

## USO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO COMO PROCESO CONTABLE PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA EMPRESA ELEINCA, C.A.

Yosmary Ortega<sup>1</sup>

 <https://orcid.org/0009-0008-4914-8256>

### Resumen

El presente artículo representa un avance del trabajo investigativo que aborda los procesos contables en el uso del comercio electrónico para el fortalecimiento de la empresa Eleinca, C.A., esta propuesta es esencial para potenciar las actividades comerciales dentro de la organización y aumentar la eficacia. En el mismo, se describirá la situación actual en relación con las necesidades contables y el comercio electrónico, se evalúan las diferentes etapas que delimitan la comprobación financiera para comprender y abordar las complejidades legales, económicas y sociales que impactan este ámbito. Se plantea la importancia de proponer los procesos contables para el uso del comercio electrónico, además se exploran los beneficios de la adopción de herramientas tecnológicas en la gestión contable de la empresa. Su objetivo principal es describir los procesos contables en el uso del comercio electrónico para el fortalecimiento de la empresa. Se espera que al seguir las recomendaciones y adaptar los procesos contables al entorno del comercio electrónico, la empresa esté mejor preparada para fortalecer su posición en el mercado y aprovechar al máximo las oportunidades que ofrece esta modalidad de negocio.

**Palabras clave** comercio electrónico; fortalecimiento empresarial; procesos contables.

### Abstract

This article represents an advance of the research work that addresses the accounting processes in the use of electronic commerce for the strengthening of the company Eleinca, C.A., this proposal is essential to enhance commercial activities within the organization and increase efficiency. In it, the current situation in relation to accounting needs and e-commerce will be described, the different stages that delimit financial auditing are evaluated to understand and address the legal, economic and social complexities that impact this area. The importance of proposing accounting processes for the use of electronic commerce is raised, in addition to exploring the benefits of the adoption of technological tools in the accounting management of the company. Its main objective is to describe the accounting processes in the use of e-commerce for the strengthening of the

<sup>1</sup>Estudiante. Universidad Yacambú. [v-29831763@micorreo.uny.edu.ve](mailto:v-29831763@micorreo.uny.edu.ve)

company. It is expected that by following the recommendations and adapting accounting processes to the e-commerce environment, the company will be better prepared to strengthen its position in the market and make the most of the opportunities offered by this business modality.

**Keywords:** e-commerce; business strengthening; accounting processes

## Introducción

En la actualidad, el comercio electrónico ha experimentado un crecimiento exponencial en Venezuela, gracias a la creciente adopción de las tecnologías digitales y la necesidad de adaptarse a las nuevas formas de intercambio comercial. Sin embargo, a medida que las transacciones en línea aumentan, también lo hace la complejidad de los procesos contables asociados. Por lo cual, este trabajo investigativo se enfoca en descripción de los procesos contables específicos del comercio electrónico en Venezuela, con el objetivo de proporcionar una comprensión más profunda de cómo las empresas pueden gestionar eficazmente sus operaciones comerciales.

La presente investigación, propone el análisis de los procesos contables en el uso del comercio electrónico para el fortalecimiento de la empresa Eleinca, C.A. y así lograr conducir a la organización a una mayor eficiencia, transparencia y control en las operaciones comerciales electrónicas. Esta investigación se encaminará como un proyecto técnico en el cual se aplicarán técnicas e instrumentos para recolectar datos del escenario con el fin de obtener un diagnóstico de la situación actual, para determinar las posibles debilidades en el área contable.

Al mismo tiempo, aborda desafíos que presentan los procesos contables, así como las mejores prácticas y recomendaciones para garantizar la transparencia, la precisión y la eficiencia de la contabilidad en el uso del comercio electrónico. En relación con la temática planteada se presenta el estudio denominado procesos contables para el uso del comercio electrónico para el fortalecimiento de la empresa Eleinca, C.A.

## Planteamiento del Problema

En la empresa Eleinca, C.A. se evidencio el uso del comercio electrónico como estrategia para fortalecer las ventas de la organización, sin embargo, presenta la problemática de que no existen procesos contables implementados que se adapten a esta nueva modalidad, causando inconsistencias a nivel contable. Por lo tanto, para este caso en particular, el objeto de estudio en Eleinca, C.A. fue la propuesta de procesos contables. Por tal motivo, es evidente que se refleja la importancia del creciente comercio electrónico a nivel global y cómo diferentes países están

adaptándose y aprovechando esta tendencia para expandir sus mercados y llegar a una audiencia más amplia. Para el autor Higuerey (2019) el comercio electrónico es “El modelo de negocios basado en las transacciones de productos y servicios en los medios electrónicos, ya sea en las redes sociales o en los sitios web”. Es decir, debido al gran crecimiento del e-commerce surge la necesidad de introducir la contabilidad en este ámbito para contrarrestar los posibles problemas que se presenten mediante su desarrollo.

