

**Valoración de la satisfacción de los usuarios internos del Sistema de Información de
Costos**

Wilmer Yesid Solarte

**Universidad del Valle
Facultad Ciencias de la Administración
Contaduría Pública**

**Directores: Carlos Augusto Rincón Soto
Natalia Valencia Rengifo**

**Santiago de Cali
Marzo de 2024**

Agradecimientos

«El objetivo de la educación no es llenar las mentes de los alumnos de hechos... es enseñarles a pensar, si eso es posible, y siempre a pensar por sí mismos».

Eliyahu M. Goldratt.

Mi más profundo y especial agradecimiento al Creador. A mi padre, por sus invaluable enseñanzas y su constante aliento en mi camino de aprendizaje. A mi tutor y maestro, Carlos Augusto Rincón Soto, por sus sabias orientaciones y reflexiones en el camino de Contaduría Pública. A mi tutora, Natalia Valencia Rengifo, por su apoyo y guía. A mis hermanos, por su respaldo en la culminación de esta etapa. Asimismo, expreso mi gratitud a los docentes y compañeros que han contribuido significativamente en este recorrido de aprendizaje y logros.

Contenido

Resumen.....	5
Abstrac	6
Introducción	7
1. Problema de investigación	9
1.1. Antecedentes de investigación	10
1.2. Planteamiento del problema de investigación	14
1.3. Formulación del problema de investigación	18
1.4. Sistematización del problema de investigación	19
2. Objetivos	19
2.1. General:.....	19
2.2. Específicos:.....	19
3. Justificación	20
4. Marco de referencia	21
4.1. Marco teórico	21
4.1.1. La relación entre los sistemas de información al interior de la empresa y con su entorno	21
4.1.2. Los problemas del control, la asimetría de la información y los agentes en la dinámica de los sistemas al interior de la empresa.....	22
4.2. Marco conceptual	25
4.2.1. Sistema de Información Contable.....	25
4.2.2. Sistema de Información de Costos	26
4.2.3. Satisfacción de los usuarios	26
4.2.4. Datos.....	27
4.2.5. Información.....	27
4.3. Marco legal.....	27
5. Aspectos Metodológicos	28
6. Dimensiones y factores claves para la valoración de la satisfacción de los usuarios internos de los sistemas de información de costos.....	30
6.1. Revisión bibliográfica	30
6.2. Criterios de selección bibliográfica	44
7. Bosquejo del instrumento para la valoración del grado de satisfacción de los usuarios internos del Sistema de Información de Costos	45

8. Evaluar la viabilidad del instrumento de valoración de la satisfacción del usuario interno de los Sistema de Información de Costos	50
8.1. Observaciones al instrumento de valoración de la satisfacción del usuario interno de los Sistema de Información de Costos.....	50
8.2. Determinación del indicador de satisfacción de la valoración de la satisfacción del usuario interno de los Sistema de Información de Costos	55
8.3. Resultados de la validación del instrumento de valoración de la satisfacción del usuario interno de los Sistema de Información de Costos	57
9. Instrumento de valoración de la satisfacción de los usuarios internos del Sistema de Información de Costos	59
10. Discusiones.....	64
11. Conclusiones	67
12. Referencias.....	69

Valoración de la satisfacción de los usuarios internos del Sistema de Información de Costos

Resumen

La satisfacción de los usuarios internos sobre la información entregada por los sistemas de costeo, rara vez es evaluada. Esta información cumple una función importante en la administración de las organizaciones, pues muestra indicadores que son trascendentales para el control y la toma de decisiones sobre los recursos y procesos de producción, servucción, administración, mercadeo y distribución. Existen instrumentos como la auditoría de costos que evalúan la confiabilidad de los datos suministrados por el sistema de costos. No obstante, estas no pueden medir el grado de satisfacción de los usuarios de la información. Por ello, el propósito de este documento fue plantear un cuestionario para evaluar el grado de satisfacción del usuario interno del sistema de información de costos. Este instrumento pueda examinar la confiabilidad y transparencia para el cumplimiento de las necesidades de información de cada uno de los departamentos claves en los procesos decisionales y misionales de las empresas. Este estudio se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, con método descriptivo, soportado con una revisión de literatura. Además, el diseño (sistematización) del cuestionario se sometió a una validación por expertos. Los resultados mostraron que el cuestionario presentado es útil para determinar el grado de satisfacción del usuario interno del sistema de información de costos. Dicho cuestionario presentado aquí es una herramienta de bajo costo, para evaluar en primera instancia la satisfacción, cuestión que podría dar indicios claros sobre el funcionamiento del sistema de información de costos y proveer elementos para establecer la necesidad de una auditoría de costos.

Palabras clave: contabilidad de costos, sistema de información, auditoría de gestión, control de calidad.

Abstrac

The satisfaction of internal users with the information provided by cost systems is rarely assessed. Nevertheless, cost information systems fulfill an important function in business management because they show indicators that are essential for controlling and making decisions regarding resources and production processes, servuction, management, marketing, and distribution. There are tools, such as cost auditing, that can be used to assess the reliability of the data provided by a cost information system. However, they cannot measure information users' satisfaction. Therefore, this paper proposes a model questionnaire to measure internal users' satisfaction of cost information systems. This instrument can examine the reliability and transparency of such systems to meet the information needs of all the key departments in decision-making and core processes at companies. This study adopted a qualitative approach and a descriptive method based on a literature review. Additionally, the design (systematization) of the questionnaire was submitted to validation by experts, which showed a strong correlation (Cronbach's $\alpha = 0.951$). The results revealed that the questionnaire presented here is useful to determine internal users' satisfaction degree of a cost information system. Said questionnaire is also a low-cost tool for an early assessment of that satisfaction, which can provide clear evidence of the operation of the cost information system and elements to establish if a cost audit is needed.

Keywords: cost accounting, information system, management audit, quality control.

Valoración de la satisfacción de los usuarios internos del Sistema de Información de Costos

Introducción

Los departamentos de costos entregan distintos informes sobre la situación económica y productiva de las empresas, los cuales contienen, según el modelo de costos implementado, indicadores que representan algunos fenómenos de la situación razonable de la organización. El Sistema de Información de Costos (SIc) está contenido en el sistema de información contable (SIC). El SIc entrega indicadores a otros subsistemas del SIC: financieros, tributarios, gerenciales y demás. Dentro del SIc se facilita desglosar y analizar los costos, para una comprensión detallada de los recursos utilizados y su eficiencia. Esto, se examina en indicadores de productividad, operacionales, estado de resultados, entre otros. A su vez, se traduce en datos financieros sólidos y fiables, esenciales para la contabilidad general.

Los usuarios, interesados en la información, son los usuarios internos: supervisores, jefes de plantas, administradores y gerentes de la misma organización. Los líderes de los departamentos de costos no deberían conformarse con la mera salida de información, sino con la satisfacción de los usuarios internos. Esto promovería el mejoramiento continuo de los SIc, garantizando la eficiencia y eficacia de los informes de costos.

Las deficiencias de los SIc afectan la toma de decisiones y, por lo tanto, la satisfacción de los usuarios. Estas pueden ser causadas por múltiples factores: desactualización de los procesos, desarticulación entre los requerimientos, la relevancia y los informes, el desconocimiento y desaprovechamiento por parte de los usuarios internos de los informes, así como, la falta de oportunidad de la información y errores que pueden proceder de la selección de las políticas

de reconocimiento, medición, presentación y revelación (Duque-Roldán et al., 2011; Gras-Gil et al., 2015; Herrera Ramos y Torre Armas, 2020).

Los cambios constantes de normas y regulaciones contables, tributarias, financieras, laborales, comerciales, de los sistemas de producción, los movimientos de personal, la implementación de tecnología y demás (Villa Gil y Gómez Ospina, 2018), hacen que los SIC se deban actualizar continuamente con los nuevos parámetros. En la práctica, los SIC no se modifican en la misma medida que los cambios de los requerimientos, quedando muchas veces los indicadores desactualizados (Arroyo et al., 2020; Duque-Roldán et al., 2011; Isaac Sánchez et al., 2019; Proaño Castro et al., 2018). La toma estratégica de las decisiones se realiza continuamente con indicadores financieros y de gestión (Yuan et al., 2022; Kontsevov et al., 2020), muchos de ellos, elaborados con cálculos que requieren indicadores de costos. Si la información está desactualizada o es errónea, genera escenarios distorsionados que describen desatinadamente la situación de la empresa, originando desconfianza en los usuarios de la información. Por lo tanto, se debería evaluar continuamente la calidad, efectividad y el nivel de satisfacción sobre los SIC.

En consecuencia, el objetivo de este trabajo es diseñar un instrumento para valorar el grado de satisfacción de los usuarios internos del departamento de costos, apoyado en la literatura, validado con expertos.

Por otra parte, es de resaltar que la investigación sobre la satisfacción de los usuarios internos de los sistemas de costos para efectos del trabajo de grado se inició en 2020. Como resultado de la investigación se publicó un artículo denominado, Modelo de valoración de la satisfacción de los usuarios del Sistema de Información de Costos, en la Revista CEA,

gestionada por el Instituto Tecnológico Metropolitano, y un capítulo en el libro Auditoría a los sistemas de información de costos y presupuestos en Ediciones de la U.

1. Problema de investigación

El tema de investigación de este documento se centra en la satisfacción del usuario interno, puntualmente, de los Sistemas de Información de Costos-SIc. Tema de estudio característico de áreas como servicios y ventas. Para propósitos del presente estudio se contextualiza en los SIc de la contabilidad de costos.

Los departamentos de costos entregan informes sobre la situación económica y productiva de las empresas, estos contienen, de acuerdo con el modelo de costos implementado, indicadores sobre la situación razonable de la entidad.

Los departamentos de costos entregan un producto a sus usuarios: información. La calidad de la información es clave para satisfacción de los usuarios (Florián Benites et al., 2020; García Fernández et al., 2012; Payares et al., 2020; Quispe Fernández y Ayaviri Nina, 2016; Villa Gil y Gómez Ospina, 2018). Los cambios constantes de normas y regulaciones contables, tributarias, financieras, laborales, comerciales, de los sistemas de producción, los movimientos de personal, la implementación de tecnología y demás (Villa Gil y Gómez Ospina, 2018), hacen que los SIc se deban actualizar continuamente con los nuevos parámetros. En la práctica, los SIc no se modifican en la misma medida que los cambios de los requerimientos, quedando muchas veces los indicadores desactualizados (Arroyo et al., 2020; Duque-Roldán et al., 2011; Isaac Sánchez et al., 2019; Proaño Castro et al., 2018).

La metodología para evaluar los SIc se reconoce como auditoría de costos. Rincón Soto y Sánchez Mayorga (2009) plantean un riguroso proceso para esta labor, con la intención de evaluar y generar un dictamen del sistema que dé confianza a los usuarios internos sobre el producto que consumen del SIc. Sin embargo, antes de comprometerse con un proyecto de auditoría de costos, el cual demanda mayor tiempo e inversión, se podría valorar previamente la satisfacción de los usuarios internos; proceso con menor complejidad para dimensionar los problemas del SIc.

1.1. Antecedentes de investigación

Para el desarrollo de este trabajo, es primordial traer de otras áreas de conocimiento sobre satisfacción del usuario interno y contextualizarlo a los propósitos de este estudio. Lo anterior, de acuerdo con la investigación realizada, no se encontró antecedentes sobre satisfacción de los usuarios internos de los SIc. Por otra parte, en auditoría de costos –línea de investigación en que se circunscribe este estudio-, se hallan los fundamentos de este estudio.

Por lo anterior, en la tabla 1 se presentan los trabajos que contienen elementos sobre los que se sustenta la investigación sobre la satisfacción de los usuarios internos de los SIc.

Tabla 1: Criterios de selección de dimensiones para el instrumento de valoración de la satisfacción de los usuarios internos del Sistema de Información de Costos

Autores	Problema de investigación	Objetivo de investigación	Aspectos metodológicos	Resultados
Carlos Augusto Rincón Soto, (2012).	El problema de investigación abordado en el documento gira en torno a la aplicación e importancia de las auditorías de costes en las organizaciones. Se centra en la necesidad de inspeccionar, consultar, investigar, revisar y verificar todos los aspectos del consumo, el gasto y la productividad en una empresa para tomar decisiones con conocimiento de causa.	La investigación propende a orientar sobre el valor de la realización de auditorías de costos, iniciando por definir el proceso hasta esbozar la estructura del informe final de auditoría. Además, proporcionar un breve programa de auditoría que sirva de guía fundamental para seguir los procedimientos esenciales en la auditoría de costes.	El trabajo se desarrolló desde un enfoque mixto combinando procesos descriptivos, análisis documental, con base en revisión de literatura y comparativo de los diferentes enfoques de las auditorías.	La investigación subraya la importancia de realizar auditorías especiales periódicas de los sistemas de costes para garantizar que la información comunicada se ajusta a la realidad de la empresa y a las necesidades de gestión. Destaca la necesidad de que las empresas evalúen continuamente sus sistemas de costes para garantizar la exactitud y pertinencia de la información facilitada a la dirección. Subraya la importancia de evaluar los puntos fuertes y débiles de las empresas que prestan servicios de externalización, así como de garantizar que los contratos con estas empresas no generen responsabilidades laborales para la empresa.
Morales Ramírez, E y Valencia, E. (2021).	El estudio aborda el problema sobre la utilización de los costos para elaborar precios reales del producto a vender. Partiendo del cuestionamiento, si las empresas estudiadas tienen manejo permanente de los costos de producción y si dicha información es una herramienta para la toma de decisiones.	El objetivo de la investigación se centra en el diseño de un programa de auditoría de Costos, con base en las NIAs, para las empresas litográficas del municipio de Cartago – Valle del Cauca.	La investigación es aplicada, de carácter mixto, con análisis estructurado, apoyada en un método deductivo.	El estudio presenta el diseño de una auditoría de costos para las empresas litográficas de Cartago, Valle del Cauca, representa un desafío debido a la falta de precedentes en la región. Esta investigación busca establecer un procedimiento que asegure la precisión en la identificación y manejo de costos de producción, basándose en las Normas Internacionales de Auditoría (NIAs) y el Decreto 2470 de 2015.
Morocho-Caraguay, K. E., Narváez-	El estudio busca identificar deficiencias e inconvenientes en los procesos de control de costos de producción dentro de la unidad	El objetivo principal de la investigación es diseñar un sistema de control interno que garantice la exactitud de	El trabajo se ha desarrollado mediante un enfoque mixto, combinando procesos de investigación metódica e	La investigación subrayó la importancia de diseñar un sistema de control interno para garantizar la exactitud de los indicadores de costes gestionados por la dirección,

