



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO

**TESIS PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**MEJORA DEL FLUJO DE INFORMACIÓN DEL PROCESO
CONTABLE DE LA EMPRESA FUNDACIÓN MALECÓN 2000**

ELABORADO POR:

Sozoranga Macías Dayana Thalía

TUTOR

PhD. Gómez Rodríguez Víctor

GUAYAQUIL - ECUADOR

2017

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

1.1.1. Ubicación del problema en un contexto

Actualmente el flujo informático se ha convertido en uno de los principales mecanismos de movimiento de la información entre los diferentes departamentos e individuos en una organización. Cada miembro debe conocer bien el papel que debe realizar entorno a la información desde su generación hasta su utilización, precisando a que corresponde cada documento o depósito.

El flujo de información y su utilización juega un papel muy importante en los procesos contables, porque facilita la toma de decisiones de los usuarios, toda esta información debe ser presentada de forma oportuna por considerarse uno de los principales recursos de las empresas. Para que los integrantes de una empresa puedan desempeñar sus actividades de manera apropiada, la información que es uno de los recursos más importante, debe ser distribuida por los diferentes departamentos de manera correcta que facilite la toma de decisiones.

Como consecuencia del desarrollo económico de las entidades de los diferentes países de todo el mundo, aparecen las normas internacionales de información financiera con el objetivo de garantizar que la información financiera sea clara y transparente, permitiendo una correcta toma de decisiones.

1.1.2. Situación conflicto

La información que se receipta en el departamento de contabilidad de los diferentes departamentos o sectores del Malecón Simón Bolívar y Malecón del Estero Salado constantemente llega tarde. Al momento de querer registrar la información ésta se encuentra incompleta e incorrecta, por lo cual se debe realizar un proceso adicional de verificación y análisis de la información confirmando que todo este correcto antes de ser registrada en el sistema contable que utiliza la Fundación Malecón 2000, lo que provoca un retraso del proceso contable.

A diario llega información muy importante la cual debe ser procesada de manera eficaz y eficiente, pero por diversas circunstancias como la demora en llegar la información a la empresa, se torna complicado detectar posibles desviaciones a tiempo.

1.1.3. Formulación del problema de investigación

¿Cómo influye el flujo de información actual del proceso contable que maneja la Fundación Malecón 2000, en la entrega a tiempo de la documentación y toma de decisiones, ubicada en la ciudad de Guayaquil, periodo 2016?

1.1.4. Delimitación del problema

Campo: Análisis del flujo de información

Aspectos: Información Contable, documentación a tiempo, toma de decisiones.

Área: Contable

Periodo: 2016

1.1.5. Variables de investigación

□ **Variable Independiente:** Flujo de Información

- ❑ **Variable Dependiente:** Entrega a tiempo de la documentación
Toma de decisiones.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Proponer mejoras al flujo de información del proceso contable de la Fundación Malecón 2000, para mejorar la entrega de la documentación a tiempo y la toma de decisiones.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Fundamentar aspectos teóricos sobre flujos informáticos
- Diagnosticar la situación actual relacionada al flujo de información del proceso contable en la empresa Fundación Malecón 2000, en el periodo 2016.
- Proponer acciones de mejoras que agilicen el flujo de información del proceso contable.

1.3. Justificación

1.3.1 Justificación del Problema

El presente trabajo de investigación se realiza como aporte a otras organizaciones que presenten como la Fundación Malecón 2000 problemas con el flujo informático del proceso contable, en la entrega a tiempo de la documentación y toma de decisiones. Para un correcto control de las ganancias, la empresa debe llevar un registro contable adecuado por lo que con este proyecto se podrá determinar cuáles son los posibles errores que evitan la agilidad de la información y de la documentación solicitada a los distintos sectores del Malecón Simón Bolívar y Estero Salado; esta investigación podrá contribuir a la correcta administración del recurso humano y financiero de la Fundación Malecón 2000.

El trabajo de investigación está enfocado a proporcionar alternativas de mejoras que aporten a que la información que es receptada por el departamento de contabilidad sea fidedigna y permita la correcta toma de decisiones.

Otro beneficio que proporcionará esta investigación es que mejorará el proceso de las cuentas por cobrar porque las papeletas de depósitos serán aplicadas a tiempo y por lo consiguiente las conciliaciones bancarias serán entregadas en la fecha predeterminada. Una vez puesto en marcha este trabajo de investigación y la información llegará a tiempo, el proceso de contabilización será más eficaz, y por ende el desempeño laboral mejorará, porque se evitará perder el tiempo en llamadas, solicitudes, memorándum y correos, requiriendo que se envíe la documentación faltante.

Este proyecto indagará el problema y proporcionará posibles soluciones que satisfagan las necesidades que presenta la Fundación Malecón 2000, en las actividades administrativas y contables.

La propuesta radica en crear un plan de acción que garantice un óptimo flujo informático del proceso contable, por lo que se podrá registrar, clasificar y resumir las operaciones que realiza la empresa en el menor tiempo posible. Esta investigación permitirá establecer la relación que existe entre el flujo de información y la entrega a tiempo de la documentación con la mejora de toma de decisiones.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentación teórica

2.1.1. Antecedentes históricos

2.1.1.1. Información en la gestión empresarial

La información en la gestión empresarial desde hace muchos años atrás se contempla en la correcta comunicación entre los miembros de la organización, utilizando los recursos necesarios para la adecuada relación entre los diferentes departamentos. Por tal motivo se ha definido a la comunicación como un componente muy importante en el proceso del flujo de información en la gestión empresarial, en donde el emisor es el encargado de enviar adecuadamente la información y de facilitar propuestas o tareas, para que el receptor analice y disponga de las sugerencias correspondientes (Rubio, 2008).

Se debe considerar que las buenas relaciones se crean a partir de la adecuada comunicación entre los miembros de la empresa, haciendo uso de canales eficientes que aporten a que la información sea de calidad.

Cada persona podrá dar soluciones a problemas que se presenten en la organización si se tiene la información correcta y las capacidades necesarias, que lo harán lograr alcanzar todas las metas y objetivos propuestos. Concluimos en que la información es una de las herramientas

más importante en la organización que nos permite tomar considerables decisiones.

El manejo de la información es primordial en una organización, esto facilita a los miembros de la organización conocer donde se localizan cada uno de los informes que desea transmitir; dentro de la organización debe existir una correcta comunicación que posibilite el flujo de información.

2.1.2. Antecedentes referenciales

2.1.2.1. Sistemas de información

Para que la información sea procesada de manera correcta, deberá llegar a los distintos departamentos a tiempo, por lo que, los sistemas de información facilitan este proceso. Es necesario contar con el personal idóneo en el respectivo manejo de los sistemas de información para que disponga de la información en el momento preciso y sobre todo actualizado. La información no solo deberá estar disponible para un área determinada sino para todo aquel que lo solicite. De esta manera la gerencia tendrá acceso en el momento que lo estime de la información y tomar decisiones a tiempo (Rubio, 2008).

2.1.2.2. Sistemas de información y control de gestión

Sistema significa conjunto de componentes relacionados entre sí, que funcionan para lograr objetivos comunes, dado que la información debe salir de manera apropiada de estos sistemas. (Alvear & Ronda, 2005)

Los sistemas de información cumplen un proceso donde se debe extraer la información, procesarla y almacenarla. El sistema se encarga de recopilar todos los datos necesarios para procesarlos, pero en muchas ocasiones estos pueden ser procesados manualmente por interfaces.

Una de las funciones primordiales de un sistema, es el almacenamiento de la información lo que se denomina con el nombre de archivo. Toda

esta información pasa a un proceso de transformación, que permite a la gerencia tomar decisiones a tiempo. La relación que se genera se enfoca en una estructura que busca producir indicadores que funcionen como estrategia a la hora de detectar posibles irregularidades en la información gestionada.

Un correcto manejo de la información va ligado con los objetivos propuestos por la empresa porque permitirá que el proceso de control de la información sea confiable. Esta información provista deberá indicar el estado real de la empresa porque será considerada en la toma de decisiones por parte de la gerencia. No solo se necesita llevar un control de la información sino también una correcta planificación orientada al cumplimiento de los objetivos de la empresa, en donde el personal deberá estar comprometido a trabajar sincronizada mente.

El control de la información permitirá detectar futuros problemas facilitara la toma de decisiones; por lo que se hace necesario hardware, software y base de datos que aporten al proceso adecuado de la información (Alvear & Ronda, 2005).

2.1.2.3. Presentación de la información

La información en las organizaciones suele ser extensa por lo que no es fácil procesarla; en tal caso lo más idóneo es analizar, diagnosticar y llevar un control interno de la misma, con el objetivo de presentarla lo más resumida posible. Es necesario disponer de una correcta administración de la información para así asegurar que esta llegue a las personas correctas. Para la gerencia es indispensable que la información esté disponible en todo momento, lo que facilitara la toma de decisiones a tiempo y contribuir a una adecuada planificación. (Rubio Domínguez, 2008)

2.1.2.4. Perspectiva de la información

Se espera que la información procesada este correcta a la hora de la toma de decisiones con el fin de que la gestión realizada sea satisfactoria. Existen técnicas con las cuales la gerencia puede controlar la información. Un adecuado sistema de información bastaría para que la organización y la gerencia presente cambios significativos. (Rubio, 2008)

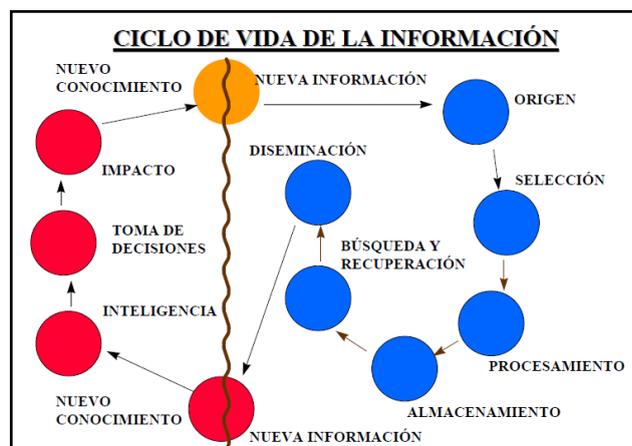
2.1.2.5. Recopilación y Registro de la Información

Es la actividad de recoger y registrar la Información de manera adecuada, utilizando soporte físico según corresponda con la Información receptada, identificando que dichos datos no contengan errores. (De Pablos et al. 2013).