Como consecuencia, esto ha originado un nuevo paradigma, especialmente en la forma en que se realizan las transacciones, transformando los perfiles y comportamientos de los consumidores y evolucionando la manera en que las empresas se comunican y realizan negocios. Ahora bien, existen diferencias significativas entre las dificultades contables que se presentan en el comercio electrónico y el comercio tradicional, debido a la forma de comercialización, la interacción entre las partes involucradas, la accesibilidad, entre otros factores. Sin embargo, la implementación de procesos contables básicos, como el registro detallado de ingresos y gastos, control de inventario y métodos de pago, facturación electrónica, y la realización de auditorías contables, son herramientas claves que contribuyen a la adecuada ejecución de esta práctica.

Es por ello por lo que, el país actualmente se encuentra en un punto de inflexión, un momento donde las prácticas de e-commerce del pasado se encuentran con las innovaciones del futuro, por ejemplo, la adopción de la facturación electrónica contribuye a facilitar las transacciones y protege la integridad de los datos de los usuarios. Sin embargo, esta nueva modalidad trae consigo diversas dificultades contables que afectan su desarrollo y uso eficiente. La falta de normativas claras y actualizadas, la inadecuada adaptación de los sistemas contables tradicionales a las particularidades del comercio electrónico, la escasez de profesionales especializados en contabilidad electrónica, y la inseguridad jurídica en cuanto a la tributación y regulación de las transacciones en línea, son solo algunos de los desafíos que obstaculizan la correcta gestión contable en este sector.

Por lo cual, ante este panorama, es fundamental investigar a fondo las dificultades contables que enfrenta el comercio electrónico en Venezuela, así como identificar y analizar los factores que inciden en su uso efectivo, como las políticas y el control cambiario. Cada vez, hay mayor preocupación en la adaptación de la contabilidad a este tipo de comercialización dentro del país, resaltando la importancia de abordar estos aspectos para fomentar un entorno favorable para su desarrollo. En relación con lo mencionado, el autor, Pérez (2023) publicó un artículo en la

prensa de Lara sobre este fenómeno donde indica que “Muchos cibernautas se han interesado por la economía digital, logrando transacciones no fraudulentas y ganando confianza en la sociedad”. Para los larenses, esto representa una verdadera innovación que permite adquirir bienes y servicios desde un solo clic.

Es por ello por lo que, implementar el estudio sobre los procesos contables para el uso del comercio electrónico para el fortalecimiento de la empresa Eleinca, C.A., trae consigo ciertos beneficios, como mejorar la comprensión de la legislación y las posibles implicaciones para las transacciones electrónicas. Además, al analizar los procesos contables, se pueden identificar áreas de mejora a nivel financiero, lo que puede llevar a una mayor eficiencia en la gestión de las transacciones electrónicas. En otras palabras, no solo puede ayudar a comprender mejor el entorno legal y financiero, sino que también puede conducir a una mayor eficiencia, transparencia y control en las operaciones comerciales electrónicas. Por lo antes planteado, se considera necesario realizar el estudio sobre los procesos contables en el uso del comercio electrónico para el fortalecimiento empresa Eleinca C.A., para abordar las complejidades legales, económicas y sociales que impactan este ámbito.

### **Justificación**

La presente investigación se justifica desde el punto de vista práctico, porque su implementación permitirá dentro de la organización, que se realicen los registros precisos y transparentes de las transacciones comerciales en línea, garantizando que la empresa cumpla con sus obligaciones fiscales, facilitan la presentación de declaraciones de impuestos y ayudando a rastrear el inventario disponible en línea. Por otro lado, conocer la situación actual de las necesidades, aportará beneficios a la empresa en relación con la gestión de la organización. El comercio electrónico hoy en día cumple un papel importante en el desarrollo de las empresas, logrando el fortalecimiento de las organizaciones en el mercado y siendo una estrategia fundamental para establecer relaciones comerciales digitales. El e-commerce tiene básicamente la función de permitir a las empresas llegar a nuevos consumidores, incluso a nivel internacional, permitiendo a los negocios posicionarse en un mayor nivel competitivo obteniendo más visibilidad sobre la competencia. Principalmente, es una herramienta poderosa para el crecimiento y la adaptación de las empresas en la era digital.