Zurita, C. I., & Erazo-Álvarez, J. C. (2019).	analizada y propone un sistema de control interno de costos basado en el marco COSO III. La atención se centra en el examen de las actividades relacionadas con los sistemas de costes, el consumo de recursos y la asignación de gastos a productos/servicios, ingresos y beneficio operativo para mejorar la precisión de los indicadores de costes gestionados por la dirección.	los indicadores de costes gestionados por la dirección.	instrumentos cualitativos de recolección de información. Consistió en investigar las actividades relacionadas con la identificación de riesgos y la revisión de documentos para su aprobación, verificación, revisión y ejecución.	teniendo en cuenta la complejidad de las actividades relacionadas con los costes y la necesidad de precisión en los cálculos de costes. Estos resultados subrayan la importancia de contar con sólidos sistemas de control interno, directrices éticas claras y estructuras organizativas bien definidas para mejorar la eficacia operativa y la planificación estratégica de las empresas.
Florián Benites, N. J., Gálvez Díaz, N. del C., & Barsallo Fernández, R. (2020).	El problema de investigación abordado en el estudio se centra en mejorar la atención del usuario interno para mejorar la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Reque-Chiclayo en el año 2019	El objetivo principal del estudio fue diseñar un plan de mejora de la atención al usuario interno del Centro de Salud Reque-Chiclayo en el año 2019 para mejorar la satisfacción del usuario externo.	El estudio adoptó un enfoque cuantitativo y descriptivo para investigar la relación entre la atención al usuario interno y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Reque-Chiclayo en 2019. La recolección de datos se realizó mediante encuestas, empleándose el cuestionario SERVQUAL como instrumento principal para evaluar dimensiones como empatía y confiabilidad en la atención al usuario.	El estudio reveló un alto nivel de insatisfacción entre los usuarios externos, con un 62,7% de participantes que expresaron su insatisfacción con los servicios recibidos en el Centro de Salud de Reque-Chiclayo. Las dimensiones de empatía y confiabilidad fueron identificadas como las áreas con mayores niveles de insatisfacción, con 76,1% y 64,2% de insatisfacción, respectivamente. Los resultados de la investigación indicaron que la aplicación de un plan de mejora de la atención al usuario interno provocó cambios en la satisfacción del usuario externo, ya que la priorización de los aspectos con mayores niveles de insatisfacción se tradujo en mejoras en la satisfacción global.
López-Martínez, Igor, & Gómez-Acosta, Martha	El problema de investigación gira en torno a la necesidad de evaluar la gestión de inventarios en las empresas, centrándose en los aspectos organizativos que inciden en la gestión de inventarios. La complejidad de la gestión de	El objetivo principal de la investigación es analizar la necesidad de evaluar la gestión de inventarios en las empresas y proponer una metodología para llevar a cabo esta evaluación.	La metodología de la investigación consiste en analizar artículos de bases de datos de referencia e informes oficiales para recabar información sobre las	La investigación destaca la importancia de abordar las contradicciones dentro de las organizaciones y las cadenas de suministro para equilibrar la eficiencia operativa, el servicio al cliente, los niveles de inventario y los procesos de adquisición.

Inés. (2013).	inventarios ha aumentado debido a las cambiantes condiciones del mercado, la competitividad y la necesidad de equilibrar los niveles de inventario dentro de las organizaciones y las cadenas de suministro.		prácticas y los retos de la gestión de inventarios.	Hace hincapié en la necesidad de considerar tanto los aspectos matemáticos como los no paramétricos de la gestión de inventarios, centrándose en la gestión organizativa y de la cadena de suministro para lograr una alta disponibilidad y rotación de inventarios.
Carrera López, J. S., Bedor Vargas, D. D., & Huacón Arévalo, M. O. (2022).	El problema de investigación abordado en el trabajo es la importancia de las auditorías externas en los procesos de inventario de las pequeñas y medianas empresas (PYME). El documento se centra en la importancia de mantener prácticas estrictas de gestión de inventarios para garantizar la productividad y la disponibilidad de productos para la venta en las PYME.	Su objetivo es destacar los beneficios de las auditorías externas al proporcionar una evaluación independiente de los procedimientos de inventario, identificar cualquier deficiencia y facilitar acciones correctivas para la mejora del proceso. La investigación incluye la promoción de la adopción de tecnología para apoyar las operaciones diarias, lo que permite el acceso a la información en tiempo real para las medidas correctivas inmediatas y la mejora de la toma de decisiones en la gestión de inventarios.	La metodología empleada en el trabajo se basa en la investigación documental, concretamente a través de la investigación bibliográfica de documentos científicos, artículos, publicaciones académicas y otras fuentes relevantes La metodología de investigación se centra en la recopilación de información de la literatura existente y de fuentes académicas para explorar la importancia de las auditorías externas en los procesos de inventario de las pequeñas y medianas empresas (PYME).	El estudio destaca cómo las auditorías externas contribuyen a la transparencia y la fiabilidad en la gestión de inventarios, lo que permite a las PYME optimizar los procesos y mejorar el rendimiento general. Mantener un control estricto del inventario es crucial para reflejar el valor real de los activos, evitar la sobrevaloración o infravaloración y tomar decisiones financieras con base en datos.

Fuente: elaboración propia.

En consecuencia, en tanto el SIc provee información al Sistema de Información Financiero, este trabajo se sustenta en características de las normas NIIF PYMES (IFRS Foundation & IASB, 2015). Primero, ambos enfoques destacan la satisfacción de las necesidades de información de usuarios diversos. Este estudio se enfoca en los usuarios internos de SIc, mientras que las NIIF atienden a un amplio espectro de usuarios externos, incluyendo accionistas y acreedores. Segundo, ambos documentos enfatizan la relevancia y fiabilidad de la información. La propuesta del estudio busca que los datos de costos sean precisos y útiles, similar a las NIIF, que promueven la presentación de información financiera confiable para una toma de decisiones informada. Tercero, tanto el instrumento propuesto en este estudio como las NIIF buscan mejorar la calidad de la información para facilitar decisiones económicas efectivas.

Ambos enfoques reconocen la importancia de proporcionar información de alta calidad, ya sea para usuarios internos en el contexto de costos o para usuarios externos en la presentación de estados financieros.

1.2. Planteamiento del problema de investigación

El instrumento de valoración de la satisfacción de los usuarios internos de los SIc se presenta como un elemento fundamental para contribuir al aseguramiento de la información. Este permite evaluar en qué medida los SIc cumplen con las expectativas y necesidades de los usuarios internos, lo cual es esencial para garantizar que los indicadores de costos sean razonables y útiles. La implementación de un instrumento de valoración de satisfacción asiste a las empresas en la identificación de áreas de mejora en sus sistemas de información de

costos, asegurando así que la información proporcionada sea fiable y relevante para la toma de decisiones estratégicas.

Para lograr la satisfacción de los distintos usuarios, los montajes de costos de las organizaciones generalmente terminan implementando sistemas de información híbridos para lograr adecuar los distintos requerimientos (Borgert y Da Silva, 2005; Podmoguilnye, 2005; Osadcha, 2018).

Cada esquema de costos sugiere un grupo de indicadores (Rincón Soto, 2011). Habitualmente, las empresas para cumplir con los distintos intereses de los usuarios terminan diseñando e implementando sistemas de costos que integran distintos métodos, lo que se conoce como costeo híbrido. El costeo híbrido no se diseña con base en una estructura definida, sino en la necesidad de los usuarios (Duque Roldán et al., 2009a). El costeo híbrido, no es un modelo de costeo, es una metodología de implementación. Por lo tanto, primero se identifican las necesidades de información de los interesados, luego se trasladan las necesidades a indicadores, posteriormente se definen las combinaciones de modelos de costos –se pueden incluir varios modelos (Podmoguilnye, 2005), que se deben emplear para poder llegar a los indicadores que satisfacen las necesidades de los usuarios.

El estándar COBIT (objetivos de control para tecnologías de información y relacionadas, traducido del inglés) establece la guía para la implementación de los sistemas de información que permite observar una metodología parecida a la que plantea el costeo híbrido, donde antes de integrar un modelo, primero recoge los requerimientos y necesidades de los usuarios

para luego diseñar los indicadores que va a generar el sistema de información (Information Systems Audit and Control Association [ISACA], 2012; Bounagui et al., 2016).

La arquitectura diseñada del SIc de la empresa está compuesta por personal, partes físicas (*hardware*), programas informáticos (*software*), procesos normativos, manuales, y demás (Delgadillo Rodríguez, 2001). Actualmente, el uso de la tecnología en el escenario de la profesión es cada vez mayor; esta construcción de información está basada en las necesidades de los usuarios internos, donde los SIc deben satisfacer tales necesidades. La auditoría de costos debe disponerse por la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios internos (Rincón Soto y Sánchez Mayorga, 2009).

La auditoría de costos se considera como un subprograma de la auditoría interna. A su vez, un pilar del gobierno corporativo (Gras-Gil et al., 2015), y, Ganga Contreras y Vera Garnica (2008) señalan:

En términos generales, el *buen gobierno corporativo* puede entenderse como la práctica de una filosofía corporativa, amparada en procesos apropiados, que permiten a los interesados de una organización, medir y evaluar los propósitos, los riesgos y las oportunidades que se presentan a una compañía (p. 101).

Así, la auditoría interna pretende realizar inspecciones encaminadas a mitigar el riesgo significativo de las operaciones, como apoyo a la administración y al comité de auditoría (Arcenegui Rodrigo y Molina Sánchez, 2007).

La auditoría de costos es un proceso importante, dado que, con la información de costos se entrega indicadores con los que se toman decisiones y controlan elementos tan importantes

como qué producir, cuándo producir, y se determinan elementos como la utilidad. Si estos indicadores no son los adecuados, están erróneos o estropeados, podrían llevar a decisiones equivocadas por parte de la gerencia y la administración. Sin embargo, una auditoría de costos requiere un proceso riguroso de tiempo y recursos financieros, lo que lleva a que antes de pensar hacer una auditoría de costos, se evalué su pertinencia de manera adecuada.

La arquitectura de la organización se refleja en tres elementos claves, de acuerdo con Brickley et al. (2005) se consideran la asignación de derechos de decisión, los métodos de remuneración y la estructura de los sistemas para evaluar los resultados. Este último elemento se valida con los indicadores obtenidos de los sistemas de información, como los de desempeño, que se desarrollan a través de indicadores financieros, presupuestales, costos, gestión y responsabilidad social, según el diseño que establezca la empresa. La información debe ser verificada para garantizar su fiabilidad, pues de ella dependen las decisiones de los diferentes usuarios. Por lo general, para evaluar la confiabilidad de la información, se habla de la auditoría a la información financiera, con rigurosos procesos sistemáticos, pero pocas veces se discurre sobre metodologías de auditoría para otro tipo de información, como los indicadores de gestión y costos.

La información que genera el SIc es clave para observar situaciones de inversión y productividad de los procesos organizacionales. Cada empresa diseña un SIc basado en distintos modelos de costos, que se supone se adecúa a las necesidades particulares de la gestión de cada organización (Duque Roldán et al., 2009a; Duque Roldán et al., 2009b; Rincón Soto y Vergara Mesa, 2013). Desde el paradigma de la utilidad para la toma de decisiones la información debe ser adecuada a las necesidades de información útil para los

usuarios en la toma de decisiones (Tua Pereda, 1990). Según el marco conceptual de las NIIF (International Accounting Standards Board [IASB], 2010; Rueda-Vera et al., 2021), para que una información sea útil debe ser relevante, y, por tanto, capaz de influir en las decisiones que toman los usuarios. En consecuencia, son los usuarios los que determinan el nivel de utilidad de la información.

Esto lleva a considerar la creación de un proceso de apreciación antes de decidir una auditoría de costos, que está relacionada con la percepción de cumplimiento del sistema de costos actual. Los usuarios internos de la organización que usan la información y toman las decisiones podrían ser un primer filtro, debido a que su inconformidad o conformidad sería determinante para crear una percepción sí se debería evaluar o no el SIC.

Con base en el planteamiento anterior, se propone el diseño de un instrumento que permita evaluar la satisfacción de los usuarios internos de los sistemas de costos. Con el propósito de asistir al aseguramiento de la información.

1.3. Formulación del problema de investigación

¿Cómo estructurar un instrumento de valoración que perciba el grado de satisfacción del usuario interno de los sistemas de información de costos en el contexto empresarial colombiano?

1.4. Sistematización del problema de investigación

- ¿Cuáles son las dimensiones que intervienen en la calidad de la información, y en consecuencia, en la satisfacción del usuario interno de los sistemas de información de costos?
- ¿Cómo se podría plantear un instrumento de valoración de la satisfacción del usuario interno de los Sistema de Información de Costos?
- ¿Cómo se podría evaluar la viabilidad del instrumento de valoración de la satisfacción del usuario interno de los Sistema de Información de Costos?

2. Objetivos

2.1. General:

Diseñar un instrumento de valoración que perciba el grado de satisfacción del usuario interno de los Sistema de Información de Costos.