Para un correcto control interno de la organización y del flujo de Información como de la documentación que se recepta en los distintos departamentos se debe respetar los niveles jerárquicos y aportar con una comunicación óptima para de esta manera evitar futuros problemas. (Viloria, 2006, pág. 91).

En la figura 2.1 se muestra el ciclo de vida de la información que determina que después de terminar el proceso de la información se genera un nuevo conocimiento. (Magán Walls, 2001)

Figura 2.1. Ciclo de Vida de la Información



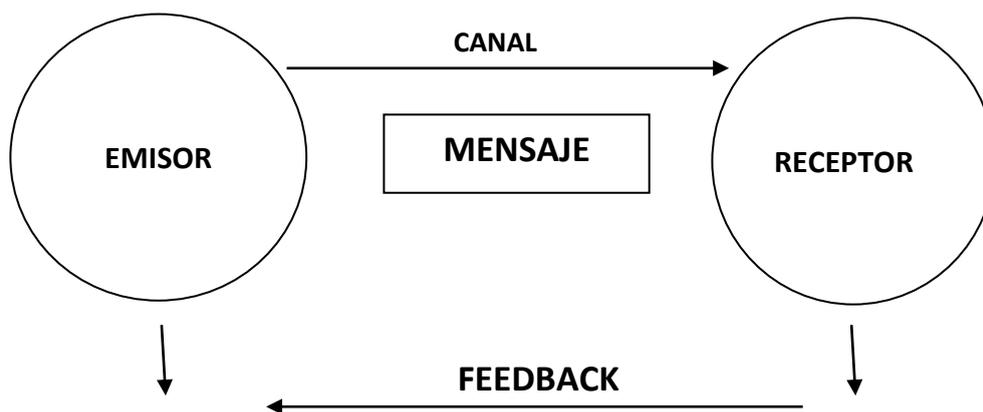
Fuente: Magán Walls, 2001

2.1.2.6. Proceso de comunicación de la Información

Según Chiavenato (2006), la información es la recopilación de datos que incrementa el entendimiento de algo. Es un anuncio libre para usarse de manera inmediata y que facilita la toma de decisiones.

Esta Información viaja desde el emisor al receptor a través de un canal. El emisor es quien entrega la Información y el receptor quien la recibe. Como muestra la figura 2.2.

Figura 2.2. Proceso de comunicación de la Información



Fuente: De Pablos et al. 2013

La información es un factor indispensable en la toma de decisiones, despeja dudas y aclara conocimientos, siempre se le prepara con el fin de ser comunicada. (Jalsecchi et al. 2008).

2.1.2.7. Objetivo e Importancia del flujo de Información

El objetivo es disponer a los directivos de datos necesaria para una correcta planificación, control y toma de decisiones. La información es de suma importancia porque ofrece respuestas sobre el rendimiento de la

empresa y debe ser tratada como uno de los principales activos porque cubre las necesidades de todos quienes trabajan con ella. (De Pablos et al. 2013, pág. 26)

2.1.2.8. Flujos de información dentro de la gestión empresarial.

El flujo de la información que gestiona una organización depende de su medio ambiente interno como es el personal y políticas que influyen a la hora de alcanzar los objetivos propuestos.

El medio ambiente externo como son los clientes, proveedores y competidores juegan un papel importante con respecto a la información diaria que se recibe. Este último genera información significativa para el proceso administrativo dentro de la organización que debe ser procesada de manera adecuada e insertada al resto de información con la cual se podrá tomar decisiones futuras que beneficien al rendimiento de la empresa.

Es necesario contar con un sistema de información que a base de tecnologías faciliten el proceso de la información. En primer lugar reunirá los datos, luego los procesará y finalmente presentará la información para la toma de decisiones. (Muñoz, 2003)

2.1.2.9. Gestión del conocimiento

La gestión del conocimiento es un moderno componente para los sistemas de información, desde varios años se ha revelado que las personas son la pieza fundamental en las empresas, por lo que gracias a su intelecto, capacidades y creatividad han aportado en gran manera al desarrollo de la organización a la que pertenece y a su entorno.

No basta con un sistema que presente los resultados concisos o precisos o la transformación y/o recopilación de la información sino basarse en el

análisis y conclusiones que dependen del intelecto de una persona o miembro de una empresa potencialmente capaz, cuyo conocimiento y experiencia la hacen parte sustancial a la hora de la toma de decisiones.

Una de las principales características que componen la gestión del conocimiento en una organización, es el intelecto de sus trabajadores, lo que implica generar nuevos conocimientos aplicándolos a los productos y/o servicios. Con el pasar del tiempo se notara una gran diferencia en el desarrollo de la empresa porque el conocimiento permitirá mayor capacidad a la hora de resolver problemas y formara parte de los sistemas de información. (Muñoz, 2003)

2.1.2.10. Relación entre gestión de la información y gestión del conocimiento

La gestión de la información conlleva en proporcionar elementos que ayuden a la empresa a tomar decisiones mientras que la gestión del conocimiento se basa en la capacidad que tiene una persona en ofrecer un beneficio para la organización. No debemos confundir estas dos expresiones aunque sabemos que el conocimiento implica dar información pero su significado varia.

El conocimiento adquiere información como herramienta clave pero tendrá a su favor varias piezas importantes para su gestión, por tal razón la gestión del conocimiento es considerado un activo intangible más de la organización el cual debe ser manejado de manera inteligente. (Moreno, 2009)

2.1.2.11. La documentación en el Proceso Contable

Es la agrupación de varios documentos que sirven de respaldo o soporte, a cada transacción que se registra en el sistema contable. Toda documentación debe ser entregada en el menor tiempo posible a las diferentes áreas de la empresa. (Ostengo H. , 2007).

En la documentación se proyectan los datos de las operaciones realizadas dentro de la organización y que más adelante serán registradas en el sistema contable. En toda transacción debe existir un comprobante que será la herramienta material que explicara el hecho económico realizado. (Telese, 2009)

El Proceso Contable se determina de la siguiente manera:

- Recepción de datos.
- Clasificación y ordenamientos de los datos
- Verificación
- Registro de los datos
- Exposición de la información mediante informes contables.

2.1.2.12. Información en la toma de decisiones

Tomar decisiones depende de la información que tengamos disponible, y elegir la mejor opción ante posibles problemas, es necesario conocer las diferentes consecuencia que trae cada decisiones tomada. En conclusión la decisión es la conversión de la información en hecho, dicha información va a generar más información y servirá como base para la toma de decisiones (Kootz, Weihrich, & Cannice., 2012)

La información es la base fundamental para tomar decisiones por tal motivo luego de procesarla y analizar, la decisión tomada se debe poner en marcha. La persona encargada de tomar las decisiones debe estar segura de la información presentada con el propósito de garantizar que dicha decisión se basa en información fidedigna y confiable. Entre más información se obtenga mayor certeza se tendrá del proceso realizado y de la decisión a ejecutar. El proceso de tomar decisiones sugiere estar atentos al problema que pueda surgir, conocer del problema y estar informado de sus consecuencias, considerar varias alternativas, determinar la solución oportuna, tomar una decisión y ejecutarla. (Solano, 2003).

Es importante porque por medio de la toma de decisiones podemos elegir al momento de investigar un problema el procedimiento apropiado. Los directivos de la organización antes de tomar una decisión deben analizar la información y determinar abiertamente los problemas u oportunidades a los que se enfrentan, con el propósito de hallar una solución que satisfaga sus expectativas. No obstante la persona encargada de la toma de decisiones debe estar respaldada de información fidedigna. Es imprescindible recalcar que de la toma de decisiones dependerá el éxito o fracaso de la compañía. (Villanueva, 2015)

2.1.2.13. Pasos para tomar decisiones.

1. Fijar metas claras e identificar que obstáculos se interponen.
2. Suponer que sucedería si no se toma una decisión en ese instante y el placer de tomar la decisión en ese momento.
3. No se deje llevar por las emociones, relaje sus pensamientos y actúe de manera apropiada.
4. Generar nuevas ideas que acerquen a la empresa al éxito.
5. Reafirmar la decisión que se tomó, estará seguro y convencido.
6. Ejecutar sus decisiones y esperar que empiece a rendir los resultados esperados. (Betancourt, 2006)

2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

A continuación detallo algunas normas Ecuatorianas de protección de la Información:

Esquema Gubernamental de Seguridad de La Información EGSI

Acuerdo Ministerial 166

Registro Oficial Suplemento 88 de 25-sep-2013

Estado: Vigente

La información es un activo que toda empresa debe proteger para poder generar confianza entre los que forman parte de la organización y de la población en general. Mediante un análisis se llegó a desarrollar un reglamento institucional de seguridad de la información.

El Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información (EGSI), junto con la norma INEN ISO/IEC 27002 se basa en la Gestión de la Seguridad de la Información y está dirigido a todas las instituciones públicas y privadas.

Gestión de la Seguridad de la Información

- Fomentar y defender la seguridad de la información dentro de las instituciones.
- Regular el proceso de gestión de los sistemas de información de las instituciones frente a imprevistos.
- Gestionar el abastecimiento fijo de recursos económicos, tecnológicos y humanos para la gestión de la seguridad de la información.
- Proteger la documentación física o electrónica relacionada con las operaciones de la organización.
- Controlar el cumplimiento de los procedimientos de la información o los sistemas de comunicaciones.
- Reconocer los riesgos del procesamiento de información de la organización antes de autorizar el acceso de la misma.

Control de la seguridad de la información

- Restringir el acceso, exclusivamente al personal autorizado, a la información y a las instalaciones de procesamiento de información.
- Tener en cuenta planes de recuperación de la información.
- Impedir la instalación de software no autorizado por la institución.
- Instalar actualizaciones software antivirus y contra código maliciosos.
- Mantener actualizados los sistemas de procesamiento de información.
- Restringir el copiado, edición, y destrucción de la información.
- Definir multas a los empleados que no cumplan con el proceso de protección de la información.
- Vigilar que la información de entrada sea procesada completamente y de manera apropiada.
- Conciliar los datos, para asegurar el procesamiento de los mismos
- Usar de referencia la norma ISO 15489-1 para la gestión de la información.
- Contrastar que se aplique la política de protección de datos y privacidad de la información personal.
- Fijar normas que protejan la información durante la recolección, procesamiento y almacenamiento de la misma.
- Asegurar que el ingreso de los usuarios a los sistemas de información, están autorizados.
- Prohibir las contraseñas en blanco porque son fáciles de descifrar.