Con base a los argumentos anteriores, la presente investigación analiza los procesos contables para el uso del comercio electrónico para el fortalecimiento en la empresa Eleinca, C.A,

porque su implementación permitirá que dentro de la organización se realicen los registros precisos y transparentes de las transacciones comerciales en línea. Por otro lado, garantiza que la empresa cumpla con sus obligaciones fiscales, facilitan la presentación de declaraciones de impuestos y ayudando a rastrear el inventario disponible en línea.

En consideración a lo planteado, desde el punto de vista administrativo, la contabilidad sirve como una herramienta crucial para gestionar la información financiera y garantizar la transparencia de las operaciones comerciales, en el contexto del comercio electrónico el área contable juega un papel vital en el análisis de los costos, ingresos y gastos. Inclusive, la integración de las prácticas contables facilita la gestión financiera eficiente, proporciona datos financieros oportunos mejorando la competitividad en el mercado digital.

### **Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo general**

Analizar el comercio electrónico como proceso contable para el fortalecimiento de la empresa Eleinca, C.A.

#### **Objetivos específicos**

Diagnosticar la situación actual de los procesos contables en el uso del comercio electrónico en la empresa Eleinca, C.A. en Barquisimeto estado Lara.

Describir los procesos contables aplicables en las empresas en el uso del comercio electrónico.

Determinar los procesos contables para el uso del comercio electrónico para el fortalecimiento en la empresa Eleinca, C.A. en Barquisimeto estado Lara.

### **Metodología**

En este apartado referente al marco metodológico, se especifica la descripción de los métodos, técnicas y procedimientos que se utilizan para esta investigación, para tener una visión clara de lo que se hizo, porqué y cómo se hizo. Además, de concretar las razones por las cuales se seleccionó esta metodología, su adecuación al problema en estudio y sus limitaciones. En el caso del presente trabajo investigativo, se determina lo señalado por la Universidad Yacambú (2007), en el manual para la elaboración y presentación de los trabajos especiales de grado, trabajos de grados y tesis doctorales, en relación con una investigación cuantitativa: naturaleza de la investigación, población y muestra, técnicas de recolección de datos, instrumento, validez y confiabilidad del instrumento y análisis de datos. Los cuales se presentan a continuación.

De acuerdo con la orientación metodológica, el presente estudio se encuentra enmarcado en el paradigma positivista, debido a que este enfoque se centra en explicar, controlar y predecir los hechos u objetos de estudio de manera objetiva y empírica. De acuerdo con Ricoy, (2006) menciona que:

El paradigma positivista se califica de cuantitativo, empírico-analítico, racionalista, sistemático gerencial y científico-tecnológico. Por lo tanto, el paradigma positivista sustentará a la investigación que tenga como objetivo comprobar una hipótesis por medios estadísticos o determinar los parámetros de una determinada variable mediante la expresión numérica. (p.14)

Es decir, el uso del enfoque positivista en este trabajo investigativo está fundamentado en la búsqueda de explicaciones objetivas y la aplicación de métodos rigurosos para fortalecer la economía de la empresa en el contexto del comercio electrónico. Ahora bien, este estudio, se encuentra desarrollado desde los lineamientos del enfoque cuantitativo, por lo cual, los autores Stracuzzi y Pestana, (2012) señalan que:

El método cuantitativo se fundamenta en el positivismo, el cual percibe la uniformidad de los fenómenos, aplica la concepción hipotética deductiva como una forma de acotación y predica que la materialización del dato es el resultado de procesos derivados de la experiencia. Esta concepción se organiza sobre la base de procesos de operacionalización que permite descomponer del todo en sus partes e integrar éstas para lograr el todo. (p.40)

En este sentido, el enfoque cuantitativo permite el uso de métodos estadísticos por su enfoque en datos numéricos y evidencia cuantificable. De allí que, la presente investigación es positivista y cuantitativa, ya que permitió al investigador, a través de la aplicación de modelos matemáticos y estadísticos obtener la información necesaria para el comprobar las interrogantes que emergieron del estudio y comprobar los objetivos específicos que surgieron de ellas. Siendo una investigación de campo de tipo descriptiva que permite al investigador recolectar datos directamente de la empresa para describir la situación actual de los procesos contables de la organización e identificar las fortalezas y debilidades que pueden mejorarse mediante la implementación del comercio electrónico.