2.2. Específicos:

- Delimitar las dimensiones y factores claves para la valoración de la satisfacción de los usuarios internos de los Sistemas de Información de Costos.
- Bosquejar un instrumento de valoración de la satisfacción del usuario interno del Sistema de Información de Costos.
- Evaluar la viabilidad del instrumento de valoración de la satisfacción del usuario interno de los Sistema de Información de Costos.

3. Justificación

Este proyecto de investigación es pertinente en el campo de contabilidad de costos porque presenta un instrumento de valoración de la satisfacción de los usuarios del SIc, se circunscribe en la línea de investigación *Auditoría de costos*, siendo un elemento clave que favorece al control interno y aseguramiento de la información.

Por lo que su relevancia puede delimitarse en tres grandes campos de conocimiento:

- **Teórico:** porque se analiza la dinámica de la Teoría General de Sistemas actuando al interior de una organización con relación al intercambio de datos e información. La manera en que los diferentes subsistemas corporativos trabajan, en sinergia, en el mismo engranaje para cumplir con la Visión y Misión de la entidad.
- **Empresarial:** la evaluación de los sistemas de información de costos por medio de la satisfacción de sus usuarios aporta elementos claves para control interno y el aseguramiento de la información, con relación a la optimización de indicadores de costos y gestión estratégica. Encaminados al logro de los objetivos empresariales y escalar su competitividad.
- **Academia:** aporta un elemento al campo de estudio de la contabilidad de costos dentro de la línea de investigación *Auditoría de costos*. Así mismo, presenta un instrumento para uso en las organizaciones sujeto a posibles actualizaciones y escenarios.

4. Marco de referencia

4.1. Marco teórico

4.1.1. La relación entre los sistemas de información al interior de la empresa y con su entorno

La relación entre los sistemas de información al interior de la empresa y con su entorno es un aspecto crucial en la Teoría General de Sistemas de Bertalanffy (1986). En esta perspectiva, los sistemas de información dentro de una organización se consideran como subsistemas que interactúan tanto entre sí como con el entorno externo. Esta interacción es importante para el funcionamiento eficaz de la empresa, considerando que los sistemas de información son responsables de recopilar, procesar y transmitir datos relevantes para la toma de decisiones (Delgadillo Rodríguez, 2001; Ludwig von Bertalanffy, 1986).

Desde el enfoque de la Teoría General de Sistemas, se entiende que los sistemas de información internos de una empresa no pueden funcionar de manera aislada. En cambio, están interconectados con otros subsistemas, como el de producción, marketing y recursos humanos. Esta interconexión facilita la coordinación y la integración de las diversas actividades empresariales, lo que contribuye a la eficiencia operativa y a la adaptabilidad ante cambios en el entorno.

Además, la Teoría General de Sistemas sugiere que los sistemas de información de una empresa están influenciados por su entorno externo. Esto significa que factores externos, como la competencia, las regulaciones gubernamentales y las tendencias del mercado,

pueden afectar la forma en que se diseñan, implementan y utilizan los sistemas de información internos. Por lo tanto, las empresas deben estar atentas a estos factores y adaptar sus sistemas de información en concordancia para mantener su competitividad y relevancia en el mercado (Delgadillo Rodríguez, 2001; Ludwig von Bertalanffy, 1986).

En consecuencia, la Teoría General de Sistemas proporciona un marco teórico útil para analizar cómo los sistemas de información interactúan dentro de una organización y con su entorno externo, y cómo estas interacciones influyen en el desempeño y la competitividad empresarial.

4.1.2. Los problemas del control, la asimetría de la información y los agentes en la dinámica de los sistemas al interior de la empresa

Este punto, perteneciente al marco teórico, examina el control en la dinámica de los sistemas internos de la empresa desde una perspectiva analítica y detallada, basándose en la Teoría de la Contabilidad y el Control de Shyam Sunder (traducida y revisada técnicamente por Nohora García et al.), en relación con la teoría de la asimetría de la información de Akerlof, G. A. (1970), y la teoría de la agencia de Jensen & Meckling (1976). Se destaca la importancia del control efectivo para alcanzar los objetivos organizacionales y maximizar el valor para los accionistas. Sin embargo, los sistemas de control pueden enfrentar desafíos significativos debido a la complejidad inherente de las operaciones empresariales y a las variables en constante cambio en el entorno.

Uno de los principales problemas identificados es la necesidad de diseñar sistemas de control que sean lo suficientemente flexibles para adaptarse a los cambios en el entorno empresarial. Esto implica la capacidad de ajustar y modificar los controles según sea necesario para abordar nuevos escenarios y desafíos. Además, se reconoce la importancia de implementar mecanismos de evaluación que sean transparentes y efectivos, permitiendo una supervisión adecuada de las actividades de la empresa y la identificación temprana de posibles problemas o desviaciones.

Por tanto, se resalta el desafío de encontrar el equilibrio adecuado entre la delegación de autoridad y la rendición de cuentas. Aunque es esencial conceder cierto grado de autonomía a los responsables de la toma de decisiones, también resulta crucial establecer mecanismos que garanticen la rendición de cuentas por sus acciones y resultados. Esto implica una planificación cuidadosa y un diseño adecuado de los sistemas de control, orientados a fomentar la responsabilidad tanto individual como colectiva en todos los niveles de la organización.

La Teoría de la Asimetría de la Información resalta cómo la distribución desigual de la información entre los distintos agentes puede generar conflictos de interés y comportamientos ventajosos. La falta de transparencia y el acceso desigual a la información pueden minar la confianza y la colaboración dentro de la empresa, dificultando la coordinación efectiva de las actividades empresariales. Además, la asimetría de la información puede dar lugar a problemas de agencia, donde los agentes actúan en su propio interés en lugar de en el interés de la empresa y sus accionistas (Akerlof, G. A., 1970).

La Teoría de Agencia de Jensen & Meckling (1976) proporciona una comprensión adicional de los desafíos asociados con los agentes dentro de la empresa. Los problemas de agencia surgen cuando hay un conflicto de intereses entre los objetivos de los propietarios y los de los administradores y empleados. Los administradores pueden tener incentivos para maximizar su utilidad personal a expensas de los accionistas, lo que puede llevar a decisiones subóptimas y comportamientos no éticos. En este contexto, la Teoría de Agencia resalta la importancia de alinear los intereses de los agentes con los de los propietarios para mitigar los riesgos de conflicto y asegurar que los administradores actúen en beneficio de la empresa y sus accionistas.

La Teoría de la Contabilidad y el Control examina cómo los agentes, como administradores y accionistas, interactúan dentro de los sistemas contables y de control de una organización. Uno de los problemas principales que enfrentan los agentes es el conflicto de intereses entre los administradores y los accionistas. Los administradores pueden tener incentivos para maximizar su propio beneficio a expensas de los accionistas, lo que puede conducir a prácticas contables cuestionables y decisiones de gestión no óptimas (Jensen & Meckling, 1976; Shyam Sunder & tr. y rev. técnica Nohora García et al., 2005).

Además, los administradores suelen tener acceso a información privilegiada sobre el desempeño y la situación financiera de la empresa, lo que les permite tomar decisiones que pueden no ser transparentes para los accionistas. Esto puede resultar en una falta de rendición de cuentas y en la toma de decisiones subóptimas que no reflejan los intereses de los accionistas ni el bienestar a largo plazo de la empresa. Los accionistas delegan la toma de decisiones a los administradores, pero esto puede llevar a problemas de agencia, donde los

administradores pueden actuar en su propio interés en lugar de en el interés de los accionistas. Para abordar estos problemas, la auditoría juega un papel importante, en tanto se requiere un sistema efectivo de contabilidad y control que supervise las acciones de los agentes y garantice que actúen en beneficio de la empresa en su conjunto (Akerlof, G. A., 1970; Gras-Gil et al., 2015; Jensen & Meckling, 1976; Shyam Sunder & tr. y rev. técnica Nohora García et al., 2005).

4.2. Marco conceptual

4.2.1. Sistema de Información Contable

Los SIC <son claves en la gestión empresarial, proporcionando una infraestructura tecnológica y conceptual para recopilar, procesar y comunicar información financiera de vital importancia para la toma de decisiones. Estos sistemas abarcan una serie de componentes interrelacionados, que incluyen bases de datos contables, aplicaciones de software especializado, procedimientos de control interno y recursos humanos capacitados, destinados a capturar, almacenar y analizar datos contables en toda la organización. (Delgadillo Rodríguez, 2001; Shyam Sunder & tr. y rev. técnica Nohora García et al., 2005; Solarte, W. Y., Rincón Soto, C. A., & Molina Mora, F. R., 2023)

La función principal de los SIC es producir informes financieros precisos y oportunos que reflejen la situación financiera, los resultados operativos y los flujos de efectivo de la empresa, lo que facilita la evaluación del rendimiento, la planificación estratégica y el cumplimiento de las obligaciones regulatorias.

4.2.2. Sistema de Información de Costos

Los SIc representan una herramienta esencial en la gestión empresarial, destinada a recopilar, procesar y analizar información relacionada con los costos de producción, distribución y administración de una organización. Estos sistemas integran una variedad de datos financieros y operativos para calcular y controlar los costos asociados con la producción de bienes y servicios, proporcionando a los gerentes información crucial para la toma de decisiones estratégicas y tácticas (Delgadillo Rodríguez, 2001; Solarte, W. Y., Rincón Soto, C. A., & Molina Mora, F. R., 2023).

La función principal de los SIc es facilitar la asignación eficiente de recursos, identificar áreas de mejora en la eficiencia operativa y evaluar el rendimiento de productos, procesos y divisiones empresariales en términos de su contribución al valor agregado y la rentabilidad.

4.2.3. Satisfacción de los usuarios

La satisfacción de los usuarios internos de la empresa se refiere a la percepción positiva que experimentan los empleados y colaboradores respecto a diversos aspectos de su entorno laboral y la calidad de los servicios y recursos proporcionados por la organización. Este concepto abarca una amplia gama de elementos, que van desde la efectividad de los sistemas y procesos internos, pasando por el acceso a recursos y herramientas adecuadas para realizar sus funciones de manera eficiente. (Balmori Mastachi y Flores Juárez, 2014; Cohen y Kaimenaki, 2011; Duque Oliva 2005; Torres M et al., 2008)

4.2.4. Datos

Con base en la Teoría General de Sistemas (Delgadillo Rodríguez, 2001; Ludwig von Bertalanffy, 1986) un dato es un factor que sirve de insumo para su procesamiento que permite obtener un resultado. Es un elemento que nutre a las entradas de un sistema cuya salida se entiende como información. Esta última es producto de la estructuración sistemática, coherente, y lógica, de un proceso articulado a la consecución de un fin.

4.2.5. Información

Delgadillo Rodríguez y Ludwig von Bertalanffy (Delgadillo Rodríguez, 2001; Ludwig von Bertalanffy, 1986) sugieren que la información, es la salida de un sistema. Producto de la estructuración sistemática, coherente, y lógica, de un proceso articulado con la consecución de un fin. Los fines de un sistema están determinados por las entradas del sistema al cual le entregan la información procesada.

4.3. Marco legal

En Colombia, el ejercicio de la Contaduría Pública con relación a la contabilidad de costos no está regulado de forma absoluta. Indirectamente, el Estatuto Tributario y las NIIF intervienen los costos en las empresas. Por ejemplo, limitan la autonomía de seleccionar el método de valoración de inventarios. Excluyendo el uso del método Últimas en Entrar, Primeras en Salir. La explicación se encuentra en el efecto sobre la utilidad y, en consecuencia, sobre la determinación de impuestos y retenciones (International Accounting Standards Board [IASB], 2010; PRESIDENTE DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA, 1989).

Sin embargo, las empresas tienen autonomía para medir, valorar y analizar el costo de la operación siempre que se cumplan los marcos tributario y contable.

5. Aspectos Metodológicos

El objetivo de la investigación es diseñar un instrumento de valoración de la satisfacción de los usuarios internos de los SIC desde un enfoque cualitativo con método descriptivo soportado en una revisión de literatura. Las variables convenientes para medir la satisfacción de los usuarios del área de costos se expusieron a expertos para su validación y posteriormente se correlacionó por medio del índice alfa de Cronbach, con el uso del programa SPSS, para que el instrumento integre sus principales características: validez, confiabilidad, objetividad (Gómez Benito y Hidalgo, 2009; Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, 2018; Martín Arribas, 2004; Núñez G et al., 2007; Payares et al., 2020; Román Graván y Morales Pérez, 2011).

La pertinencia de las dimensiones se efectuó bajo una validación nomológica o teórica: cuando un constructo no cuenta con criterio o antecedentes de referencia, la validación teórica es una de las formas de hacerlo (Campo-Arias et al., 2020; Cogollo et al., 2012).

La **primera fase de investigación** - Dimensiones y factores claves para la valoración de la satisfacción de los usuarios internos de los sistemas de información de costos. consistió en la búsqueda, revisión y análisis de literatura sobre el tema. El criterio de selección es el concepto de satisfacción del usuario interno, tratada en diferentes áreas del conocimiento. La búsqueda se formalizó en fuentes de información secundaria, en diferentes bases de datos y buscadores como ScienceDirect, Scopus, Scielo, Taylor & Francis y Google Académico, entre otros.

La **segunda fase de investigación** – Bosquejo de un instrumento de valoración de la satisfacción de los usuarios internos del Sistema de Información de Costos. Esta fase se concretó en dos etapas, las cuales se sustentaron en fuentes de información primaria: con entrevistas a profesionales expertos en costos. En la primera etapa, se socializó a un experto, profesor de posgrados y consultor en costos, el propósito del instrumento, las dimensiones, las variables, y se tuvo en cuenta sus recomendaciones. La segunda etapa consistió en contactar con consultores expertos e invitarlos a participar como evaluadores del instrumento. Para seleccionar y determinar a los expertos evaluadores se contempló: profesionales que se desempeñen en empresas con experiencia mínima de cinco años en costos y presupuestos, con estudios afines a contaduría pública, economía, administración o ingeniería industrial, que tengan estudios de posgrados en costos, asimismo, que hagan uso de programas informáticos o módulos especiales para costos en producción, servucción y contabilidad.