Control de acceso a las aplicaciones y a la información

- Comprobar que el acceso de los usuarios a la información este contemplada en la política de control de acceso.

- Proteger contra accesos no autorizados como programas maliciosos u otro software que pueda interrumpir el control de seguridad de la información.
- Impedir que se ponga en riesgo la información que se comparte con otros usuarios.
- Inspeccionar el acceso a las funciones de los sistemas y aplicaciones.

Restricción de acceso a la información

- Comprobar que no se pueda acceder a otras aplicaciones que impidan el procesamiento de la información.
- Comprobar que la información que se envía a diferentes áreas de la organización sean sitios autorizados.
- Se prohíbe el uso de equipos que no estén autorizados por la institución.

Ley de Régimen Tributario Interno

Según el artículo 19 de la Ley de Régimen Tributario Interno la "Fundación Malecón 2000, por ser contribuyente especial, está obligada a llevar contabilidad y a pagar los impuestos de manera mensual.

Resolución No. NAC-DGERCGC12-00001 del 4 de enero del 2012, publicada en el Registro Oficial No. 618 del 13 de enero del 2012

Tomando de referencia el artículo 1 la Fundación Malecón 2000 deberá presentar mensualmente todos sus ingresos, compras, comprobantes anulados y retenciones a la administración tributaria, en una fecha máxima según el ruc el 14 del mes subsiguiente que corresponda la

información. Además el artículo 5 de la misma resolución menciona una sanción al incumplimiento de esta disposición.

2.4. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

2.4.1. Variable Independiente

2.4.1.1 Flujo de información en el proceso contable

La Información es todo lo recopilado, almacenado y procesado por un sistema contable, que mediante la correcta comunicación se obtienen datos importantes que facilitan la interpretación de resultados. Esta Información se basa en las diferentes actividades económicas que realiza la empresa por lo que se debe ser confiable posible y estar disponible en el menor tiempo posible.

Toda la información que se genera en el proceso contable es utilizada por los distintos departamentos de la organización, esta circulación se la identifica como flujo de información.

2.4.2. Variable Independiente

2.4.2.1. Toma de decisiones

La toma de decisiones es una actividad que se realiza a diario, en base al análisis de la información que se presenta o se obtiene de distintos acontecimientos ocurridos en la empresa y tiene mucho que ver con la capacidad de elegir, la creatividad, el ingenio de generar ideas e identificar alternativas. Una correcta toma de decisiones podría evitar problemas futuros.

2.4.2.1. Entrega a tiempo de la documentación

La entrega a tiempo de la documentación tiene que ver con el lapso de tiempo en que tarda en llegar la información, al departamento que

necesita procesarla. Esta documentación contiene datos importantes que alimentan al sistema contable y una vez registrados o procesados son utilizados en la preparación de informes financieros que sirven de base para la toma de decisiones.

2.5. GLOSARIO DE TERMINOS

Datos: Son símbolos alfanuméricos que se transforman en información importante para un estudio.

Información: Son datos que sirven para dar apoyo a un proceso, entendimiento o conocimiento.

Flujo de información: Es la circulación de datos dentro de los diferentes departamentos de la organización, con la finalidad de darle un tratamiento que aporte con informes para la toma de decisiones.

Decisión: Es la convicción, certeza o definición con que se realiza una acción o pone en práctica una idea.

Toma de Decisiones: Es una actividad que se realiza con el fin de alcanzar un beneficio para la organización a la que se pertenece.

Gestión Empresarial: Es una actividad que se realiza con el fin de hacer cumplir los objetivos propuesto por la empresa.

Control de la Información: Es la inspección que se le da a los datos ingresados en la empresa, con la finalidad de detectar posibles errores y corregirlos a tiempo.

Conocimiento: Es la capacidad que tiene una persona para entender la razón por el que suceden las cosas.

Gestión del conocimiento: Es la manera como se transmite entendimiento, sabiduría, inteligencia, cultura o ciencia desde el lugar donde se origina hasta el lugar donde se va a utilizar.

Documentos: Es la prueba física de una transacción realizada que brinda información para ser procesada por las organizaciones.

Proceso Contable: Es el conjunto de actividades que se encarga del tratamiento de la información, para la posterior presentación de Los Estados Financieros.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Caracterización de la Fundación malecón 2000

3.1.1. Antecedentes

La Fundación Malecón 2000 es una empresa privada sin fines de lucro, que fue constituida en el año de 1997 en la ciudad de Guayaquil. Su principal actividad hasta el año 2002 fue la edificación del Malecón Simón Bolívar y la regeneración urbana de la ciudad de Guayaquil. Actualmente se encuentra Ubicada en la calle Sargento Vargas 116 y av. Olmedo.

3.1.2. Ley o resolución en que fue aprobada o constituida

Sus reglamentos fueron aprobados por el Ministerio de Bienestar Social según acuerdo No. 2317 de enero 24 de 1997. Posteriormente fueron mejorados según acuerdo No. 5132 de septiembre 26 de 2001 por el Dr. Eduardo franco loor, Subsecretario de bienestar social del litoral.

3.1.3. Integrantes

La Fundación Malecón 2000, sería presidida por el entonces Alcalde Ing. León Febres-Cordero; desde el año 2000 al presente, la encabeza el señor Alcalde, Ab. Jaime Nebot Saadi.

3.1.4. Objetivos

- Poner a disposición de las familias sitios de recreación (malecones Simón Bolívar y del Estero Salado). Contribuir a la salud física de la comunidad, ofreciendo un lugar seguro, rodeado de vegetación y al pie del río para realizar caminatas.
- Ofrecer eventos recreativos para la comunidad como exhibiciones temporales, presentación de artistas y exposiciones de arte urbano, entre otros.
- Propagar el conocimiento y gusto por la cultura y contribuir con la formación de los estudiantes poniendo a disposición de instituciones educativas los recursos, que Fundación Malecón 2000 administra, para que sean utilizados como herramientas educativas.
- Empezar un plan piloto de reciclaje, fomentando la separación de residuos, mediante la implementación de estrategias y logística adecuada.
- Ofrecer servicios de regeneración urbana para la ciudad de Guayaquil.
- Atraer el turismo nacional e internacional.

Para el cumplimiento de los Objetivos, La Fundación podrá:

- Firmar convenios o contratos interinstitucional, de concesión etc., con personas naturales o jurídicas, públicas o privadas; nacionales o extranjeras.
- Llegar a acuerdos con la Municipalidad de Guayaquil y con las entidades del sector público y privado, para lograr sus objetivos.
- Financiar la ejecución de obras programadas, por medio de créditos nacionales e internacionales.

- Coordinara todas las actividades que se realicen en los espacios físicos que administra la Fundación Malecón 2000.
- Asesorar proyectos de regeneración urbana de instituciones públicas o privadas, nacionales o extranjeras.

3.1.6. Misión

Participar en el rescate de espacios públicos y en la planificación, desarrollo, construcción, administración, financiamiento y mantenimiento de obras de la ciudad, en beneficio de la comunidad, convirtiendo estos sitios en ejes de desarrollo social, cultural y productivo; a fin de que los ciudadanos se apropien de estos lugares y los disfruten y cuiden como suyos. Para lo cual gestionamos y movilizamos recursos físicos, financieros y humanos con creatividad, calidad, eficacia, eficiencia y transparencia

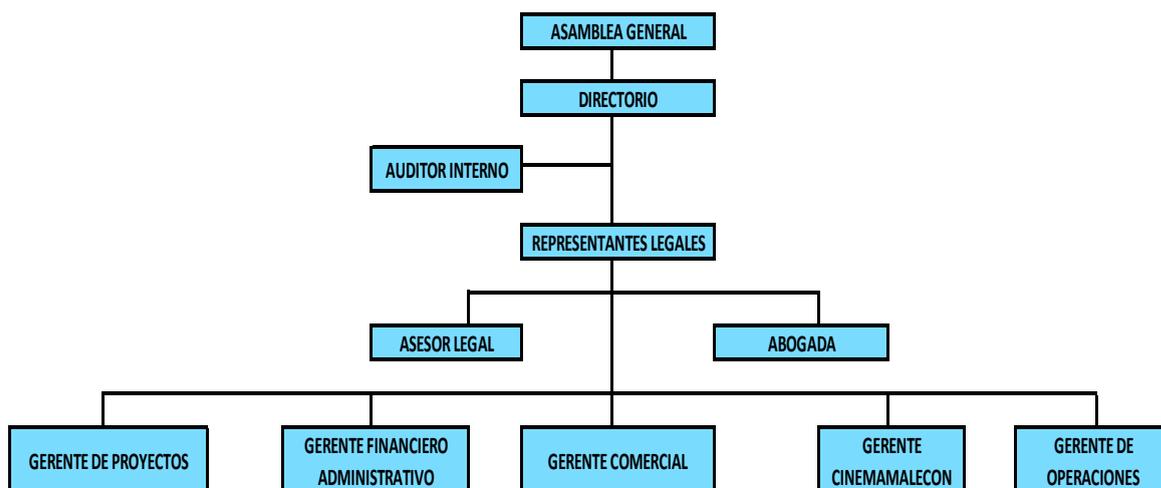
3.1.7. Visión

Mantenernos en Guayaquil como líder de proyectos innovadores en beneficio de la comunidad en diseño, construcción, tecnología, recreación y ecología; preservando a la ciudad como ícono de la Regeneración Urbana, que mejora la calidad de vida de sus habitantes.

3.1.8. Organigrama

La estructura de la Fundación Malecón 2000 comprende las siguientes unciones y autoridades como muestra la figura 3.1.