La investigación en relación a su enfoque paradigmático asume un diseño no experimental definido por Universidad Yacambú (Ob. cit.), en el Manual para la Elaboración y Presentación de los Trabajos Especiales de Grado, Trabajos de Grado y Tesis Doctorales, como "No experimental

descriptivo: trabajo de investigación cuyo propósito es la descripción, en un momento dado en el tiempo, de las relaciones entre al menos dos variables" (p.13). En este contexto, se describe el problema sobre los procesos contables para el uso del comercio electrónico para el fortalecimiento de la empresa Eleinca, C.A. siendo no experimental debido a que se enfoca en analizar y describir los procesos contables existentes y proponer mejoras para fortalecer la empresa, centrándose en la observación, recopilación de datos y análisis de la situación actual.

Con respecto al diseño de la investigación no experimental, también se considera transaccional. En este sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2007), refiere que son aquellos que "recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado." (p.208). En consecuencia, es no experimental transaccional porque no se realizó experimento ni se manipularon variables.

Es muy importante determinar cuáles y cuántos serán los individuos que forman parte del fenómeno estudiado, debido a que representan el conjunto completo de elementos que comparten una característica común dentro del determinado contexto, simbolizando el segmento sobre el cual inciden las variables que serán medidas y sobre los cuales se aplicará las técnicas e instrumentos diseñados. Por lo cual, Tamayo y Tamayo, (2001) mencionan que la población es "La totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando conjunto de entidades que participan de una determinada característica. (p.176)

Es decir, es aquella que se identifica como un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio, es todo aquello que concuerden con una serie determinada de especificaciones. Para efectos de la presente investigación, la población estuvo constituida por (5) cinco miembros que laboran en la empresa en calidad de gerentes, personal de ventas, administrativo y contable. Ahora bien, Tamayo y Tamayo (0b.cit), menciona que: "A partir de la población cuantificada para una investigación se determina la muestra, cuando no es posible medir cada una de las entidades, de población; esta muestra, se considera, es representativa de la población" (p.176). Por ende, es la que puede determinar la problemática ya que le es capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso.

En relación a lo mencionado, no se seleccionará muestra, ya que por las características que presenta en cuanto a cantidad de la población en estudio, se considera que es pequeña y de fácil manejo, por lo que se tomó en cuenta lo señalado por el autor Sabino (2007), el cual menciona que

“Cuando la población es pequeña debe utilizarse en su totalidad, ya que es población y muestra la vez, puesto que permite obtener mayor información sobre los aspectos inherentes a las variables de la investigación” (p.90). Es decir, este apoyo teórico, se tomó como base para no realizar selección muestral.

En este segmento, se ejecutará la forma por la cual se deberá obtener la información para dar respuesta a la problemática planteada, al respecto, Arias (2006), define “Las técnicas de recolección de datos como las distintas formas o maneras de obtener la información” (p.111), En otras palabras, alcanzar el logro de una investigación, depende en gran parte de la técnica de recolección de información utilizada, así como el adecuado instrumento implementado para llegar al objetivo. En este sentido, Méndez (1995) define “Las fuentes y técnicas para recolección de la información como los hechos o documentos a los que acude el investigador y que le permiten tener información” (p.143).

Es decir, es importante señalar que la información obtenida deberá de reunir aspectos relacionados con el trabajo, el análisis y presentación de los hechos. Por lo cual, Arias (2006), señala y define "Una técnica que pretende obtener información de un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular". (p.72). En la presente investigación se utilizará la encuesta como técnica, que resulta ser efectiva por cuanto se podrá obtener los criterios necesarios de las preguntas específicas, que sirven para dar solución a la problemática estudiada. En consecuencia, el cuestionario utilizado como instrumento estará conformado por (10) diez preguntas, que están basadas en las variables e indicadores del presente trabajo.

Por esta razón, este instrumento de recolección de datos se aplicará a la población seleccionada, cabe destacar que, son cuestionamientos con opciones dicotómicas (SI- NO) donde el encuestado podrá seleccionar una de las dos.