La **tercera fase de la investigación** - Viabilidad del instrumento de valoración de la satisfacción de los usuarios internos de los Sistema de Información de Costos. Esta fase se encaminó en aplicar las recomendaciones realizadas por los evaluadores al instrumento de valoración de la satisfacción de los usuarios internos de los SIc. Además, se determinó los niveles de la escala de Likert y se fijó el mecanismo para analizar los resultados ponderados obtenidos por cada dimensión con la aplicación del instrumento en la empresa, con el propósito de presentar un indicador de fácil interpretación.

6. Dimensiones y factores claves para la valoración de la satisfacción de los usuarios internos de los sistemas de información de costos

La literatura sobre la medición de la satisfacción del usuario interno ha diseñado cuestionarios validados que identifican las dimensiones y variables que permiten focalizar las dificultades para plantear estrategias requeridas. Esto facilita observar cuáles son los puntos por revisar, evaluar y mejorar.

6.1. Revisión bibliográfica

Fisher y Navarro (como se citó en Duque Oliva, 2005), indica que un servicio es todo aquello que no corresponde a un bien tangible; igualmente plantea que para Kotler (como se citó en Duque Oliva, 2005), es toda actividad o beneficio de una a otra parte, es un intangible que no genera derecho de propiedad y su producción puede o no estar vinculada con un producto físico. Asimismo, Grönroos y Mayer et al. (como se citó en Duque Oliva, 2005), quienes señalan que el servicio se configura bajo dos elementos: proceso de ensamblaje del servicio (del inglés process of service assembly-PSA) y proceso de entrega del servicio (del inglés process of service delivery-PSD). La interacción de estos elementos modificada por los filtros perceptuales genera la sensación de satisfacción que se percibe como calidad.

Duque Oliva (2005) expone que al interior de una organización «El empleado ya no presta un servicio, sino que es parte del mismo» (p. 66). Zeithaml y Bitner (como se citó en Balmori Mastachi y Flores Juárez, 2014) reconocen como usuario interno a «cualquier miembro de

una organización que recibe un producto o servicio de otros miembros de la organización para realizar su trabajo» (p. 195), con lo que se infiere que la relación entre departamentos internos de una organización es una relación semejante a proveedor y usuario y el usuario interno espera que el departamento proveedor satisfaga de manera adecuada sus necesidades e intereses.

Las dimensiones para evaluar la satisfacción de los usuarios internos de los sistemas de información de costos abarcan tanto aspectos tangibles como intangibles. Entre los factores clave identificados por Carmona Lavado y Leal Millán (1998), se encuentran la eficacia y la eficiencia en el acceso y uso de la información de costos, así como la claridad y relevancia de los datos proporcionados para la toma de decisiones operativas y estratégicas dentro de la organización.

Además, la capacidad del SIC para satisfacer las necesidades y expectativas específicas de los usuarios internos, tales como gerentes de línea, contadores y analistas financieros, juega un papel fundamental en la evaluación de su satisfacción. La flexibilidad y adaptabilidad del sistema para personalizar informes y análisis según las diferentes áreas y roles dentro de la empresa también son aspectos relevantes para su valoración.

La fiabilidad y precisión de la información de costos proporcionada por el sistema, así como la oportunidad en la entrega de los reportes y análisis pertinentes, son elementos críticos que influyen en la percepción de los usuarios internos respecto a la utilidad y efectividad del SIC. La interacción con el personal encargado de administrar y mantener el sistema, así como el nivel de apoyo y capacitación ofrecido a los usuarios, también contribuyen significativamente a su satisfacción general.

Por tanto, la satisfacción del usuario interno se puede entender como un estado psicológico complejo, influenciado por diversos aspectos relacionados con el proceso de adquisición y utilización de un servicio o producto dentro de la empresa. Entre los factores que contribuyen a este estado se encuentran la fiabilidad y seguridad percibida en la prestación del servicio, así como la capacidad de respuesta ante posibles errores por parte del personal. Además, la rapidez y disponibilidad para atender las necesidades y peticiones particulares del cliente interno son aspectos clave que influyen en su grado de satisfacción. El trato al cliente y la profesionalidad del personal también juegan un papel importante, junto con el nivel de precios ofrecidos y las acciones u omisiones que puedan beneficiar o perjudicar su patrimonio. La integridad y la profesionalidad del personal, así como el atractivo del entorno de trabajo, también contribuyen a la percepción de satisfacción del usuario interno dentro de la empresa.

La valoración de la satisfacción de los usuarios internos de los sistemas de información de costos implica considerar diversas dimensiones que impactan en su percepción de calidad del servicio. Según Duque Oliva (2005), estas dimensiones incluyen la fiabilidad de la información proporcionada por el sistema, la accesibilidad y facilidad de uso de la plataforma, así como la capacidad de respuesta del sistema a las necesidades y requerimientos específicos de los usuarios. La calidad de la información de costos y su relevancia para la toma de decisiones gerenciales también son aspectos fundamentales que influyen en la satisfacción del usuario interno.

Por ello, es fundamental comprender cómo interactúan los dos grupos de características, tanto las relacionadas con el producto o servicio (PSA) como las relacionadas con el proceso de

entrega del servicio (PSD). Según Duque Oliva (2005). Estos dos grupos de características no operan de forma independiente, sino que interactúan entre sí y están influenciados por los filtros perceptuales (CPPS) del usuario. La confianza o empatía del usuario hacia el SIc, la fiabilidad de la información proporcionada, la responsabilidad en el manejo de los datos, la capacidad de respuesta ante las necesidades del usuario y la tangibilidad del servicio ofrecido son aspectos clave que influyen en la percepción de satisfacción.

La interacción entre los grupos de características y los filtros perceptuales modifica la percepción de satisfacción del usuario interno. Por ejemplo, la confianza en la fiabilidad del sistema puede verse reforzada o debilitada por la forma en que el usuario interpreta y filtra la información recibida. Si el sistema demuestra una alta capacidad de respuesta a las necesidades del usuario y ofrece una experiencia tangible y concreta, es más probable que se genere una percepción positiva de satisfacción.

La comprensión de esta interacción entre los diferentes elementos es crucial para mejorar la calidad del servicio de información de costos y promover una mayor satisfacción entre los usuarios internos. Al centrarse en fortalecer la confianza, la fiabilidad, la responsabilidad, la capacidad de respuesta y la tangibilidad del servicio, las organizaciones pueden optimizar su SIc y mejorar la experiencia general del usuario interno.

La comprensión de esta interacción entre los diferentes elementos es crucial para mejorar la calidad del servicio de información de costos y promover una mayor satisfacción entre los usuarios internos. Al centrarse en fortalecer la confianza, la fiabilidad, la responsabilidad, la capacidad de respuesta y la tangibilidad del servicio, las organizaciones pueden optimizar su SIc y mejorar la experiencia general del usuario interno.

Para Torres et al. (2008), la valoración de la satisfacción de los usuarios internos de los sistemas de información de costos implica considerar diversas dimensiones de calidad del servicio. Entre estas dimensiones, destacan la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía y la tangibilidad del servicio proporcionado. La fiabilidad se refiere a la precisión y consistencia de la información presentada por el sistema, mientras que la capacidad de respuesta se relaciona con la prontitud y eficacia en la atención a las necesidades de los usuarios. La empatía se refiere a la atención personalizada y la comprensión de las necesidades individuales de los usuarios, mientras que la tangibilidad se refiere a la accesibilidad y presentación visual del SIC.

Asimismo, Torres et al. (2008) sugieren que la satisfacción de los usuarios internos está influenciada por factores clave como la confiabilidad del sistema, la claridad y relevancia de la información proporcionada, la accesibilidad a los datos y la facilidad de uso del sistema. La confiabilidad del sistema se refiere a la capacidad de este para presentar información precisa y actualizada de manera consistente. La claridad y relevancia de la información se relacionan con la comprensión y utilidad de los datos presentados, mientras que la accesibilidad y facilidad de uso se refieren a la comodidad y la intuitividad en la navegación y manipulación del sistema.

Para evaluar la satisfacción de los usuarios internos de los sistemas de información de costos, es fundamental considerar tanto las dimensiones de calidad del servicio como los factores clave que influyen en la percepción del usuario. Al centrarse en aspectos como la fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, tangibilidad, confiabilidad, claridad, relevancia,

accesibilidad y facilidad de uso del sistema, las organizaciones pueden mejorar la experiencia del usuario interno y promover una mayor satisfacción con el servicio proporcionado.

La satisfacción del usuario interno se puede definir como una evaluación global de todos los aspectos que intervienen en la relación del consumidor con un servicio, y esta evaluación se fundamenta principalmente en la experiencia de consumo o su uso a lo largo del tiempo. En este contexto, varios elementos son cruciales para determinar la satisfacción del usuario interno. La confiabilidad del servicio juega un papel fundamental, ya que los usuarios internos necesitan sentirse seguros de que el SIC proporcionará datos precisos y consistentes en todo momento. Además, la atención personalizada es esencial para garantizar que las necesidades individuales de los usuarios internos sean atendidas de manera adecuada, lo que contribuye a una mayor satisfacción y lealtad hacia el sistema.

La seguridad y la higiene también son aspectos importantes que influyen en la satisfacción del usuario interno. Los usuarios necesitan sentirse seguros al utilizar el SIC, sabiendo que sus datos están protegidos y que se han implementado medidas adecuadas para prevenir cualquier riesgo de pérdida o filtración de información confidencial. Asimismo, la higiene del sistema, en términos de su facilidad de uso y navegación intuitiva, contribuye a una experiencia de usuario más satisfactoria, permitiendo a los usuarios acceder y utilizar la información de manera eficiente y sin dificultades.

Además, los aspectos tangibles del servicio, como la presentación visual del sistema y la calidad de los materiales utilizados, también pueden influir en la satisfacción del usuario interno. Un diseño atractivo y una interfaz intuitiva pueden mejorar la percepción del sistema y aumentar la satisfacción del usuario interno. Así, la accesibilidad del sistema, en términos

de su disponibilidad y facilidad de acceso desde diferentes dispositivos y ubicaciones, es un factor clave que influye en la experiencia general del usuario interno. Un sistema accesible y disponible en todo momento permite a los usuarios internos aprovechar al máximo sus funciones y obtener la información necesaria de manera oportuna y conveniente.

La satisfacción del usuario interno en relación con los sistemas de información de costos depende en gran medida de la percepción de calidad de estos sistemas. Con base en los planteamientos de García Fernández, Cepeda-Carrión y Ruíz (2012), la calidad percibida se puede dividir en diversas dimensiones que influyen en la satisfacción del usuario. Una de estas dimensiones es la fiabilidad del sistema, que se refiere a la capacidad para proporcionar información precisa y confiable de manera consistente. Cuando los usuarios internos confían en la precisión de los datos proporcionados por el sistema, están más satisfechos y tienen una percepción positiva de su calidad.

En concordancia, se recalca lo importante que es la accesibilidad como dimensión del SIc. Los usuarios internos valoran la facilidad con la que pueden acceder al sistema y utilizar sus funciones sin encontrar obstáculos ni complicaciones innecesarias. Un SIc accesible facilita el trabajo de los usuarios internos y contribuye a una experiencia más satisfactoria. Además, la capacidad de respuesta del sistema ante las necesidades y solicitudes de los usuarios internos también influye en su satisfacción. Cuando el sistema responde de manera eficiente y oportuna a las consultas y requerimientos de los usuarios, estos se sienten valorados y atendidos, lo que aumenta su satisfacción general.

La tangibilidad del SIc es una dimensión clave que influye en la satisfacción del usuario interno. Esta dimensión se refiere a los aspectos físicos y visuales del sistema, así como a la

calidad de los materiales utilizados en su diseño y presentación. Un SIc con una interfaz atractiva y fácil de usar, que ofrece información clara y bien organizada, contribuye a una experiencia más satisfactoria para los usuarios internos. Además, la disponibilidad de herramientas y recursos adicionales, como manuales de usuario y tutoriales, puede mejorar aún más la percepción de calidad y satisfacción del usuario.

La satisfacción del usuario interno puede entenderse como un resultado psicológico que emana de una experiencia integral con los sistemas de información de costos dentro de la organización, o como una respuesta emocional a las experiencias asociadas con la utilización de estos sistemas. Esta percepción se ve influenciada por diversos factores, entre los que se incluyen el trato personal recibido, la calidad de las instalaciones y el material proporcionado, así como los servicios y actividades asociados con el uso de los sistemas de información. Además, la imagen de la organización y la satisfacción general con su funcionamiento también juegan un papel importante en la percepción de calidad y satisfacción del usuario interno. Cuando los usuarios internos perciben que la organización se preocupa por su bienestar y ofrece sistemas de información de costos efectivos y confiables, es más probable que experimenten niveles más altos de satisfacción y estén más comprometidos con su trabajo y sus responsabilidades dentro de la empresa.

El modelo MECSI, dentro de los estudios de Balmori Mastachi, G., y Flores Juárez, J. B. (2014), propone varias dimensiones para evaluar la calidad del servicio interno en relación con los sistemas de información de costos. Estas dimensiones incluyen la accesibilidad y disponibilidad de la información, la fiabilidad de los datos proporcionados, la capacidad de respuesta ante las necesidades y consultas de los usuarios internos, la seguridad y

confidencialidad de la información, y la claridad y comprensibilidad de los reportes y análisis generados por los sistemas de información.

Dentro del modelo MECSI, se identifican varios factores que influyen en la satisfacción de los usuarios internos con los sistemas de información de costos. Entre estos factores se encuentran la precisión y veracidad de la información proporcionada, la facilidad de uso de los sistemas, la rapidez en la entrega de los datos solicitados, la capacidad de personalización de los reportes según las necesidades específicas de cada usuario, y la disponibilidad de soporte técnico y capacitación para el uso adecuado de los sistemas.