Figura 3.1. Organigrama de la Fundación Malecón 2000

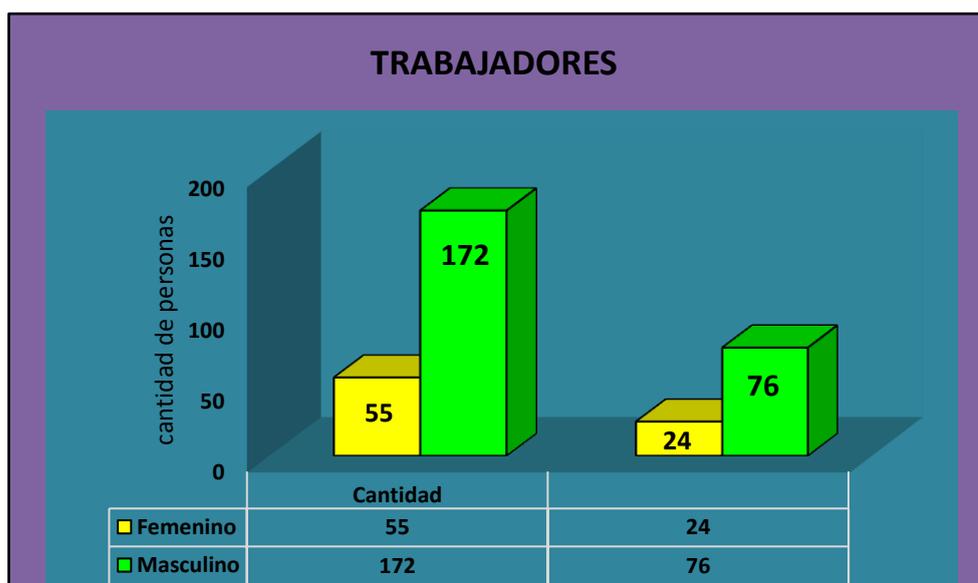


Fuente: Propiedad de Fundación Malecón 2000, 2003

3.1.9. Trabajadores

La Fundación Malecón 2000 consta de 227 trabajadores, mostrados en la figura 3.2 según sexo.

Figura 3.2. Cantidad de Trabajadores por Sexo.



Fuente: Elaboración Propia, 2017

3.1.10. Clientes más importantes

La Fundación Malecón 2000 tiene muchos clientes importantes entre los que se destacan:

- Clientes Finales (Población)
- Arca Continental Sociedad Anónima Bursátil De Capital Variable
- Banco Bolivariano C.A
- Banco General Rumiñahui S. A.
- Banco Guayaquil S.A.
- Benemérito Cuerpo De Bomberos De Guayaquil
- Camposantos Del Ecuador S.A. Campo Ecuador
- Cartones Nacionales S.A. I Cartopel
- Club de la Unión.
- Compañía Cervecera AMBEV ECUADOR S.A.
- Corporación Eléctrica Del Ecuador CELEC E.P
- Corporación Viviendas Del Hogar De Cristo
- Dirección Cultural De Guayaquil
- Ecoprioridad S.A.
- Ecuasanas S.A.
- Empresa Publica Del Agua Epa Ep
- Empresarios Y Asesores Empase C.A.
- Gerardo Ortiz E Hijos Cía. Ltda.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal De Guayaquil
- Guayaquil Siglo XXI Fundación Municipal Para La Reg. Urbana
- Industrias Alimenticias Ecuatorianas S.A. INALECSA
- Interagua C. Ltda.
- Karabu Turismo C.A.
- Maint S.A.
- Megaprofer S.A.
- Negocios Automotrices Neohyundai S.A.
- Plan Automotor Ecuatoriano S.A. Plan Automotor
- Prolifecuator S.A.

- Rivas Publicidad Y-R S A
- Santillana S.A.
- Sendicorp S.A.
- The Tesalia Springs Company S.A.
- Tiendas Industriales Asociadas Tia S.A.
- Unilever Andina Ecuador S.A.
- Universidad Casa Grande

3.1.11. Proveedores más importantes

- 3d Entertainment Distribution Ltd.
- Automotores Continental S.A.
- Banco Central Del Ecuador
- Banco De Guayaquil S.A.
- Cinema Equipment And Supplies
- Cinemalive Limited
- Cityclima S.A.
- Consorcio Filmico M.A.
- Corporación Nacional De Telecomunicaciones
- Datafast S.A.
- Deloitte & Touche
- Disprosa S.A.
- Hoteles Decameron Ecuador S.A.
- La Fabril S.A.
- Liderazgo Capacitación & Eventos
- Megafrio S.A.
- Nestle Ecuador S.A.
- Otecel S.A.
- Security Data Seguridad En Datos Y Firma Digital S.A.
- Siemens S.A.
- Soluciones Integrales Cia.Ltda

- Telconet S.A.
- Televisión Y Ventas Televent S.A.
- Ticketshow S.A.
- Unilever Andina Ecuador S.A.
- Zocalo Zocafilms S.A.

3.1.12. Competencia

La Fundación Malecón 2000 tiene varias competencias en el mercado en cuanto a entretenimiento que se detallan a continuación:

- Cinemark, Supercines.
- Max Cinema, MAAC Cine
- Play Land Park
- Play Zone, Xtreme Games Center
- Museo Municipal de Guayaquil
- Centro Comerciales
- Centro de Convenciones
- Coliseo Voltaire Paladines Polo

3.1.13. Principales servicios

Dentro de los servicios que brinda se encuentran:

1. Servicio de alquiler de espacios para eventos en el Malecón Simón Bolívar y Malecón del Estero Salado Servicio de Alquiler de Locales Comerciales.
2. Servicios por Auspicio en Exhibiciones Temporales.
3. Servicio de Parqueadero en el Malecón Simón Bolívar y Malecón Estero Salado las 24 horas del día, todos los días del año.
4. Venta de Material Reciclado.

5. Entradas al cine: La población de la ciudad de Guayaquil podrá sacar provecho al mejor acontecimiento cinematográfico del Ecuador. En el Cinema Malecón podrá visualizar películas en 4k en la Nueva Sala Advanced 3D e interesantes documentales.
6. Entradas dioramas: Son representaciones en miniaturas que con efectos especiales la población en general podrá aprender de la Historia de Guayaquil, desde sus orígenes hasta la época actual, de una manera dinámica e interactiva.
7. Entradas a la Escuela de Reciclaje: La visita a la planta de manejo integrado de desechos del Malecón Simón Bolívar, brinda a los invitados la experiencia de conocer y aprender la importancia del reciclaje e incentiva a incorporarlo en su vida diaria.
8. Entradas a los juegos de Safari Park del Malecón Simón Bolívar y Malecón Estero Salado
9. Entradas a los juegos de Safari Zone del Malecón del Estero Salado
10. Consumo Bar: Cinema Malecón, Casitas de Canguil, Safari Park, Safari Zone y Safari Xtreme.

3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. Tipos de investigación

Investigación descriptiva

La investigación descriptiva: “Busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetivos, o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006, pág. 102)

El trabajo de investigación presente responde al tipo descriptiva, pues ella se realizará fundamentalmente mediante la observación y descripción del flujo informativo de unos de los procesos de la Fundación Malecón 2000.

Investigación explicativa

La investigación explicativa refieren: “Su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables” (Hernández et al., 2006, pág. 108).

Esta investigación es de tipo explicativa porque en ella se buscará el porqué de los hechos acontecidos en la Fundación Malecón 2000, estableciendo relación entre causa-efecto.

Investigación correlacional

La investigación correlacional: “Tiene como propósito conocer la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Hernández et al., 2006, pág. 105).

La investigación es correlacional porque va a permitir analizar cada elemento del problema y determinar el grado de relación entre las variables del problema de estudio.

3.2.2. Técnicas de investigación

Las técnicas que se utilizaran son las siguientes:

- La Observación Directa
- Análisis FODA

Observación Directa

Se aplicara esta técnica con el objetivo de obtener ideas claras del funcionamiento de la Fundación Malecón 2000 y poder detectar todos los posibles problemas que afectan al proceso contable y a la toma de decisiones.

Análisis FODA

El análisis FODA representa las Principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que presenta la Fundación Malecón 2000, como muestra la figura 3.2.

Figura 3.2 FODA de la Fundación Malecón 2000

<p>FORTALEZAS (F)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Legitimidad, que respalda las actuaciones y resoluciones adoptadas por el Directorio Y sus Gerencias. • Personal Técnico Especializado nacional e internacional, capacitado en materias de planificación y ejecución de proyectos, permitiendo que las actividades sean emprendidas de manera técnica y profesional. • Asesoramiento en proyectos de regeneración urbana y afines a instituciones públicas o privadas, nacionales o extranjeras • Institución líder en la planificación y ejecución de proyectos, Infraestructura tecnológica interna existente • Organización Técnica, no politizada. 	<p>OPORTUNIDADES (O)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marco legal privilegiado basado en la Constitución Política del Estado que garantizan la legalidad y legitimidad de las resoluciones adoptadas. • Que el trabajo de las obras ejecutadas, se conozca a nivel internacional y nacional por el incremento del turismo. • Liderar el desarrollo de programas y proyectos
<p>DEBILIDADES (D)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Su desarrollo depende de los recursos de autogestión que generan los bienes que administra. 	<p>AMENAZAS (A)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demanda del sector privado de personal técnico calificado, que puede otorgar mejores ofertas laborales. • Crisis socio económico del País. • Fenómenos naturales que afectan al normal desenvolvimiento de los planes, programas y Proyectos.

Fuente: Elaboración Propia, 2017

3.2.3. Herramientas

Diagrama de proceso.

Un diagrama de proceso es un gráfico compuesto por una serie de pasos o actividades que explica el proceso de una operación.

Diagrama SIPOC

El SIPOC es un esquema que permite estudiar un proceso de manera más amplia; determinando las entradas, salidas, clientes y proveedores del proceso.

Diagrama de flujo informático

Un diagrama de flujo informático es un gráfico que describe el proceso de la información con el objetivo de visualizar de manera más amplia el problema planteado.

Diagrama Ishikawa o diagrama de Causa-efecto

La espina de Ishikawa ayuda a identificar las causas reales del problema permitiendo determinar posibles soluciones al problema, facilitando la toma de decisiones.

