** los antivirus protegen los datos de una posible destrucción de la información. Cabe recalcar que en el extremo caso de un fallo en el sistema, existe la copia de seguridad que se realiza diariamente para evitar la pérdida de la documentación.

La automatización contable ha sido un enorme adelanto innovador y de gran ayuda para las organizaciones, para que éstas puedan simplificar y optimizar recursos tanto en pequeñas como en grandes empresas e incluso para la contabilidad personal.

5.5 Automatización de procesos contables – administrativos y robótica.

Hay cinco tendencias claras en el mercado de la contabilidad y administración de empresas:

- Administrar negocios y llevar los libros contables es una industria de servicios que se ha desarrollado significativamente y continuará creciendo como resultado de la muy nombrada 4ta Revolución Industrial.

- Los sistemas administrativos y contables tienden al ingreso automatizado de datos, muchos procesos se realizan en la red de internet. Por ejemplo: citas para obtener licencias, revisión vehicular, inscripción para exámenes, etc.
- Algunos procesos tienen un enfoque de hágalo usted mismo – con páginas interactivas para preparar declaraciones de impuestos, programar presupuestos, llenar aplicaciones, etc.
- Inteligencia artificial – las máquinas y páginas de internet aprenden y predicen los datos de entrada para agilizar los procesos de compra – venta y generar el inicio de transacciones en línea.
- Muchos procesos administrativos están centralizándose dando espacio a los centros de servicios compartidos.

La Universidad de Oxford predice que el 45% de los puestos de trabajo serán automatizados para el año 2030, en especial los asociados a tareas manuales.²⁶

5.6 Optimización de recursos empresarial.

La optimización de recursos busca la manera adecuada de realizar una actividad, suponiendo de la necesidad de planificar y reorganizar los recursos disponibles en la compañía de modo que se puedan conseguir los objetivos de la forma más eficiente posible, reduciendo los costos y aumentando los beneficios.²⁷

Para llevar una correcta estrategia de optimización de recursos es necesario seguir los siguientes pasos detallados a continuación:

- **Definir los objetivos:** se debe tener claro lo que se quiere lograr y hasta donde se desea llegar, por eso se debe concretar las metas de la empresa.
- **Evaluar los recursos y procesos:** se debe recopilar toda la información clave posible de la empresa realizado un análisis a partir de indicadores de gestión, de calidad y de procesos.
- **Identificar las debilidades:** la clave para la mejora continua de la organización es localizar las áreas de mejora críticas.
- **Planificar las acciones:** tras determinar el estado de la empresa y los objetivos, el siguiente paso consiste en concretar las medidas que se van a poner en marcha.

²⁶ (Deloitte, 2019) Automatización de procesos contables – administrativos y robótica.

²⁷ (Escuela Europea de Management, 2017) Pasos para la optimización de recursos en una organización.

- **Revisar los resultados:** es indispensable evaluar el impacto de las medidas, para poder detectar los fallos y aciertos de las mismas y aplicar esa experiencia en la mejora continua.

5.7 Herramientas tecnológicas.

Velásquez (2018), afirma que las herramientas tecnológicas, son programas, aplicaciones (software) los cuales son utilizadas en diversas funciones fácilmente, sin pagar por ello. Estas herramientas están a disposición de la comunidad solidaria para ofrecer una alternativa libre de licencias a todos aquellos usuarios interesados en suplir una necesidad en el área informática sin disponer de los recursos para hacerlo. Están diseñadas para facilitar el trabajo permitiendo que los recursos sean aplicados eficientemente intercambiando información, conocimiento dentro y fuera de las organizaciones.²⁸ La aplicación de cualquier tipo de herramienta tecnológica permite reducir riesgos y detectar nuevas oportunidades dentro del mercado en el ámbito empresarial.

5.8 Estrategias para optimizar los servicios de la tecnología de la información.

La idea de potenciar las tecnologías de la información está enfocada tanto a los clientes externos como a los procesos tecnológicos de una compañía. Partiendo de ella, puede asegurarse un crecimiento sostenido en el tiempo.

Los servicios de tecnologías de la información (TI) deben generar un valor agregado para cualquier negocio, ya sea para potenciar sus procesos, automatizar labores, gestionar recursos y más. Optimizar estos servicios, desde una perspectiva empresarial, brinda una mejor gestión de costos y riesgos, apoyo a la innovación empresarial, posiciones más competitivas en el mercado, entre otros beneficios. Estas son algunas de las estrategias para lograr la optimización deseada:

- **El enfoque holístico de IBM:** esta estrategia de la famosa consultora tecnológica estadounidense se enfoca en la consolidación de la infraestructura de TI, la reducción de aplicaciones bajo la implantación de recursos globales y la optimización de la arquitectura tecnológica de la empresa en todos los niveles.
- **Distribución de los servicios en herramienta:** hoy en día, los servicios de TI encuentran un elemento estratégico en el conjunto de computación en la nube, los softwares colaborativos, entre otros soportes. Aunque los servicios mayormente estén orientados a los

²⁸ (Esteban Velasquez, 2018) Definición de las herramientas tecnológicas y su aplicación en una empresa.

clientes, la estrategia fundamental es prever las necesidades de la organización que los gestiona. Optimizar cada una de las herramientas mencionadas, por separado, generará un servicio eficaz.