El MECSI enfatiza la importancia de recopilar la retroalimentación de los usuarios internos para identificar áreas de mejora en los sistemas de información de costos. Esta retroalimentación puede obtenerse a través de encuestas de satisfacción, entrevistas o grupos de discusión con los usuarios, y permite a la organización identificar oportunidades de mejora en los sistemas y procesos relacionados con la información de costos. La mejora continua en la calidad del servicio interno contribuye a aumentar la satisfacción y productividad de los usuarios internos, así como a mejorar el desempeño general de la organización.

El cliente interno, al interactuar con los sistemas de información de costos, realiza una evaluación constante de su experiencia, donde el cumplimiento de sus necesidades es un factor primordial. Esta evaluación no solo se basa en la efectividad del servicio, sino también en la competencia y confidencialidad con la que se manejan los datos proporcionados. Además, el tiempo de respuesta juega un papel crucial, ya que la rapidez con la que se atienden sus requerimientos impacta directamente en su percepción de satisfacción.

La cortesía y la calidad de la comunicación e información recibida son aspectos que no pueden pasarse por alto. El cliente interno valora la amabilidad y claridad en la interacción, así como la disponibilidad de información relevante y actualizada para la toma de decisiones. La proactividad por parte del personal encargado de brindar el servicio también influye significativamente en la satisfacción del cliente interno, ya que demuestra un compromiso genuino con su bienestar y eficiencia en la resolución de problemas.

En última instancia, la evaluación del servicio interno no se limita a aspectos específicos, sino que abarca una percepción general del servicio recibido, donde cada interacción y experiencia contribuye a la formación de esta opinión. Además, el factor X, representado por elementos intangibles como la cultura organizacional y el ambiente de trabajo, puede tener un impacto significativo en la satisfacción del cliente interno, agregando un nivel adicional de complejidad a la evaluación de la calidad del servicio interno.

Quispe Fernández y Ayaviri Nina (2016), señalan que el término "satisfacción", etimológicamente derivado del latín, donde "satis" significa "bastante" y "facere" "hacer", adquiere una relevancia significativa en el ámbito de las organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo. Tal como lo señalan Quispe Fernández y Ayaviri Nina (2016), este concepto va más allá de la mera conformidad con un servicio o producto, implicando un enfoque global que considera las expectativas del cliente o beneficiario en relación con los programas y proyectos en los que haya participado. De esta manera, la satisfacción del usuario interno no se limita a la percepción individual de la calidad del servicio recibido, sino que abarca la evaluación integral de su experiencia en el contexto de su participación en iniciativas de desarrollo. Esta comprensión ampliada del concepto resalta la importancia de

comprender las necesidades y expectativas del usuario interno, así como de diseñar y ejecutar programas y proyectos que satisfagan sus requerimientos de manera efectiva y significativa.

En el contexto de las organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo, Quispe Fernández y Ayaviri Nina (2016), sugieren que la satisfacción del cliente interno se convierte en un aspecto fundamental para el funcionamiento efectivo de los sistemas de información de costos. Una de las dimensiones clave para evaluar esta satisfacción radica en la capacidad del sistema para cumplir con las necesidades y expectativas específicas del usuario interno. Esto implica no solo proporcionar información precisa y oportuna, sino también adaptarse a las particularidades y requerimientos individuales de cada usuario.

Los usuarios internos valoran la capacidad de acceder rápida y eficientemente a la información relevante para llevar a cabo sus tareas y tomar decisiones informadas. Además, la claridad en la presentación de la información y la disponibilidad de herramientas intuitivas para su análisis son aspectos que contribuyen significativamente a la satisfacción del cliente interno.

Los autores (Quispe Fernández y Ayaviri Nina, 2016), consideran a parte de las dimensiones mencionadas, la calidad del servicio y el soporte proporcionado por el equipo encargado de administrar el SIc desempeñan un papel crucial en la percepción de satisfacción del usuario interno. Esto incluye la capacidad de respuesta del personal ante consultas y problemas, así como la disposición para brindar orientación y capacitación cuando sea necesario. Un servicio de alta calidad y un soporte efectivo pueden mejorar la experiencia del usuario interno y aumentar su nivel de satisfacción con el SIc en su conjunto.

Para Casas Guillén (2002), la satisfacción del cliente, en el campo de la calidad percibida de los servicios, representa un elemento crucial para proporcionar un nivel global de satisfacción que influye en la fidelización del cliente. En este sentido, la satisfacción radica en el paradigma de la desconfirmación, mediante el cual el cliente configura su nivel de satisfacción en función de la calidad percibida tras la experiencia de prestación del servicio. Esta percepción se ve moldeada por diversos factores, entre ellos, las expectativas previas del cliente, la calidad percibida del producto hardware y del servicio software, así como el valor percibido durante la interacción con la organización. La imagen de la empresa y su capacidad para cumplir con las expectativas del cliente también desempeñan un papel fundamental en la determinación de la satisfacción del cliente. Por lo tanto, para garantizar un alto nivel de satisfacción y fidelización del cliente, las organizaciones deben centrarse en superar las expectativas del cliente, ofrecer productos y servicios de calidad percibida superior y generar valor añadido en cada interacción con el cliente.

De acuerdo con los planteamientos de Casas Guillén (2002), La fiabilidad del SIC es fundamental para garantizar la satisfacción de los usuarios internos. Esta dimensión se refiere a la precisión y consistencia de los datos proporcionados por el sistema, así como a su capacidad para generar información relevante y confiable en todo momento. Los usuarios internos confían en que el sistema les brinde datos precisos y actualizados para respaldar la toma de decisiones operativas y estratégicas. Por lo tanto, la fiabilidad del sistema es un factor clave que influye directamente en la percepción de calidad y utilidad de este por parte de los usuarios.

La accesibilidad y facilidad de uso del SIc son aspectos determinantes para la satisfacción de los usuarios internos. Este factor se relaciona con la capacidad del sistema para ser comprendido y utilizado de manera efectiva por parte de los usuarios, sin requerir un esfuerzo excesivo. Un SIc accesible y fácil de usar facilita la interacción de los usuarios con la plataforma, lo que contribuye a una mayor eficiencia en la gestión de la información y a una experiencia más satisfactoria en general.

Para el autor (Casas Guillén, 2002), la relevancia y oportunidad de la información proporcionada por el SIc son aspectos cruciales para la satisfacción de los usuarios internos. Esta dimensión se refiere a la capacidad del sistema para generar datos pertinentes y actualizados que respondan a las necesidades específicas de los usuarios en el momento adecuado. Los usuarios internos valoran la disponibilidad de información relevante y oportuna que les permita tomar decisiones informadas y anticiparse a los cambios en el entorno empresarial. Por lo tanto, la capacidad del sistema para proporcionar datos pertinentes y actualizados influye significativamente en la percepción de utilidad y satisfacción de los usuarios internos.

A partir de los estudios mencionados, se puede identificar varios puntos clave que convergen en la conceptualización de la satisfacción del usuario interno.

En primer lugar, Carmona Lavado y Leal Millán (1998) destacan la importancia de considerar la teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente, sugiriendo que esta se basa en la presencia de factores motivadores y factores higiénicos. Esto implica reconocer tanto los aspectos positivos que generan satisfacción como los aspectos negativos que pueden causar insatisfacción.

Continuando, Duque Oliva (2005) señala que la calidad del servicio es un factor determinante en la satisfacción del usuario interno, proponiendo modelos de medición que permiten evaluar la calidad percibida del servicio en función de diferentes dimensiones, como la fiabilidad, la responsabilidad y la capacidad de respuesta. Torres et al. (2008) analizan la relación entre las dimensiones de calidad del servicio y la satisfacción del cliente, identificando componentes higiénicos y satisfactorios que influyen en la percepción de calidad y en la satisfacción general del usuario interno

Por su parte, García Fernández et al. (2012) examinan la satisfacción del cliente en un contexto específico, como los centros de fitness, utilizando escalas de medición para evaluar la percepción de calidad y su relación con la satisfacción del usuario interno.

Balmori Mastachi y Flores Juárez (2014) proponen un modelo para evaluar la calidad del servicio interno, destacando la importancia de considerar las necesidades y expectativas del usuario interno para garantizar su satisfacción y fidelización.

Y, Quispe Fernández y Ayaviri Nina (2016) abordan la medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas, enfatizando la importancia de adaptar los enfoques de satisfacción del cliente a contextos específicos para obtener resultados relevantes.

Con lo expuesto previamente, es oportuno mencionar que la calidad de la información es un factor determinante para alcanzar la satisfacción del usuario interno; en ese sentido, Cohen y Kaimenaki (2011) y Rodniski y De Souza (2014) evalúan la calidad de la información de los sistemas de costos desde las siguientes dimensiones: existencia detallada de información, habilidad para desagregar costos acordes con los comportamientos, grado en que se calculan

las variaciones, frecuencia en la que la información es proporcionada al usuario. Para estos autores la calidad de la información se mide al observar las dimensiones: «relevancia, precisión, puntualidad, actualización, compatibilidad, rigor, confiabilidad de y utilización de la información generada por el sistema» (p. 45).

En conjunto, estos estudios destacan la importancia de considerar múltiples dimensiones y factores clave para comprender y evaluar la satisfacción de los usuarios internos en los sistemas de información de costos, lo que permite una visión integral y contextualizada de este fenómeno.

6.2. Criterios de selección bibliográfica

Para la selección de las referencias de la investigación se tuvo en cuenta los trabajos que desarrollaron las dimensiones que, analizadas, mejor se adecuan al contexto de los SIC. Que razonablemente las dimensiones describen los hechos que intervienen en la satisfacción de los usuarios internos de los SIC.

La tabla 2 presenta las dimensiones planteadas por los diferentes autores para medir el grado de satisfacción de los usuarios.

Tabla 2: Criterios de selección de dimensiones para el instrumento de valoración de la satisfacción de los usuarios internos del Sistema de Información de Costos

Autores	Dimensiones –Factores -Constructos
Carmona Lavado y Leal Millán (1998)	Fiabilidad, seguridad.
Grönroos y Mayer et al. (como se citó en Duque Oliva (2005) Parasuraman et al. (como se citó en Duque Oliva (2005)	Expectativa del usuario, fiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta, tangibilidad.

Torres M et al. (2008)	Confiabilidad, seguridad, tangibles, accesibilidad.
García Fernández et al. (2012)	Instalaciones y material, servicios y actividades.
Balmori Mastachi y Flores Juárez (2014)	Cumplimiento de la necesidad, competencia/confidencialidad, tiempo de respuesta, comunicación/información, disponibilidad, servicio en general y factor X.
Quispe Fernández y Ayaviri Nina (2016)	Satisfacción, confianza, finalización de la relación.
Casas Guillén (2002)	Satisfacción, expectativas del cliente, calidad percibida del producto hardware, calidad percibida del servicio software, valor percibido, fidelización del cliente.
Cohen y Kaimenaki (2011) Rodniski y De Souza (2014)	Relevancia, precisión, puntualidad, actualización, compatibilidad, confiabilidad de y utilización de la información generada por el sistema.

Fuente: elaboración propia.

Nota: El factor X es una dimensión particular, una variable, para expresar dimensiones que el investigador no tuvo en cuenta y que es recogida por medio de una pregunta abierta.

7. Bosquejo del instrumento para la valoración del grado de satisfacción de los usuarios internos del Sistema de Información de Costos

Tras realizar un exhaustivo análisis de la literatura y de los estudios relevantes sobre los SIC, se ha determinado y contextualizado las dimensiones consideradas pertinentes para medir el grado de satisfacción de los usuarios internos. Los trabajos seleccionados abarcan un periodo comprendido entre 1985 y 2023, abordando diferentes aspectos que influyen en la percepción de los usuarios internos respecto de los departamentos de costos. En la Tabla 3 se presentan estas dimensiones, acompañadas de sus respectivas descripciones adaptadas al contexto y

condiciones específicas de los SIC, así como los autores que respaldan esta propuesta. Este enfoque permite establecer una base fundamentada para la evaluación de la satisfacción de los usuarios internos, integrando múltiples perspectivas y considerando las particularidades de cada estudio en este campo de investigación.

Tabla 3. Dimensiones para medir el grado de satisfacción del usuario interno de la información de costos

Dimensión	Descripción	Autores
Tangibilidad	Mide la percepción que tienen los clientes internos sobre la capacidad física, tecnológica, personal y conocimientos para abordar el cumplimiento de la labor del departamento de costos.	Grönroos y Mayer et al. (como se citó en Duque Oliva, 2005, p. 7).
		Torres M. et al. (2008, p. 20).
		García Fernández et al. (2012).
Capacidad de respuesta	Mide la percepción de los clientes internos sobre el cumplimiento y entrega de los productos de información de costos solicitada de forma continua o esporádica.	Grönroos y Mayer et al. (como se citó Duque Oliva, 2005, p. 7).
		Balmori Mastachi y Flores Juárez (2014).
		Balmori Mastachi y Flores Juárez (2014, p. 21).
Seguridad	Los datos de costos son información interna de la empresa, que no debe ser conocida por otros clientes distintos a los permitidos. Por tal razón, esta dimensión evalúa la percepción de los clientes sobre el nivel de confidencialidad y protección de los datos.	Torres M. et al. (2008, p. 20).
		Carmona Lavado y Leal Millán (1998).
		Balmori Mastachi y Flores Juárez (2014).
Comunicación	Mide la percepción de los clientes internos sobre la disponibilidad del departamento de costos para reuniones, capacitaciones, apoyo y colaboración para obtención y comprensión de la información de costos.	Balmori Mastachi y Flores Juárez (2014, p. 21).
		Quispe Fernández y Ayaviri Nina (2016).
		Torres M. et al. (2008, p. 20).