Método 5W2H

El Método 5W2H es una herramienta muy útil que busca solucionar problemas mediante el desarrollo de un plan de acción y responde a las preguntas ¿Qué?, ¿Dónde?, ¿Por qué?, ¿Cuándo?, ¿Quién?, ¿Cómo? Y ¿Cuánto?

3.2.4. Procedimiento para la investigación

Según (Melinkoff, 1990), "Los procedimientos consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores".

A continuación, se detalla el procedimiento que se propone seguir el equipo de investigación para analizar los problemas y las causas que los generan en relación al flujo de información en la Fundación Malecón 2000:

1. Describir el proceso del departamento de contabilidad mediante SIPOC.
2. Describir el flujo de información en el proceso contable de la "Fundación Malecón 2000"
3. Identificar los sub-flujos de información en el proceso contable.
4. Identificar las fallas más comunes en cada sub-flujo de información.
5. Identificar mediante diagrama de Ishikawa las causas encontradas en el flujo de información.
6. Proponer un plan de mejoras para eliminar fallas en el flujo informativo a través de la propuesta de acciones para minimizar las causas que las generan.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

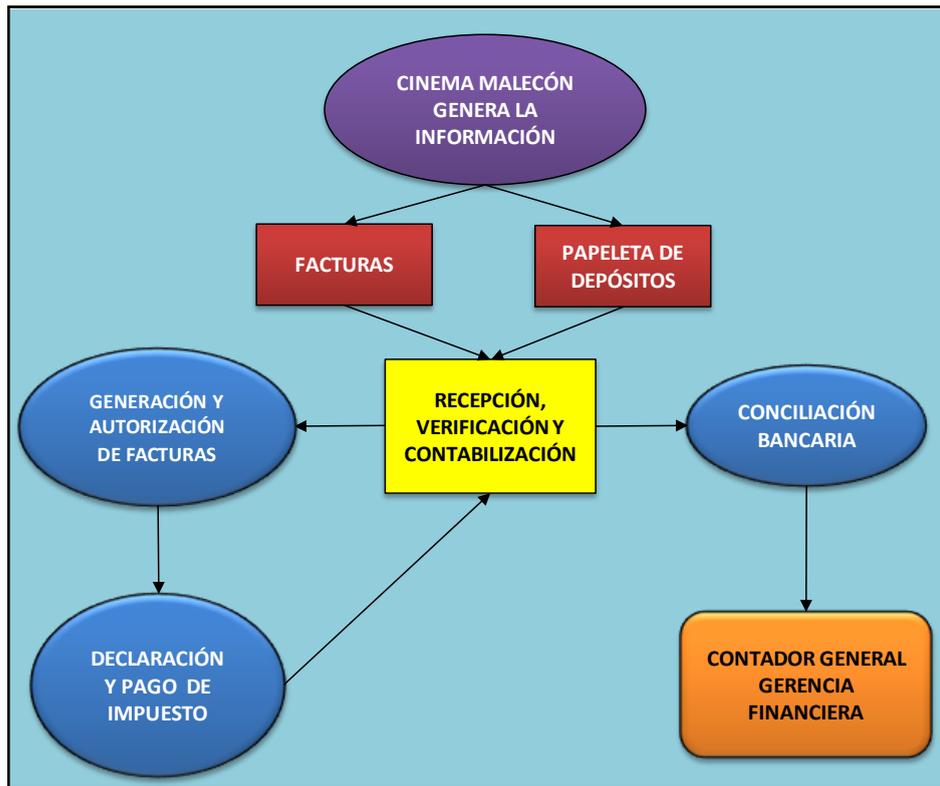
4.1. Diagnóstico de la situación actual relacionada con el flujo de información del proceso contable en la empresa Fundación Malecón 2000, en el periodo 2016

A continuación, se muestra la aplicación de cada uno de los pasos del procedimiento propuesto, para lo cual se toma en este trabajo como referencia el proyecto de Cinema Malecón, que constituye uno de los tantos que administra la Fundación Malecón 2000. Este proyecto es tomado como referencia según análisis realizado por la administración financiera.

4.1.1. Describir el proceso del departamento de contabilidad mediante SIPOC

El diagrama SIPOC es una herramienta que permite describir el proceso estudiado atendiendo a cada uno de sus elementos componentes: Proveedor (S), Entrada (I), Proceso (P), Salida (O) y Cliente (C). Para poder representar adecuadamente este diagrama se necesita esquematizar el proceso que se realiza en el departamento. Para ello en la figura 4.1 muestra el proceso que realiza el departamento de contabilidad una vez receptada la información.

Figura 4.1 Proceso del departamento de contabilidad

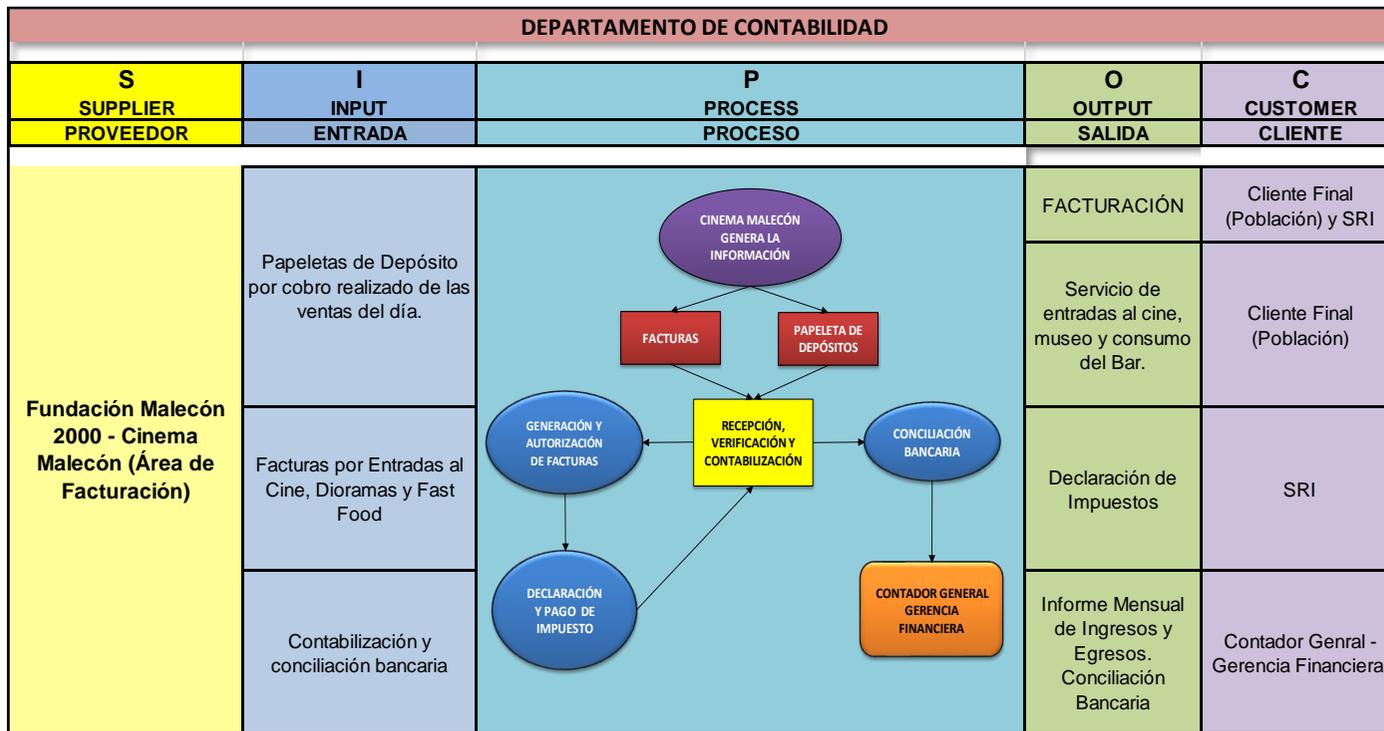


Fuente: Elaboración propia, 2017.

Cinema Malecón envía las facturas y comprobantes de depósitos al departamento de contabilidad para ser procesados. Las facturas son enviadas al SRI y subidas al sistema contable para su respectiva declaración de impuestos, mientras que las papeletas de depósitos son contabilizadas para posteriormente realizar la conciliación bancaria y presentar los respectivos informes.

Se realiza en el diagrama 4.2 el denominado SIPOC, el mismo se realiza con la finalidad de conocer el proceso que se realiza en el departamento de contabilidad de la Fundación Malecón 2000 a la hora de contabilizar la información receptada. En este diagrama se plantean las entradas, salidas del proceso, así como los proveedores y clientes del mismo.

Figura 4.2 SIPOC: Proceso del departamento de contabilidad.



Fuente: Elaboración propia, 2017.

El diagrama muestra que el proveedor del servicio es la empresa Fundación Malecón 2000, la primera entrada que tiene son las papeletas de depósitos por el cobro realizado de las ventas del día en el Cinema Malecón con su respectiva salida que son la facturación y el servicio. Esta salida tiene como cliente la población y el SRI.

La segunda entrada que tiene la Fundación Malecón 2000 son las facturas que son receptadas en el departamento de contabilidad para posteriormente ser declarados sus impuestos (salida) al SRI (cliente).

La tercera entrada es la contabilización que se realiza en el sistema contable de todos los ingresos y egresos; luego la conciliación bancaria que se realiza en base a los depósitos realizados en el BANCO. La salida de esto es la entrega de un informe mensual al contador general y el gerente financiero (clientes).