En este apartado, el instrumento deberá ser sometido a un proceso de validez de contenido y constructo, debido a que uno de los aspectos que se debe tener en cuenta antes de la aplicación del cuestionario, es la autenticidad de este. En este sentido, Hernández, Fernández y Baptista (Ob. cit.), lo define como “Grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 277). Esto implica, que el investigador debe tener en cuenta que el instrumento diseñado debe medir realmente la variable de estudio y obtener un instrumento válido. Para la validación de contenido del instrumento se aplicará el juicio de expertos.

Ahora bien, al respecto, Ramírez (2007) expresa que el juicio de experto constituye una técnica que:

Ayuda a validar el instrumento al ser sometido a un análisis de especialistas en metodología de la investigación, administrador u otros profesionales que amerite su atención. Estos brindan su opinión referente al contenido y forma del instrumento, así como observaciones y sugerencias para mejorarlo”. (p. 129).

En otras palabras, antes de ser aplicado a los sujetos de estudio, el diseño del instrumento fue sometido a un proceso de validación de contenido a través del criterio de juicio de experto, el cual permitirá consultar a tres (3) especialistas uno (1) en metodología y dos (2) en el área de contabilidad, quienes aportarán sugerencias sobre la relación y pertinencia de los indicadores con los ítems, así como, las ambigüedades de las preguntas con respecto al contexto de las variables, bajo los criterios de coherencia, pertinencia y consistencia en el mismo.

En otras palabras, para determinar la confiabilidad se realizará una prueba piloto a una muestra cinco (5) sujetos con características similares pero que no forman parte de la población, cuyos resultados se procesarán a través del coeficiente estadístico de Kuder Richardson. La confiabilidad de un instrumento es un proceso importante que permite determinar si mide lo que debe medir. En este sentido, Hernández, Fernández y Baptista (Ob. cit), expresan que es “el grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados” (p. 242)

Luego de haber aplicado el instrumento y se hayan agrupado los datos, se procederá a transferirlos a una matriz de datos utilizando un programa computacional (Microsoft Excel). En este estudio, los datos se tabularán en tablas de frecuencia expresadas de manera porcentual para ser representadas a través de gráficos estadísticos de barras. La interpretación de la información se realizará tomando en cuenta el marco teórico que fundamenta las variables para corroborar o establecer contradicciones entre los resultados obtenidos. Donde, se procederá a su análisis e interpretación para proporcionar las adecuadas conclusiones y recomendaciones.

### Referencias

- Arias (2006) *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*.  
<https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2007). *Metodología de la investigación*. Bogotá. <https://www.esup.edu.pe/wp->

[content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista- Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf](https://content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista- Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf).

Higuerey. E (2019). *Comercio electrónico: conoce todo sobre este modelo de negocios y cuáles son sus ventajas*. Rock Content. [Blog en línea] <https://rockcontent.com/es/blog/comercio-electronico/>

Méndez. C (1995). *Guía para la elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables, y administrativas*. [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24204w/Re/Metodologia\\_guia\\_para\\_elaborar\\_disenos\\_invesatigacion.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24204w/Re/Metodologia_guia_para_elaborar_disenos_invesatigacion.pdf).

Pérez (2023). *Comercio electrónico va en aumento en Venezuela*. [Artículo en línea]. <https://www.laprensalarara.com.ve/nota/68171/2023/11/comercio-electronico-va-en-aumento-en-venezuela>.

Ricoy. C (2006). *Contribución sobre los paradigmas de investigación*. [Resumen en línea]. <https://www.redalyc.org/pdf/1171/117117257002.pdf>.

Sabino. C (2007). *El proceso de investigación*. [https://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso\\_investigacion.pdf](https://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso_investigacion.pdf).

Salas. J (2023). *Cavecom-e: Comercio electrónico en Venezuela creció 500% en 2022 y en 2023 las perspectivas positivas se mantienen*. [Blog en Línea] <https://hispanopost.com/cavecom-e-comercio-electronico-en-venezuela-crecio-500-en-2022-y-en-2023-las-perspectivas-positivas-se-mantienen/>.

Stracuzzi.S y Pestana. F, (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23578w/w23578w.pdf>.

Tamayo y Tamayo. M (2001). *El Proceso de La Investigación Científica*. [Resumen en línea]. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El\\_proceso\\_de\\_la\\_investigacion\\_cientifica\\_Mario\\_Tamayo.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso_de_la_investigacion_cientifica_Mario_Tamayo.pdf).

Universidad Yacambú (2007). *Normas para la elaboración y presentación de los trabajos especiales de grado, trabajos de grados y tesis doctorales*. <https://sima.uny.edu.ve/moodle/my/courses.php>.