Fiabilidad	Mide la percepción de los clientes internos sobre la cantidad, pertinencia, precisión y verificación de los informes de costos.	Grönroos y Mayer et al. (como se citó en Duque Oliva, 2005, p. 7).
		Quispe Fernández y Ayaviri Nina (2016).
		Torres M. et al. (2008, pp. 13-20).
		IASB (2010).
		Carmona Lavado y Leal Millán (1998).
Uniformidad	Mide la percepción de los clientes internos sobre la estandarización, comparabilidad, equivalencia y modelación de los indicadores de costos de los informes.	IASB (2010).
Expectativa del usuario	Mide la percepción de los clientes internos sobre el beneficio y calidad de la información entregada por el departamento de costos.	Grönroos y Mayer et al. (como se citó en Duque Oliva, 2005, p. 7).
		Parasuraman et al. (como se citó en Duque Oliva, 2005, p. 8).
		Casas Guillén (2002).

Fuente: elaboración propia.

Posterior a la determinación de las dimensiones consideradas para el objetivo del estudio se estructuro el instrumento para la «Valoración del grado de satisfacción de los usuarios internos del Sistema de Información de Costos». La tabla 4 muestra el instrumento diseñado que se presentó a los expertos para su validación.

Tabla 4. Bosquejo del instrumento para la valoración del grado de satisfacción de los usuarios internos del Sistema de Información de Costos

DIMENSIÓN	VARIABLE	PREGUNTA
-----------	----------	----------

TANGIBILIDAD	V1	¿Cree usted que el departamento de costos cuenta con los recursos físicos (oficina, computadores) para el desarrollo de sus funciones?
	V2	¿Cree usted que el departamento de costos cuenta con software adecuado para el desarrollo de sus funciones?
	V3	¿Cree usted que el departamento de costos cuenta con la cantidad de personal para el desarrollo de sus funciones?
	V4	¿Cree usted que el departamento de costos cuenta con el personal idóneo para el desarrollo de sus funciones?
CAPACIDAD DE RESPUESTA	V5	¿El departamento de costos entrega los informes periódicos en las fechas adecuadas?
	V6	¿Cuándo ha requerido información nueva, el departamento de costos le ha cumplido con los requerimientos?
	V7	¿Cuándo ha requerido explicación de los indicadores de costos, ha recibido respuesta oportuna?
SEGURIDAD	V8	¿Cree usted que la empresa cuenta con los contratos de confidencialidad pertinentes para los usuarios que reciben información de costos, presupuestos y gestión?
	V9	¿Cree usted que la información de costos, presupuestos y gestión, queda resguardada solo para los usuarios internos?
COMUNICACIÓN	V10	¿Se realiza reuniones significativas, con el departamento de costos?
	V11	¿Se facilita la comunicación con el departamento de costos, para manifestar algún requerimiento?
	V12	¿Hay manuales que explican cada uno de los indicadores de costos que se presentan en los informes?

FIABILIDAD	V13	¿Los informes e indicadores de costos que recibe, describen completamente la necesidad de información que requiere para la toma de decisiones, con respecto a los costos?
	V14	¿Confía en los datos que se encuentra en los informes de costos periódicos, para la toma de decisiones?
	V15	¿Los porcentajes y tasas para calcular los costos no pueden ser manipulados y son neutrales?
	V16	¿Los indicadores de un período a otro, tienen relación con los resultados de la situación real de fabricación?
	V17	¿Los resultados de los indicadores de costos, son fácilmente verificables?
UNIFORMIDAD	V18	¿Los indicadores que se entregan en los informes periódicos son semejantes?
	V19	¿Los indicadores son comparables con el proceso de producción?
	V20	¿Los indicadores son comparables entre períodos?
EXPECTATIVA DEL CLIENTE	V21	¿Se siente cómodo con la calidad del servicio del departamento de costos?
	V22	¿El departamento de costos se comporta como un área clave para colaborar en la toma de decisiones de la empresa?
	V23	¿Esperaría que se realizara cambios al departamento de costos?

Fuente: elaboración propia.

8. Evaluar la viabilidad del instrumento de valoración de la satisfacción del usuario interno de los Sistema de Información de Costos

8.1. Observaciones al instrumento de valoración de la satisfacción del usuario interno de los Sistema de Información de Costos

Las observaciones realizadas por parte de los expertos aportaron elementos congruentes que presentaron otras perspectivas sobre el instrumento para la evaluación de la satisfacción de los usuarios internos y contribuyeron a reestructurar el diseño inicial. Así, se incorporaron nuevas variables y se optimizaron las ya establecidas. La table 5 muestra las observaciones realizadas a cada una de las variables y al bosquejo inicial.

Tabla 5. Observaciones al instrumento para la valoración del grado de satisfacción de los usuarios internos del Sistema de Información de Costos

Dimensión	Variable	Pregunta	Observaciones de expertos
Tangibilidad	V1	¿Cree usted que el departamento de costos cuenta con los recursos físicos (oficina, computadores) para el desarrollo de sus funciones?	
	V2	¿Cree usted que el departamento de costos cuenta con software adecuado para el desarrollo de sus funciones?	De acuerdo con la necesidad de la empresa existe un software que aplique a su utilización de costos.
	V3	¿Cree usted que el departamento de costos cuenta con la cantidad de personal para el desarrollo de sus funciones?	Cuál es la cantidad adecuada de personas para desarrollar las funciones, de acuerdo con que parámetros puedo colocar a 1 o más.
	V4	¿Cree usted que el departamento de costos cuenta con el personal idóneo para el desarrollo de sus funciones?	
Capacidad de respuesta	V5	¿El departamento de costos entrega los informes periódicos en las fechas adecuadas?	
	V6	¿Cuándo ha requerido información nueva, el departamento de costos le ha cumplido con los requerimientos?	¿Los tiempos de entrega son tolerables?

	V7	¿Cuándo ha requerido explicación de los indicadores de costos, ha recibido respuesta oportuna?	
	V8	¿Cree usted que la empresa cuenta con los contratos de confidencialidad pertinentes para los usuarios que reciben información de costos, presupuestos y gestión?	
Seguridad	V9	¿Cree usted que la información de costos, presupuestos y gestión, queda resguardada solo para los usuarios internos?	La calificación de 1 a 5 puede no ser clara con la posible respuesta al cuestionario de si o no.
	*Se cuenta al interior del proceso con la segregación de funciones pertinentes para la administración de la información (software, autorizaciones) ¿En el proceso del ciclo de la contabilidad de costos existe segregación de funciones pertinentes para la administración de la información (software, autorizaciones)? -acceso, manipulación-		
	V10	¿Se realiza reuniones significativas, con el departamento de costos?	
Comunicación	V11	¿Se facilita la comunicación con el departamento de costos, para manifestar algún requerimiento?	
	V12	¿Hay manuales que explican cada uno de los indicadores de costos que se presentan en los informes?	
Fiabilidad	V13	¿Los informes e indicadores de costos que recibe, describen completamente la necesidad de información que requiere	

		para la toma de decisiones, con respecto a los costos?	
		*¿Se ha realizado socialización a todos los niveles de la organización sobre la importancia del Sistema de Información de Costos?	
	V14	¿Confía en los datos que se encuentra en los informes de costos periódicos, para la toma de decisiones?	
	V15	¿Los porcentajes y tasas para calcular los costos no pueden ser manipulados y son neutrales?	
	V16	¿Los indicadores de un período a otro, tienen relación con los resultados de la situación real de fabricación?	Podría ampliarse a empresas de servicios, indicándolo en la pregunta.
	V17	¿Los resultados de los indicadores de costos, son fácilmente verificables?	
	V18	¿Los indicadores que se entregan en los informes periódicos son semejantes?	
Uniformidad	V19	¿Los indicadores son comparables con el proceso de producción?	1: Se alinea más a la variable [25]. Es integrable el software de costos o las herramientas para utilizar entre el sistema contable y el sistema de costos. 2: podría ampliarse a empresas de servicios, indicándolo en la pregunta.

Expectativa del cliente	V20	¿Los indicadores son comparables entre períodos?	
	V21	¿Se siente cómodo con la calidad del servicio del departamento de costos?	
	V22	¿El departamento de costos se comporta como un área clave para colaborar en la toma de decisiones de la empresa?	
	V23	¿Esperaría que se realizara cambios al departamento de costos?	1: Se deben realizar cambios al departamento de costos, ¿cuáles? 2: En el entendido de que conlleven a Mejorar los procesos internos del área.

Fuente: elaboración propia.

Nota: * son las observaciones realizadas que no están relacionadas a ninguna de las variables. Las observaciones están relacionadas al cuestionario.

8.2. Determinación del indicador de satisfacción de la valoración de la satisfacción del usuario interno de los Sistema de Información de Costos

Para calcular el nivel de satisfacción de los usuarios internos, se determinó la magnitud porcentual. El cálculo de las magnitudes de satisfacción para cada dimensión y el indicador global del instrumento, se estableció los siguientes pasos:

1. **Calcular la puntuación total posible:** Dado que cada pregunta tiene una escala Likert de 1 a 5, y hay 27 preguntas en total, la puntuación máxima posible para cada usuario es 5 (el puntaje máximo) multiplicado por 27 (el número total de preguntas), lo que da un total de 135.
2. **Calcular la puntuación obtenida por cada usuario:** Suma los puntajes otorgados por cada usuario en todas las preguntas.
3. **Calcular el porcentaje de satisfacción para cada dimensión:** Divide la puntuación obtenida por cada usuario en una dimensión específica por la puntuación total posible, luego multiplica por 100 para obtener el porcentaje.
4. **Calcular el indicador global de satisfacción:** Suma las puntuaciones obtenidas en todas las dimensiones para cada usuario y luego divide por la puntuación total posible. Multiplica por 100 para obtener el porcentaje.
5. **Calcular el promedio de los porcentajes de satisfacción por dimensión:** Suma los porcentajes de satisfacción de todas las respuestas de los usuarios en una dimensión específica y divide por el número total de respuestas de los usuarios.

➤ Componentes del instrumento estadístico - matemático:

1. Recolección de Datos:

- Escala de Likert (1 a 5) para cada pregunta del cuestionario.

2. Asignación de Puntuaciones:

- Cada respuesta de los encuestados se asigna un valor numérico de 1 a 5.

3. Cálculo de Puntuaciones:

- Puntuación Total Posible: Número de preguntas por dimensión * 5.
- Puntuación Obtenida: Suma de las puntuaciones asignadas a cada respuesta por dimensión.
- Indicador de Satisfacción: $\left(\frac{\text{Puntuación Obtenida}}{\text{Puntuación Total Posible}} \right) \times 100$

➤ Fórmulas Utilizadas:

- Puntuación Total Posible:

$$\text{Puntuación Total Posible} = \text{Número de preguntas por dimensión} \times 5$$

- Puntuación Obtenida:

$$\text{Puntuación Obtenida} = \sum_{i=1}^n \text{Respuestas } i$$

- Indicador de Satisfacción:

$$\text{Indicador de Satisfacción} = \left(\frac{\text{Puntuación Obtenida}}{\text{Puntuación Total Posible}} \right) \times 100$$

8.3. Resultados de la validación del instrumento de valoración de la satisfacción del usuario interno de los Sistema de Información de Costos

La validación por parte de expertos mostró que la puntuación con mayor frecuencia fue 4; en promedio, de la sumatoria, representa el 95,4 %. Las observaciones entregadas se sitúan en función de complementar el cuestionario. No hubo observaciones que rechazaran o cambiaran las dimensiones y el enfoque de este trabajo. Las observaciones se analizaron con el fin de reconfigurar la propuesta dentro de los lineamientos establecidos. En consecuencia, la estructura inicial se actualizó incorporando nuevas preguntas.

A los resultados obtenidos con la validación de expertos se aplicó la prueba de confiabilidad índice alfa de Cronbach.

La Tabla 5 muestra el número de expertos que participaron en la validación, de los cuales fueron validados o excluidos, y la tasa porcentual que representa cada caso de acuerdo con el total de expertos. Para este trabajo, los siete expertos fueron validados, representando el 100 %.

Tabla 6. Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	7	100,0
	Excluido a	0	00,0
	Total	0	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Fuente: tomado de los resultados de SPSS

La existencia de confiabilidad en las variables se determina con los valores que se interpretan en un rango desde 0 hasta 1 (Tabla 6). Si el valor del índice se aproxima a 0 se puede interpretar que los valores obtenidos en las diferentes aplicaciones del instrumento son dominados por factores de aleatoriedad (Gliem y Gliem, 2003; Johnson y Johnson, 2009). A saber:

Tabla 7. Interpretación de los valores del índice alfa de Cronbach

Rango	Consistencia
>0,9	Excelente
>0,8	Bueno
>0,7	Aceptable
>0,6	Cuestionable
>0,5	Pobre
<0,5	Inaceptable

Fuente: tomado de Gliem y Gliem (Gliem y Gliem, 2003).

En la Tabla 7, el valor obtenido del índice alfa de Cronbach fue de 0,951, el cual es el resultado de la validación de las veintitrés variables o preguntas del cuestionario. Esto indica que la consistencia de cada una de las variables es alta. Los valores por obtener representan un alto grado de confiabilidad; por tanto, las variables del cuestionario son adecuadas para medir el grado de satisfacción del usuario interno del SIc. Es decir, que las interpretaciones que resulten de los valores a conseguir con la aplicación del instrumento están dentro del marco de las dimensiones que describen los principales factores que inciden en el grado de satisfacción. Representa estabilidad en las mediciones a obtener con la aplicación cíclica del cuestionario. El valor restante del índice, 0,049, estadísticamente es un valor no representativo (Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, 2018).

Tabla 8. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	No de elementos
0,951	23

Fuente: elaboración propia.