A partir del diagrama anterior puede determinarse con mayor precisión el flujo de información que se genera hacia el departamento de contabilidad y desde este hacia sus clientes finales

4.1.2. Flujo de información en el proceso contable

El departamento de contabilidad cuenta con un personal de 6 personas:

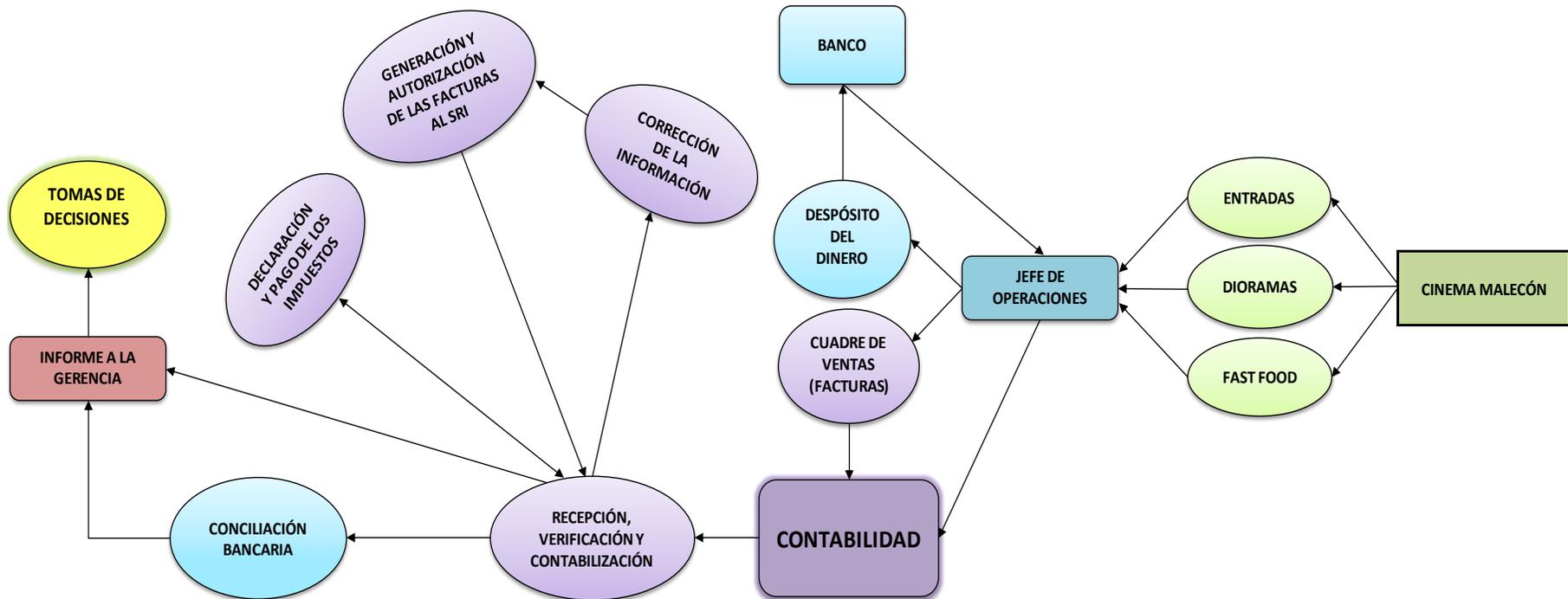
- a) Contador General.
- b) Jefe de Contabilidad. (Supervisora)
- c) Caja/Recepción (atención a proveedores, entrega de cheques).
- d) Facturación y Cuentas por Cobrar.
- e) Cuentas por pagar.
- f) Inversión, Conciliación Bancaria y Conciliación de Cuentas Contables.

Es importante en un proceso determinar las actividades de tipo informativo, a continuación, se detalla el flujo de la información que se da en el departamento de contabilidad

1. El Cinema Malecón envía la información (facturas y comprobante de depósito) al departamento de contabilidad de las ventas diarias.
- 2.- Facturación recibe, verifica y corrige la información.
- 3.- Se genera y se envía al SRI las facturas para su respectiva autorización.
- 4.- Se suben las facturas al sistema contable con su respectivo número de autorización.
- 5.- Una vez contabilizada las facturas, cuentas por cobrar, verifica con el estado de cuenta y el comprobante de depósito que efectivamente este el dinero en el BANCO y realiza la contabilización de los depósitos.
- 6.- Cuentas por pagar, realiza la declaración de los impuestos y pago de impuestos.
- 7.- Facturación contabiliza el pago de los impuestos.
- 8.- Se realiza la conciliación bancaria.
- 9.- Finalmente se entrega un informe de todos ingresos y egresos al contador General, el cual es el encargado de rendir cuenta al Gerente Financiero (Representante legal).

A continuación la figura 4.3 muestra el flujo informático del proceso contable de la Fundación Malecón 2000.

Figura 4.3 Flujo Informático: Flujo de la información en el proceso contable.



Fuente: Elaboración propia, 2017

4.1.3. Identificar los sub-flujos de información.

Antes de identificar los sub-flujos de información, se detalla a continuación el proceso que se lleva en el cinema malecón antes de enviar la información al departamento de contabilidad.

Depósitos de Cinema Malecón

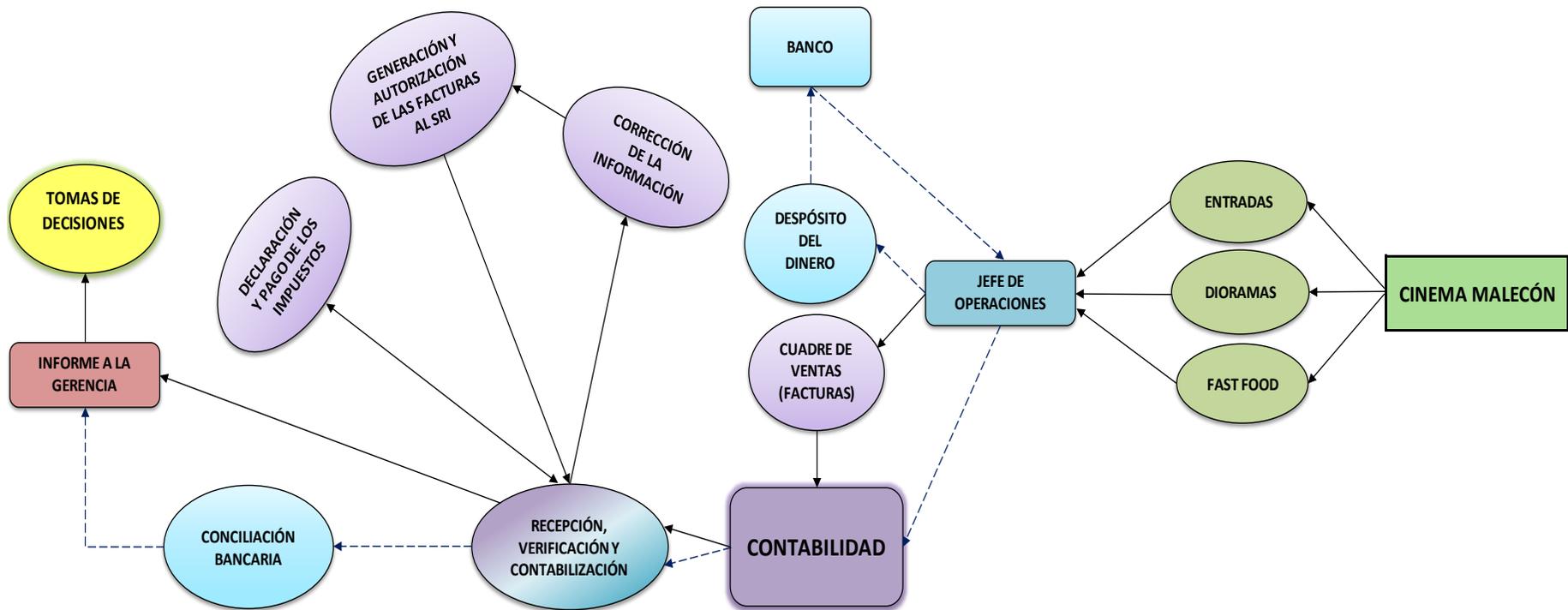
- Cada cajero que se encuentre en su punto de venta cuenta el dinero y cierra caja.
- El supervisor receipta el dinero y le entrega al jefe de operaciones.
- El Jefe de operaciones consulta con el sistema, compara y verifica que el dinero entregado cuadre con las ventas del día.
- El Jefe de Operaciones cuenta el dinero lo guarda en la tula enumerada del banco y la cierra, se llena la papeleta de depósito y se entrega al Banco.
- Los señores del blindado llegan hasta la oficina del jefe de operaciones y se le entrega el dinero de las ventas de cada cajero.

Información a Contabilidad

- El jefe de operaciones recibe por parte del supervisor los cierres de cada turno y de cada cajero.
- El jefe de operaciones prepara un reporte de ventas totales del día.
- Luego envía con un mensajero la documentación original al departamento de Contabilidad para el registro respectivo

En la figura 4.4 se muestra el flujo de información en el proceso contable que maneja la Fundación Malecón 2000 identificando los sub-flujos por diferentes colores y flechitas suspensivas.

Figura 4.4 Flujo Informático: Sub-Flujos de la información en el proceso contable.



Fuente: Elaboración propia, 2017.

Flujo 1: color morado, se genera la información en el cinema malecón, facturas por entradas al cine (películas), dioramas (museo miniatura), Fast Food (Consumo del bar).

- ❑ El jefe de operaciones prepara un reporte de las ventas totales del día, este reporte contiene el total de facturas emitidas y el monto total facturado.
- ❑ El jefe de operaciones envía la información con el mensajero al departamento de contabilidad.
- ❑ Contabilidad recibe y verifica que la información se encuentre completa y correcta.
- ❑ Si la información contiene errores se la corrige, antes de ser enviada al SRI.
- ❑ Se genera el XML de todas las facturas y se envía al SRI para su respectiva autorización.
- ❑ Estas facturas se registran en el sistema contable para poder ser declaradas en la fecha establecida.
- ❑ Luego se realiza la respectiva declaración y pago de impuesto, para después ser contabilizado.
- ❑ Finalmente se entrega un informe al contador general de los ingresos y egresos del mes.

Flujo 2: color celeste, de las ventas realizadas en el cinema malecón, por concepto de entradas al cine (películas), dioramas (museo miniatura), Fast Food (Consumo del bar), se genera otra información que es el total (dinero en efectivo) a depositar al BANCO.

- ❑ El dinero que es depositado genera una papeleta de depósito que debe ser contabilizada. Este comprobante llega al departamento de operaciones del Cinema Malecón y el jefe de operaciones envía esta información al departamento de contabilidad con el personal de mensajería disponible.

- ❑ Contabilidad recibe y verifica que la información se encuentre correcta.
- ❑ Una vez que se verifica que el depósito efectivamente está en el BANCO se contabiliza y se liquidan las facturas. (Cuadrado).
- ❑ Finalmente se realiza la Conciliación Bancaria para luego ser entregada al contador general.