- **Generación de entornos flexibles:** para mejorar un servicio es importante evaluar su implementación, la misma que debe ser flexible y adaptable a los cambios. Como la tecnología cambia constantemente, estas mejoras deben poder adaptarse e integrarse con nuevos sistemas de manera continua. Es por ello que los profesionales encargados tienen que enfocarse en este factor.
- **Automatización.** Mientras mayor sea el número de eliminación de tareas manuales en cada uno de los servicios de TI, menor será el margen de errores, el costo en recursos humanos y la disminución de rapidez y agilidad tecnológica. Las compañías deben responder a las demandas del mercado de esta manera.

Para mejorar la fiabilidad de los servicios, la eficacia interna, crear una estructura dinámica y con información eficiente, entre otros objetivos, se necesitan de estas y otras estrategias. Las tecnologías de la información representan uno de los aspectos más importantes para el desarrollo de cualquier tipo de organización.²⁹

CONCLUSIONES

En conclusión, se pudo observar que desde los siglos pasados ya existía la contabilidad de una manera más rústica y no tan tecnificada como lo es en la actualidad que con un simple clic podemos obtener datos, cifras, etc.

A su vez pasando el tiempo se fueron dando nuevas formas para llevar un control más adecuado y acorde a la época que se vivía, se pudo ver que comenzaron con una simple tablilla de barro donde se hacía constancia de los datos contables de aquel entonces, luego al ver que aumentaba la demanda de organizaciones bancarias que se formaban para brindar un servicio a las personas como recibir depósitos.

²⁹ (ESAN, 2019) Optimización de los servicios para el manejo de la tecnología de la información.

Se tomó impulso para actualizar la forma como se llevaba la contabilidad y esta se dio obteniendo una mejor organización implementando inscripciones a los nuevos clientes, títulos de cuentas, cifras de cada uno. Esto ayudo a llevar un mayor control de cada interesado y no perder datos importantes de ellos.

Pese a ello, en el año 1211 D.C. se empieza a enseñar en escuelas los diferentes aspectos que tiene que llevar un libro diario y el método que desde ese entonces es usado como DEBE Y HABER o comúnmente conocido como Partida Doble.

El cual ayudo a que más personas sepan del tema para así tener un mejor conocimiento sobre lo que en ese entonces era la contabilidad y como se la manejaba.

Finalmente en la actualidad, la contabilidad dio un giro en el que se rige por normas internaciones que dependiendo de las necesidades se realizan reformas esto ayuda para que exista una mejor comprensión y a su vez para realizar diversas funciones organizaciones una de ellas la toma de decisiones para importantes proyectos, así como también nos ayuda para conocimiento de la situación económica en la que se presenta la empresa y de esta manera podemos prevenir futuros riesgos de problemas y actuar con una solución adecuada lo antes posible.

Bibliografía

BBC. (11 de 10 de 2016). Obtenido de BBC: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-37621349>

Bnamericas. (2019). Obtenido de Bnamericas: <https://www.bnamericas.com/es/perfil-empresa/banco-santander-sa>

Deloitte. (2019). Obtenido de Automatización de Procesos Contables - Administrativos y Robótica: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ec/Documents/deloitte-analytics/Estudios/Automatizaci%C3%B3n%20de%20Procesos%20Administrativos%20y%20Rob%C3%B3tica%20RPA.pdf>

El sistema Organizacional. (s.f.). Recuperado el 26 de Diciembre de 2019, de http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2011/est_sis/1.pdf

ESAN. (2019). *Estrategias para optimizar los servicios de TI*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/02/estrategias-para-optimizar-los-servicios-de-ti/>

Escuela Europea de Management. (25 de Mayo de 2017). *Cómo optimizar los recursos en una empresa en 5 pasos*. Obtenido de <http://www.escuelamangement.eu/direccion-general-2/optimizar-los-recursos-una-empresa-5-pasos>

Esteban Velasquez. (2018). *Herramientas Tecnológicas*. Obtenido de <https://es.calameo.com/books/0040175446cec967e9b6c>

Florencia Ucha. (Septiembre de 2009). *Organización*. Obtenido de Definiciónabc.com: <https://www.definicionabc.com/social/organizacion.php>

Ford. (2019). Obtenido de Ford: <https://www.ford.es/acerca-de-ford/historia>

Jorge Ochoa. (Mayo de 2019). *Iliia Consultoria, Asesoría Fiscal y Jurídica*. Obtenido de <https://ilia.cat/blog-ilia-consultoria/que-es-la-automatizacion-contable/>

Letty Karina Elizalde Marín. (2018). Obtenido de <https://eumed.net/rev/ce/2018/3/automatizacion-contable.html>

María Estela Raffino. (29 de Noviembre de 2019). *Administración*. Obtenido de Concepto.de: <https://concepto.de/administracion/>

Matias Riquelme . (26 de Noviembre de 2019). *Web y Empresas*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/que-es-la-contabilidad-administrativa/>

Sistema. (30 de Enero de 2019). *Significados.com*. Obtenido de <https://www.significados.com/sistema/>

UKessays. (2018). Obtenido de UKessays: <https://www.ukessays.com/dissertation/examples/management-examples/la-importancia-de-la-toma-decisiones.php?vref=1>

Universidad de Champagnat. (16 de Agosto de 2009). *La estructura organizacional*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/la-estructura-organizacional/>

Walmartcentroamerica. (2018). Obtenido de Walmartcentroamerica:
<https://www.walmartcentroamerica.com/quienes-somos>