9. Instrumento de valoración de la satisfacción de los usuarios internos del Sistema de Información de Costos

La validación por parte de los expertos permitió aplicarle al instrumento inicial cambios con el fin de alcanzar el objetivo propuesto. Y, que integrara las principales características propuestas: validez, confiabilidad, objetividad (Gómez Benito y Hidalgo, 2009; Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, 2018; Martín Arribas, 2004; Núñez G et al., 2007; Payares et al., 2020; Román Graván y Morales Pérez, 2011).

Por lo anterior, la tabla 9 presenta el instrumento final para la valoración de la satisfacción de los usuarios internos de los SIc.

Tabla 9. Instrumento para evaluar el grado de la satisfacción del usuario interno de los Sistemas de Información de Costos

Dimensión	Variable	Preguntas
Tangibilidad	V1	¿Considera usted que el departamento de costos cuenta con los recursos físicos (oficina, computadores) para el desarrollo de sus funciones?
	V2	¿Considera usted que el departamento de costos cuenta con software adecuado para el desarrollo de sus funciones conforme a las necesidades de la empresa?
	V3	¿Considera usted que el departamento de costos cuenta con el personal suficiente para el desarrollo de sus funciones?
	V4	¿Considera usted que el departamento de costos cuenta con el personal idóneo para el desarrollo de sus funciones?
Capacidad de respuesta	V5	¿El departamento de costos entrega los informes periódicos en las fechas adecuadas?
	V6	¿Cuándo ha requerido información nueva del departamento de costos, este ha cumplido con los requerimientos en el periodo estipulado?
	V7	¿Cuándo ha requerido explicación de los indicadores de costos ha recibido respuesta oportuna?
Seguridad	V8	¿Considera usted que la empresa cuenta con los contratos de confidencialidad pertinentes para los usuarios que reciben información de costos, presupuestos y gestión?
	V9	¿Considera usted que la información de costos, presupuestos y gestión queda asegurada para uso exclusivo de los usuarios internos?

	V10	¿En el proceso del ciclo de la contabilidad de costos existe segregación de funciones pertinentes para la administración de la información -programas, autorizaciones, acceso, manipulación-?
Comunicación	V11	¿Se realizan reuniones significativas con el departamento de costos – interdepartamental-?
	V12	¿Se facilita la comunicación con el departamento de costos para manifestar algún requerimiento?
	V13	¿Existen manuales que explican cada uno de los indicadores de costos que se presentan en los informes?
	V14	¿La importancia del Sistema de Información de Costos se ha socializado en todos los niveles de la organización?
Fiabilidad	V15	¿Los informes e indicadores de costos que recibe describen completamente la necesidad de información que requiere para la toma de decisiones con respecto a los costos?
	V16	¿Confía en los datos que se encuentran en los informes de costos periódicos para la toma de decisiones?
	V17	¿Los porcentajes y tasas para calcular los costos no pueden ser manipulados y son neutrales?
	V18	¿Los indicadores de un período a otro tienen relación con los resultados de la situación real de manufactura y servucción?
	V19	¿Los resultados de los indicadores de costos son fácilmente verificables?
	V20	¿Se concilia la información generada por el departamento de costos con la información generada por el departamento contable?
Uniformidad	V21	¿Los indicadores que se entregan en los informes periódicos son semejantes?

Expectativa del usuario	V22	¿Los indicadores son comparables con el proceso de producción o servucción?
	V23	¿Los indicadores son comparables entre períodos?
	V24	¿La información financiera y de costos deben de presentar sinergia?
	V25	¿Se siente satisfecho con la calidad del servicio del departamento de costos?
	V26	¿El departamento de costos se comporta como un área clave para colaborar en la toma de decisiones de la empresa?
	V27	¿Participa o sus sugerencias son consideradas en los planes de mejoramiento -diseño, rediseño-de los procesos del departamento de costos?

Fuente: elaboración propia.

Imagen 1: Diagrama del instrumento para evaluar el grado de la satisfacción del usuario interno de los Sistemas de Información de Costos



Fuente: elaboración propia.

10. Discusiones

La Teoría General de Sistemas-TGS, propuesta por Bertalanfy (1986), subraya la interrelación entre los sistemas de información dentro de una organización y su entorno externo. Según esta perspectiva, los sistemas de información no funcionan de forma aislada, sino que están interconectados con otros subsistemas, como producción, marketing y recursos humanos, lo que facilita la coordinación y la integración de las actividades empresariales (Bertalanfy, 1986; Delgadillo Rodríguez, 2001). Estos sistemas son esenciales para la recopilación, procesamiento y transmisión de datos necesarios para la toma de decisiones estratégicas (Delgadillo Rodríguez, 2001).

La interacción entre los sistemas de información y su entorno externo influye en la forma en que se diseñan, implementan y utilizan estos sistemas dentro de una organización (Delgadillo Rodríguez, 2001). Factores externos, como la competencia y las regulaciones gubernamentales, pueden afectar la eficacia y la relevancia de los sistemas de información internos. Por lo tanto, es crucial que las empresas adapten sus sistemas de información para mantener su competitividad y relevancia en el mercado (Bertalanfy, 1986).

La Teoría de Contabilidad y Control, basada en los trabajos de Shyam Sunder (2005), aborda los desafíos asociados con el control efectivo en una empresa, lo que impacta en la satisfacción de los usuarios internos de los sistemas de información de costos. El control efectivo es esencial para garantizar el logro de los objetivos organizacionales y la maximización del valor para los accionistas (Shyam Sunder & tr. y rev. técnica Nohora García et al., 2005). Sin embargo, los sistemas de control pueden enfrentar desafíos

significativos debido a la complejidad inherente de las operaciones empresariales y las variables en constante cambio en el entorno.

Uno de los problemas identificados es la necesidad de diseñar sistemas de control que sean lo suficientemente flexibles para adaptarse a los cambios en el entorno empresarial y abordar nuevos escenarios y desafíos. Además, es crucial establecer mecanismos para garantizar que se rindan cuentas por sus acciones y resultados, promoviendo la responsabilidad individual y colectiva en todos los niveles de la organización (Shyam Sunder & tr. y rev. técnica Nohora García et al., 2005).

En ese orden de ideas, la Teoría de la Asimetría de la Información, propuesta por Akerlof (1970), y la Teoría de Agencia de Jensen & Meckling (1976) proporcionan una comprensión adicional de los desafíos asociados con los agentes dentro de una empresa. Lo que puede influir en la satisfacción de los usuarios internos de los sistemas de información de costos.

La asimetría de la información puede generar conflictos de interés y comportamientos ventajosos, afectando la transparencia y la colaboración dentro de la empresa (Akerlof, 1970). Además, puede dar lugar a problemas de agencia, donde los administradores actúan en su propio interés en lugar del interés de la empresa y sus accionistas (Jensen & Meckling, 1976).

La Teoría de Agencia destaca la importancia de alinear los intereses de los agentes con los de los propietarios para mitigar los riesgos de conflicto y asegurar que los administradores actúen en beneficio de la empresa y sus accionistas (Jensen & Meckling, 1976). Además, resalta la necesidad de un sistema efectivo de contabilidad y control que supervise las

acciones de los agentes y garantice la transparencia y la rendición de cuentas en todas las operaciones empresariales (Akerlof, 1970; Jensen & Meckling, 1976).

La satisfacción de los usuarios internos en los sistemas de información de costos es un tema complejo que involucra diversas teorías y enfoques académicos. Estas teorías ofrecen perspectivas complementarias sobre cómo los sistemas de información interactúan dentro de una organización y con su entorno externo, así como los desafíos asociados con el control efectivo y la gestión de la información en el contexto empresarial. Al integrar estos enfoques, es posible desarrollar estrategias efectivas para mejorar la satisfacción de los usuarios internos en los sistemas de información de costos, promoviendo la eficacia, la transparencia y la responsabilidad en la toma de decisiones empresariales.

La evaluación de la satisfacción de los usuarios internos no solo implica la medición de indicadores cuantitativos, sino también la comprensión de aspectos cualitativos relacionados con la confianza, la colaboración y la percepción de valor. Estos elementos son fundamentales para garantizar un control efectivo en la organización, maximizar el valor para los accionistas y mitigar posibles conflictos de interés derivados de la asimetría de la información. Al considerar las dimensiones construidas en este estudio, centradas en la calidad de la información y la capacidad del sistema para cumplir con las necesidades específicas del usuario interno, se establece un puente entre la satisfacción del cliente interno y la eficacia del control interno en un entorno empresarial dinámico y competitivo.

El cliente interno, al interactuar con los sistemas de información de costos, evalúa constantemente su experiencia, priorizando el cumplimiento de sus necesidades como factor primordial. Las dimensiones desarrolladas en este trabajo, basadas en la revisión de la

literatura y la validación por expertos, abarcan aspectos clave como la relevancia, precisión, puntualidad, actualización, compatibilidad, rigor, confiabilidad y utilización de la información generada por el sistema. Estas dimensiones multidimensionales y holísticas permiten una evaluación integral de la satisfacción de los usuarios internos, destacando la importancia de considerar no solo indicadores cuantitativos, sino también aspectos cualitativos como la confianza, la colaboración y la percepción de valor para reflejar adecuadamente la complejidad y diversidad de las necesidades y expectativas de los usuarios internos en relación con los sistemas de información de costos.

11. Conclusiones

El instrumento propuesto mide el grado de satisfacción del usuario interno de los SIC, indirectamente valorando la calidad, relevancia y fiabilidad de la información proporcionada para la toma de decisiones dentro de la empresa. A través del instrumento, se determina cómo la satisfacción del usuario interno puede servir como un indicador clave para el aseguramiento de la información, permitiendo identificar la necesidad de auditorías de costos. En esencia, a mayor satisfacción de los usuarios internos, mayor es la percepción de calidad y confiabilidad de la información de costos, lo que facilita decisiones estratégicas más informadas y efectivas, asegurando así una gestión empresarial más eficiente y precisa.

El instrumento de valoración de la satisfacción del usuario interno de los SIC no se consiguió implementar dentro del tiempo estipulado debido a la dificultad para encontrar una empresa adecuada para desarrollar el estudio. Sin embargo, el desarrollo teórico del instrumento sigue siendo valioso y proporciona una base sólida para futuras aplicaciones que busquen evaluar

y mejorar la satisfacción de los usuarios internos con los SIc, contribuyendo así al aseguramiento de la calidad de la información y a la toma de decisiones empresariales más informadas y eficientes.

Aunque el instrumento de valoración de la satisfacción del usuario interno de los SIc no se implementó este instrumento proporciona una base sólida para futuras investigaciones y aplicaciones prácticas que busquen evaluar y mejorar la satisfacción de los usuarios internos con los SIc. Al abordar específicamente la satisfacción del usuario, el instrumento destaca la importancia de entender y responder a las necesidades y expectativas de los usuarios internos, lo cual es crucial para garantizar la calidad de la información que se genera y utiliza dentro de la empresa. Una mayor satisfacción del usuario interno no solo refleja la eficacia y eficiencia del SIc, sino que también contribuye significativamente a la toma de decisiones con base en información razonable, que finalmente se refleja en la optimización de la rentabilidad. Por lo tanto, la satisfacción del usuario interno se convierte en un indicador clave para evaluar la viabilidad y necesidad de auditorías de costos, asegurando que las empresas puedan tomar decisiones estratégicas basadas en datos confiables y pertinentes.

No obstante, la no realización de una prueba piloto del instrumento de valoración de satisfacción del usuario interno de los SIc deja abierta la investigación para culminarla en el futuro. El instrumento, enfocado en evaluar y mejorar la satisfacción de los usuarios internos, se basa en la premisa de que la calidad y utilidad de la información proporcionada por los SIc son cruciales para la toma de decisiones empresariales. El análisis de los datos obtenidos a través de una prueba piloto, aunque no se llevó a cabo en esta etapa, está diseñada para cuantificar el nivel de satisfacción de los usuarios internos, identificando áreas de mejora y

asegurando que los sistemas de información de costos cumplan con las expectativas y necesidades de sus usuarios. La investigación queda abierta para futuras implementaciones que completen este ciclo de evaluación y validación mediante la prueba piloto.

Este estudio se circunscribe en la investigación en Auditoría de Costos, representando una línea de análisis en constante evolución que requiere la colaboración interdisciplinaria de la comunidad académica y empresarial. Esta colaboración es fundamental para sistematizar y aplicar de manera efectiva la encuesta en las empresas interesadas en mejorar sus procesos de costos.

12. Referencias

Aguado Romero, J., López Hernández, A., & Vera Ríos, S. (2013). Repercusiones de la auditoría de costes y precios en los sistemas de información para la gestión empresarial: el caso de Indra Sistemas. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XIX(2),402-414.[fecha de Consulta 7 de Junio de 2024]. ISSN: 1315-9518. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28026992006>

Arcenegui Rodrigo, J. A., y Molina Sánchez, H. (2007). La función de la auditoría interna en las cajas de ahorros españolas. *Revista de Contabilidad*, 10(1), 35-74. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2577808>

Arroyo, F., Santamaría, Á. E., y Mendoza, A. (2020). Sistema de costos basado en actividades –el caso del Hotel Panorama del municipio de Sincelejo, Colombia. *Revista Espacios*, 41(47), 367-381. <https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n47p26>

Balmori Mastachi, G., y Flores Juárez, J. B. (2014). MEC SI: Modelo para evaluar la calidad del servicio interno. *Innovaciones de negocios*, 11(22), 191-213. [https://www.researchgate.net/publication/315749085_MEC SI_Modelo_para_evaluar_la_calidad_del_servicio_interno MEC SI_Evaluation_model_for_internal_service_quality](https://www.researchgate.net/publication/315749085_MEC SI_Modelo_para_evaluar_la_calidad_del_servicio_interno_MEC SI_Evaluation_model_for_internal_service_quality)

Florián Benites, N. J., Gálvez Díaz, N. del C., & Barsallo Fernández, R. (2020). PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN AL USUARIO INTERNO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN REQUE – CHICLAYO 2019. *TZHOECOEN*, 12(4), 525–535. <https://doi.org/10.26495/tzh.v12i4.1401>

Borgert, A., y Da Silva, M. Z. (2005). Método de custeio híbrido para gestão de custos em uma empresa prestadora de serviços. *Anais Do Congresso Brasileiro De Custos -ABC*, 1-10. <https://anaiscbc.emnuvens.com.br/anais/article/view/2126>

Bounagui, Y., Hafiddi, H., y Mezrioui, A. (2016). COBIT evaluation as a framework for cloud computing governance. *International Journal of Cloud Applications and Computing*, 6(4), 65-82. <http://doi.org/10.4018/IJCAC.2016100104>

Brickley, J. A., Smith, C. W., y Zimmerman, J. L. (2005). *Economía empresarial y arquitectura de la organización*. McGraw Hill.