4.1.4. Identificar las fallas más comunes en cada sub-flujo de información.

En la figura 4.5 se muestran las fallas más comunes en cada flujo de información y en la 4.6 se muestran las causas que causan las fallas.

Flujo 1: color morado, se genera la información en el cinema malecón, facturas por entradas al cine (películas), dioramas (museo miniatura), Fast Food (Consumo del bar).

- ❑ El jefe de operaciones prepara un reporte para enviar al departamento de contabilidad de las ventas totales del día, este reporte contiene el total de facturas emitidas y el monto total facturado.

Fallas

Demora en entregar la información al departamento de contabilidad:

- Mensajeros tienen otros recorridos: La empresa actualmente cuenta con 2 mensajeros que deben tener muchas ocupaciones adicionales a la de recoger la información del Cinema Malecón, entre las cuales están:

- Control de inventario de activo fijo.
- Archivar de manera ordenada toda la documentación del departamento de contabilidad.
- Realizar depósitos de Gerencia.
- Recoger y entregar Cartas de crédito.
- Realizar cobros al Municipio.

- Entregar y recoger información del Malecón Simón Bolívar y Malecón del Estero Salado.

- El jefe de Operaciones tiene otras Ocupaciones, se encarga de administrar el Safari Park, casitas de canguil y el Safari Xtreme del Malecón Simón Bolívar.

- Falta de Transporte: los mensajeros no cuentan con un medio de transporte para poder movilizarse; todo su recorrido es a pie, al menos que sea fuera de los malecones.

- Falta de Personal: No se cuenta con un personal de apoyo encargado de realizar los reportes cuando el jefe de operaciones no está presente o tiene otras actividades que realizar, al igual que no se cuenta con otro mensajero que facilite el tiempo de entrega de la información.

- ❑ Contabilidad recibe y verifica que la información se encuentre completa y correcta.
- ❑ Si la información contiene errores se la corrige, antes de ser enviada al SRI.

Fallas

Error en la Información enviada del Cinema Malecón al departamento de contabilidad:

- RUC o número de cédula inválidos: Mal digitación
- Error en IVA Cobrado: Las entradas al cine o museo graban IVA 0% al igual que el transporte.
- Error en el Perfil Contable y Dimensiones Financieras. Cada factura lleva un Perfil Contable y dimensiones Financieras ya establecidas, las cuales al realizar la factura se debe elegir de manera adecuada.
- Creación de Nuevo producto: Cuando se vende un producto nuevo en el bar no se comunica, ni se programa el perfil ni las dimensiones. Por lo que al llegar a Contabilidad la persona

encargada de verificar la información debe hacer las respectivas averiguaciones para crear el producto de manera correcta lo que retrasa el proceso contable.

- Error en Cuadre de Ventas. En muchas ocasiones el valor total de los reportes no cuadra con las facturas del sistema, por mala digitación. Se envía a corregir el reporte lo que retrasa el proceso contable.

- ❑ Se genera el XML de todas las facturas y se envía al SRI para su respectiva autorización.

Fallas:

Demora en la generación y autorización de las facturas:

- Exceso de Información: Por cada día se deben enviar aproximadamente 1000 facturas. El sistema demora en crear el XML, por ende demora la respuesta del SRI.

- No disponible el SRI. En varias ocasiones el SRI está en mantenimiento y no está disponible. Por lo tanto la información no puede ser procesada.

- ❑ Estas facturas se registran en el sistema contable para poder ser declaradas en la fecha establecida.

Falla: Demora en procesar la información el Sistema Contable por el exceso de Información.

- ❑ Luego se realiza la respectiva declaración y pago de impuesto, para después ser contabilizado.

Fallas:

Información no ingresada en el tiempo límite de declaración de impuesto:

- Falta de Contabilización: No se puede contabilizar las facturas porque no han llegado al departamento de contabilidad. Lo que ocasiona que los impuestos sean declarados tarde y se pague multa al SRI.

- ❑ Finalmente se entrega un informe al contador general de los ingresos y egresos del mes.

Falla: El informe no está disponible, por problemas con el flujo de la información. Lo que ocasiona llamados de atención y molestias.

Flujo 2: color celeste, de las ventas realizadas en el cinema malecón, por concepto de entradas al cine, museo y consumo del bar, se genera otra información que es el total (dinero en efectivo) a depositar al BANCO.

- ❑ El dinero que es depositado genera una papeleta de depósito que debe ser contabilizada. Este comprobante llega al departamento de operaciones del Cinema Malecón y el jefe de operaciones envía esta información al departamento de contabilidad con el personal de mensajería disponible.

Fallas:

Demora en realizar los depósitos y enviar el comprobante de depósito al departamento de contabilidad:

- Otras Ocupaciones.
- Falta de Personal.
- Personal de vacaciones.

Para la respectiva contabilización siempre es necesario adjuntar el comprobante físico del depósito realizado.

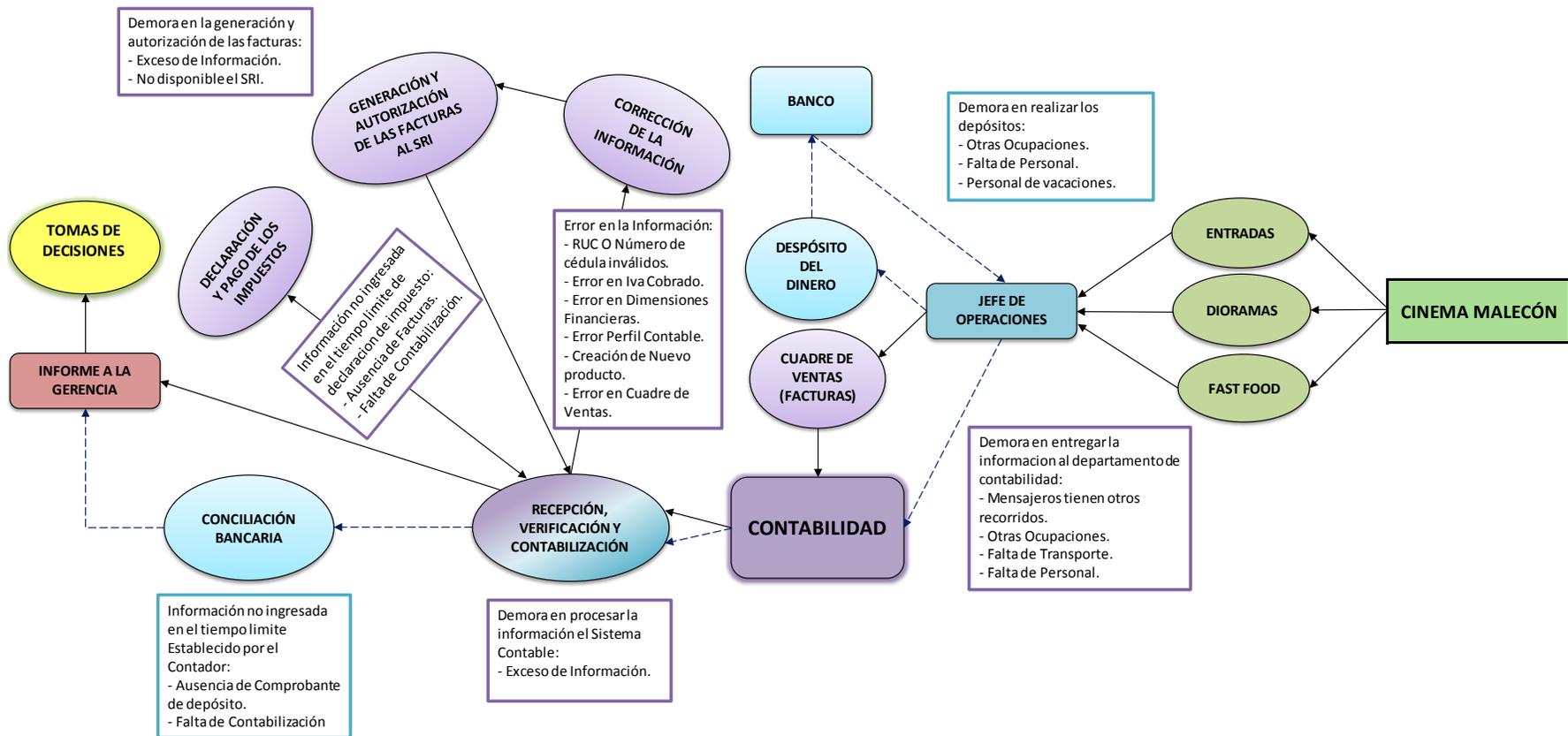
- ❑ Contabilidad recibe y verifica que la información se encuentre correcta.
- ❑ Una vez que se verifica que el depósito efectivamente está en el BANCO se contabiliza y se liquidan las facturas. (Cuadrado).
- ❑ Finalmente se realiza la Conciliación Bancaria para luego ser entregada al contador general.