Campo-Arias, A., Herazo, E., y Caballero-Domínguez, C. C. (2020). Dimensionalidad, validez nomológica y consistencia interna de la escala breve de Davidson para estrés postraumático en estudiantes de Santa Marta, Colombia. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 38(3), e339851. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/fnsp/article/view/339851>

Carmona Lavado, A., y Leal Millán, A. G. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de La Empresa*, 4(1), 53-80. <https://hdl.handle.net/11441/78838>

Correa-Mejía, D.; Martínez-Molina, L. Y, Ruiz-Criollo; M. C.; Yepes-Montoya, M. A. (2018). Cost indicators: a tool to manage value creation in Colombia industrial companies. *Estudios Gerenciales* 34(147), p 190-199. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.147.2643>

Casas Guillén, M. (2002). Los modelos de ecuaciones estructurales y su aplicación en el Índice Europeo de Satisfacción del Cliente. *Revista Electrónica de Comunicaciones y Trabajos de ASEPUMA*, 1-11. https://www.researchgate.net/publication/26440779_Los_modelos_de_ecuaciones_estructurales_y_su_aplicacion_en_el_Indice_Europeo_de_Satisfaccion_del_Cliente

Carrera López , J. S., Bedor Vargas , D. D., & Huacón Arévalo , M. O. (2022). La importancia de la auditoría externa en los procesos de inventarios de las pymes. *E-IDEA Journal of Business Sciences*, 4(16), 31-47. <https://doi.org/10.53734/eidea.vol4.id202>

Cogollo, Z., Gómez-Bustamante, E. M., Herazo, E., y Campo-Arias, A. (2012). Validez y confiabilidad de la escala breve de Francis para actitud ante el cristianismo. *Revista de La Facultad de Medicina*, 60(2), 103-110. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revfacmed/article/view/36013/37277>

Cohen, S., y Kaimenaki, E. (2011). Cost accounting systems structure and information quality properties: an empirical analysis. *Journal of Applied Accounting Research*, 12(1), 5-25. <https://doi.org/10.1108/09675421111130586>

Delgadillo Rodríguez, D. I. (2001). El sistema de información contable: fundamentos y marco de referencia para su administración. Universidad del Valle.

Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 15(25), 64-80. https://doi.org/http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MDL/AC/AM/AF/Revision.pdf

Duque Roldán, M. I., Gómez Montoya, L. F., y Osorio Agudelo, J. A. (2009a). El costeo híbrido: La mezcla entre tradición e innovación en la aplicación de metodologías de costeo. En XI Congreso Internacional de Costos y Gestión; XXXII Congreso Argentino de Profesores Universitarios de Costos. <https://studylib.es/doc/1061874/el-costeo-hibrido--la-mezcla-entre-tradici%C3%B3n-e-innovaci%C3%B3n>

Duque Roldán, M. I., Gómez Montoya, L. F., y Osorio Agudelo, J. A. (2009b). Análisis de los sistemas de costos utilizados en las entidades del sector salud en Colombia y su utilidad para la toma de decisiones. Revista Del Instituto Internacional de Costos, 5, 495-525. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3363677>

Duque-Roldán, M. I., Osorio-Agudelo, J. A., y Agudelo-Hernández, D. M. (2011). Costos estándar y su aplicación en el sector manufacturero colombiano. Cuadernos de Contabilidad, 12(31), 521-545. <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuacont/article/view/3102#:~:text=La%20utilizaci%C3%B3n%20del%20sistema%20de,delporratio%20de%20las%20variaciones%20resultantes>.

Florián Benites, N. J., Gálvez Díaz, N. del C., y Barsallo Fernández, R. (2020). Plan de mejora de atención al usuario interno para la satisfacción del usuario externo en Reque – Chiclayo 2019. Tzhoecoen, 12(4), 525-535.
<https://doi.org/https://doi.org/10.26495/tzh.v12i4.1401>

Ganga Contreras, F. A., y Vera Garnica, J. R. (2008). El gobierno corporativo: consideraciones y cimientos teóricos, Cuadernos de Administración, 21(35), 93-126.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-35922008000100005&script=sci_abstract&tlng=es

García Fernández, J., Cepeda-Carrión, G., y Ruíz, D. M. (2012). La satisfacción de clientes y su relación con la percepción de calidad en Centro de Fitness: utilización de la escala CALIDFIT. Revista de Psicología Del Deporte, 21(2), 309-319.
<https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=235126897011>

Gliem, J. A., y Gliem, R. R. (2003). Calculating, Interpreting, and Reporting Cronbach's Alpha Reliability Coefficient for Likert-Type Scales. Midwest Research to Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education, 82-88
<https://scholarworks.iupui.edu/handle/1805/344>

Gómez Benito, J., y Hidalgo, M. D. (2009). La validez de los test, escalas y cuestionarios. La Sociología En Sus Escenarios, 12, 1-14.
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/ceo/article/view/1750>

Gras-Gil, E., Marín-Hernández, S., y García-Pérez De Lema, D. (2015). Auditoría interna y deficiencias de la información financiera en el sector bancario español. *Revista de Contabilidad*, 18(2), 174–181. <https://doi.org/10.1016/j.rcsar.2014.06.004>

Hernández-Sampieri, R., y Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill. [http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hernández-Metodología de la investigación.pdf](http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hernández-Metodología%20de%20la%20investigación.pdf)

Herrera Ramos, V. G., y Torre Armas, J. M. (2020). La auditoría de costos en las decisiones operativas -aplicable a las empresas productoras de granos andinos (pp. 15-32). En (ed.), *Boletín de investigación estudiantil* Número 2 –2020. <https://www.usmp.edu.pe/contabilidadyeconomia/images/pdf/investigacion/APORTEESTUDIANTIL30enero.pdf#page=15>

Information Systems Audit and Control Association. (2012). Cobit 5. Un marco de negocio para el gobierno y la gestión de las TI de la empresa. ISACA.

International Accounting Standards Board. (2010). El Marco Conceptual para la Información Financiera. IASB.

Isaac Sánchez, O. R., O’farrill Rodríguez, I. I., y Hernández Blanco, F. (2019). Los Sistemas de Costo y su importancia en el logro de los objetivos de la Contabilidad de Costo. *Revista Ciencia Universitaria*, 19(2). <https://rcta.unah.edu.cu/index.php/ACUNAH/article/view/1593/3022>

Johnson, S., y Johnson, R. (2009). Conceptualising and interpreting reliability. <https://core.ac.uk/download/pdf/4160331.pdf>

Kontsevoy, G. R., Ermakov, D. N., Rylova, N. I., Leoshko, V. P., y Safonova, M. F. (2020). Management accounting of agricultural production: improving planning and standardization of costs in the management information system. *Amazonia investiga*, 9(27), 284-293. <https://amazoniainvestiga.info/index.php/amazonia/article/view/1241/1114>

Lopes-Martínez, Igor, & Gómez-Acosta, Martha Inés. (2013). Auditoría logística para evaluar el nivel de gestión de inventarios en empresas. *Ingeniería Industrial*, 34(1), 108-118. Recuperado en 07 de junio de 2024, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362013000100011&lng=es&tlng=es

Martín Arribas, M. C. (2004). Diseño y validación de cuestionarios. *Matronas Profesión*, 5(17), 23-29. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6125935>

Morales Ramírez, E y Valencia, E. (2021). Auditoría de costos en empresas litográficas. Diseño de un programa de auditoría de costos, con base en las NIAS, para las empresas litográficas del municipio de Cartago - Valle del Cauca. Universidad del Valle. <https://hdl.handle.net/10893/21155>

Morocho-Caraguay, K. E., Narváez-Zurita, C. I., & Erazo-Álvarez, J. C. (2019). Aseguramiento de la información de costos a través de los sistemas de control interno. *Dominio De Las Ciencias*, 5(4), 95–124. <https://doi.org/10.23857/dc.v5i4.1044>

Núñez G, D., Acuña V, F., Rojas C, G., y Vogel G, E. H. (2007). Construcción y validación inicial de un cuestionario para medir calidad de vida en pacientes esquizofrénicos. Revista Chilena de Neuro-Psiquiatría, 45(2), 148-160.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0717-92272007000200008>

Osadcha, O. O., Akimova, A. O., Hbur, Z. V., y Krylova, I. I. (2018). Implementation of accounting processes as an alternative method for organizing accounting. Financial and credit activity problems of theory and practice, 4(27), 193-200.
<https://fkd.net.ua/index.php/fkd/article/view/1563>

Payares, K. M., Parra, M. A., Navarro, E. J., y Naranjo, O. (2020). Mercadeo interno en las pequeñas y medianas empresas del sector salud de Barranquilla (Colombia). Información Tecnológica, 31(1), 123-132. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100123>

Podmoguilnye, M. G. (2005). La evolución del costeo por actividades hacia el costeo híbrido de los procesos. Revista Iberoamericana de Contabilidad y Gestión, 3(5), 73-94.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1354181>

Prieto, G., y Delgado, A. R. (2010). Fiabilidad y Validez. Papeles Del Psicólogo, 31(1), 67-74. <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1797.pdf>

Proaño Castro, M. F., Orellana Contreras, S. Y., y Martillo Pazmiño, I. O. (2018). Los sistemas de información y su importancia en la transformación digital de la empresa actual. Revista Espacios, 39(45). <https://revistaespacios.com/a18v39n45/a18v39n45p03.pdf>

Quispe Fernández, G., y Ayaviri Nina, V. (2016). Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo. Revista Empresarial, 10(37), 26-34. <https://www.uv.mx/iesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>

Rincón Soto, C. A. (2011). Indicadores de costos. Libre Empresa, 8(1), 109-141. <https://www.researchgate.net/publication/301769916> Indicadores de costos

Rincón Soto, C. A., y Sánchez Mayorga, X. (2009). Auditoría de costos. Libre Empresa, 6(2), 101-131. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/libreempresa/article/view/2933>

Rincón Soto, C. A., y Vergara Mesa, G. A. (2013). La metodología de los costos híbridos como fuente en el diseño de los indicadores de costos y gestión: “Perspectiva de aplicación micro, pequeñas, medianas y grandes empresas”. Libre empresa, 10(2), 99-120. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/libreempresa/article/view/2999>

Rodniski, C. M., y De Souza, M. A. (2014). Estrutura do sistema de custos e os atributos da informação: um estudo com empresas brasileiras. Revista Universo Contábil, 10(4), 45-67. <https://doi.org/10.4270/ruc.2014429>

Román Graván, P., y Morales Pérez, G. (2011). Diseño y validación de un cuestionario que diagnostique el grado de conocimiento y utilización de redes sociales educativas por profesionales de la formación. En J. Ibarra Zamudio, M. Gaona Cane (eds.) La formación en el siglo XXI (pp. 10). <https://grupotecnologiaeducativa.es/index.php/biblioteca-virtual/articulos/redes-internet>

Rueda-Vera, G., Luna-Pereira, H. O., y Avendaño-Castro, W. R. (2021). Las normas NIIF como herramienta gerencial: percepciones de estudiantes universitarios de programas de

administración y ciencias contables. Revista CEA, 7(15), e1864.
<https://doi.org/10.22430/24223182.1864>

Torres M, E., Manzur M, E., Hidalgo C, P., y Barra V, C. (2008). Relationship between the dimensions of service quality and satisfaction: an analysis of the hygienic and satisfactory components. Estudios de administración, 15(1), 65-92. <https://doi.org/10.5354/0719-0816.2008.56411>

Tua Pereda, J. (1990). Algunas implicaciones del paradigma de utilidad en la disciplina contable. Contaduría Universidad de Antioquia, (16), 17-48.
<https://doi.org/10.17533/udea.rc.25020>

Tuapanta Dacto, J. V., Duque Vaca, M. A., y Mena Reinoso, A. P. (2017). Alfa de Cronbach para validar un Cuestionario de uso de TIC en Docentes Universitarios. MktDescubre, (10), 37-48. <http://revistas.esPOCH.edu.ec/index.php/mktDescubre11/article/view/50/44>

Villa Gil, L. C., y Gómez Ospina, D. N. (2018). Endomarketing: una herramienta de integración del cliente interno con la estrategia organizacional. Revista Hojas y Hablas, (15), 143-156. <https://doi.org/https://doi.org/10.29151/hojasyhablas.n15a9>

Yuan, Z., Hou, L., Zhou, Z., y Sun, Y. (2022). The Impact of Accounting Information Quality on Corporate Labor Investment Efficiency: Evidence from China. Journal of Systems Science and Systems Engineering, 31, 594-618 (2022). <https://doi.org/10.1007/s11518-022-5537-5>

Akerlof, G. A. (1970). The Market for “Lemons”: Quality Uncertainty and the Market Mechanism. The Quarterly Journal of Economics, 84(3), 488. doi:10.2307/1879431

Solarte, W. Y., Rincón Soto, C. A., & Molina Mora, F. R. (2023). Modelo de valoración de la satisfacción de los usuarios del sistema de información de costos. *Revista CEA*, 9(19), e2257. <https://doi.org/10.22430/24223182.2257>