Fallas:

Información no ingresada en el tiempo límite Establecido por el Contador:

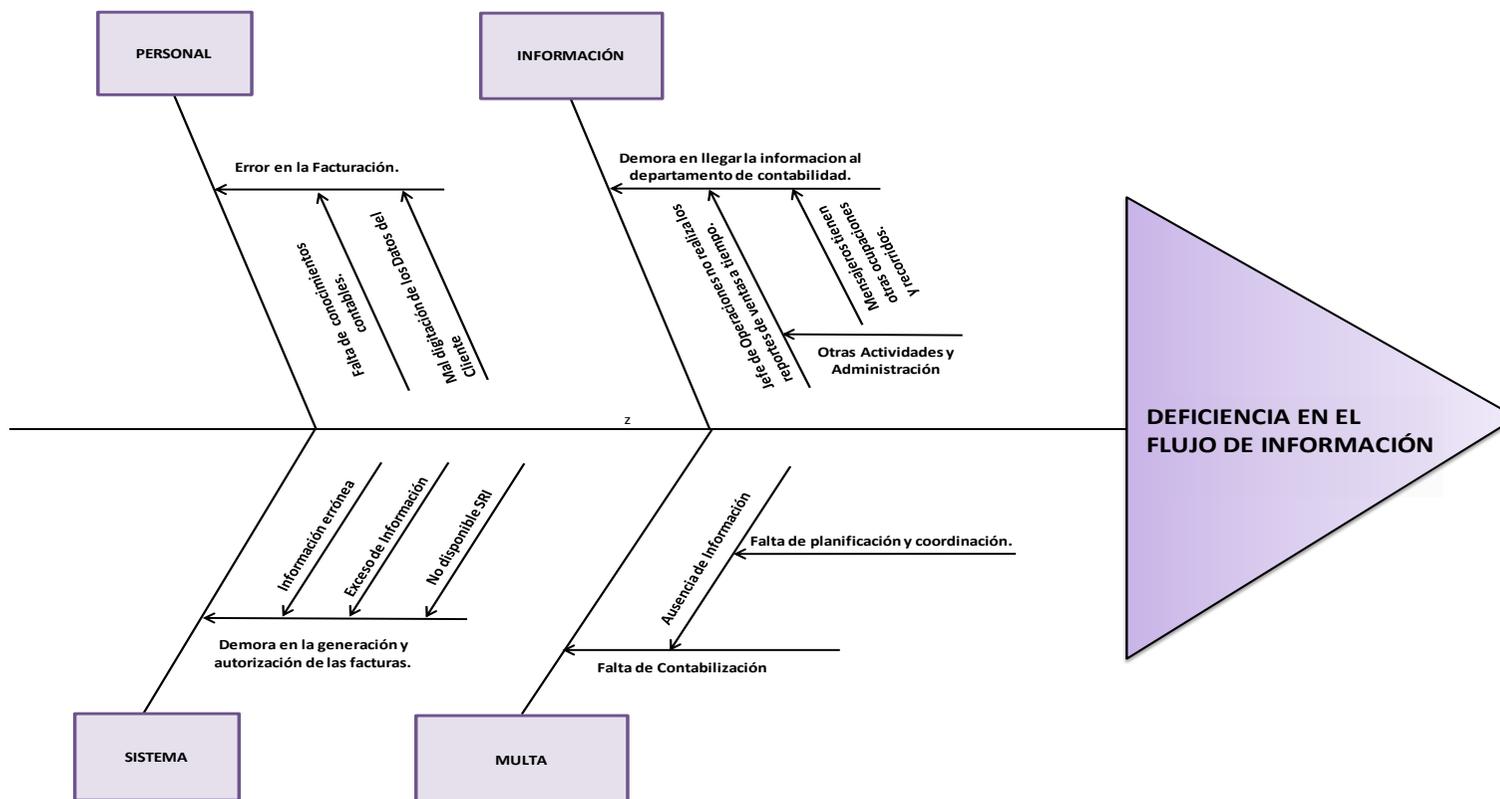
- Ausencia de Comprobante de depósito.
- Falta de Contabilización.

Figura 4.5 Flujo Informático: Fallas Comunes de cada Sub-Flujo.



Fuente: Elaboración propia, 2017.

Figura 4.6. Diagrama de Ishikawa: Causas y sub-causas de las fallas encontradas en el flujo de información.



Fuente: Elaboración propia, 2017.

4.2. Propuesta de acciones de mejora para del flujo de información

La propuesta de mejora se realiza con ayuda de la herramienta 5W2H, la cual se muestra en la figura 4.7.

Propuesta 1.- Desarrollar un programa de capacitación para los cajeros del Cinema Malecón

Debido a los múltiples errores que presenta la facturación y el tiempo que se lleva corregir ésta en el proceso contable, se procede a tomar como propuesta crear un programa de capacitación siguiendo los pasos que a continuación se detallan:

- Solicitar por medio de una carta al gerente financiero la capacitación al personal explicando los diversos problemas que ha venido presentando la información y como ha afectado al proceso contable.
- Una vez aprobada la propuesta se diseñará un formato de asistencia que constará de todos los involucrados en la capacitación.
- Se realizará un diagnóstico, determinando las necesidades que tiene el personal en cuanto a conocimiento del proceso o de su trabajo.
- Se procederá a la elaboración del programa de capacitación del personal.
- Se definirán objetivos de la capacitación.
- Lugar, fecha y hora de ejecución.
- Temas a tratar durante la capacitación.
- Finalmente se realizará una evaluación de los resultados.

Figura 4.7. Propuesta de Mejora #1. Desarrollar un programa de capacitación para los cajeros del Cinema Malecón

OPORTUNIDAD DE MEJORA:		DISMINUIR LAS FALLAS EN LA INFORMACIÓN POR ERRORES RELATIVOS A LAS PERSONAS				
META:		100% PERSONAL CAPACITADO QUE PARTICIPE EN EL FLUJO DE INFORMACIÓN				
W	W	W	W	W	H	H
¿Qué?	¿Por qué?	¿Donde?	¿Quién?	¿Cuándo?	¿Cómo?	¿Cuánto?
Desarrollar un programa de capacitación para los cajeros del Cinema Malecón (6 personas).	Con un personal capacitado disminuirán los errores en la facturación electrónica.	En las Instalaciones del Cinema Malecón. (Sala de Reuniones).	Jefe de Sistema, Programador y Jefe de Contabilidad. (3 personas)	Sábados	Solicitar la capacitación. Formato de Asistencia. Diagnostico y determinación de las necesidades.	Asistentes = 9 personas
	La Información se procesara de manera rápida, al no tener que hacer correcciones previas.			Horario De 8:00am a 14:00 pm	Elaboración del programa. Definir objetivos. Definir lugar, fecha y hora de ejecución.	Coffee break \$2 x 9 personas = \$18 Almuerzo \$3 x 9 personas = \$27 Tiempo: 4 sábados
				Durante 1 mes	Temas a tratar durante la capacitación. Evaluación de resultados.	Presupuesto total = \$18+\$27= \$45x 4 = \$180

Fuente: Elaboración propia, 2017.

La siguiente propuesta de mejora se realiza con ayuda de la herramienta 5W2H, la cual se muestra en la figura 4.8.

Propuesta 2.- Contratar un personal de apoyo encargado de la información dirigida al departamento de contabilidad.

Una de los principales problemas que presenta el proceso contable es el tiempo que tarda en llegar la información al departamento de contabilidad. Si la información no es procesada a tiempo, no se podrá declarar impuesto, realizar conciliaciones y generar reportes, lo que dificultará la detección de problemas y toma de decisiones.

Por lo antes mencionado se detalla a continuación los pasos para la contratación del personal de apoyo encargado de la información dirigida al departamento de contabilidad:

- Recursos Humanos realizará un requerimiento de personal, que cumpla con el perfil propuesto.
- Procederá a la búsqueda del candidato idóneo
- Receptará y revisará las hojas de vida de los candidatos
- Realizará las entrevistas y pruebas de selección
- Notificará al candidato de su contratación
- Se llevará a cabo la inducción al personal
- Finalmente se comunicará al personal involucrado en el proceso contable sobre la contratación del personal de apoyo

Figura 4.8. Propuesta de Mejora #2. Contratar un personal de apoyo encargado de la información dirigida al departamento de contabilidad.

OPORTUNIDAD DE MEJORA:		DISMINUIR LAS FALLAS DEL FLUJO DE INFORMACIÓN RELATIVO AL TIEMPO QUE TARDA EN LLEGAR LA INFORMACIÓN AL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD.				
META:		100% INFORMACIÓN PROCESADA A TIEMPO Y ELIMINAR EL PAGO DE MULTAS.				
W	W	W	W	W	H	H
¿Qué?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Quién?	¿Cuándo?	¿Cómo?	¿Cuánto?
Contratar un personal de apoyo encargado de la información dirigida al departamento de contabilidad.	La información llegara a tiempo al departamento de contabilidad.	Fundación Malecón 2000	Jefe de Recursos Humanos	Lunes a Viernes	Requerimiento de personal que cumpla con el perfil propuesto. Búsqueda del Candidato. Revisión de solicitudes y Currículos.	Sueldo Mensual: \$375
	La contabilización de las facturas estará disponible en el momento que se requiera hacer la declaración de los impuestos.			Horario De 8:00am a 17:00 pm	Entrevista y prueba de selección . Notificación al candidato de su contratación, recepción de la documentación e ingreso de sus datos al sistema de la empresa.	
	La contabilización de los depósitos por pagos en efectivo, estará disponible en el momento que se requiera hacer la Conciliación Bancaria.			Tiempo Indefinido.	Se lleva acabo la inducción al personal. Comunicación a los involucrados en el proceso de su contratación.	

Fuente: Elaboración propia, 2017.

CONCLUSIONES

- El proceso o flujo informativo que actualmente realiza el proyecto Cinema Malecón de la Fundación Malecón 2000, está incidiendo en la entrega a tiempo de la documentación por el exceso de trabajo que tiene el personal encargado de la preparación y transporte de la información, incidiendo también en la toma de decisiones al no contar con información que procesar y presentar a la gerencia.
- Las causas que están incidiendo en que el flujo de información retarde el proceso contable y dificulte la toma de decisiones, está dado por el tiempo en que tarda en llegar la información al departamento contable, errores en la digitación al momento de la facturación y falta de conocimientos contables por parte del personal de proyecto Cinema Malecón.
- Las mejoras que están encaminadas a solucionar el problema se basa en desarrollar un programa de capacitación para los cajeros del Cinema Malecón y en la contratación de un personal de apoyo encargado de que la información dirigida al departamento de contabilidad llegue a tiempo.

RECOMENDACIONES

- La Fundación Malecón debe implementar las propuestas realizadas en el trabajo, lo cual le permitirá eliminar los problemas relacionados con el flujo informativo del proceso contable.
- Extender el trabajo de estudio realizado en esta investigación a otros proyectos que tengan problemas similares.
- Estudiar detalladamente la posibilidad de implementar un sistema de generación y autorización de facturas electrónicas, que agilice el flujo de información para el proceso de ingreso de información al sistema contable y se realice un plan de mejora.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvear, T., & Ronda, C. (2005). *Sistemas de Información para el Control de Gestión Empresarial*. Chile.
- Betancourt, J. R. (28 de 11 de 2006). *Toma de Decisiones: Obtener el Éxito*. Obtenido de http://www.degerencia.com/articulo/toma_de_decisiones_obtener_el_exito
- Chiavenato, I. (2006). *Teoría General de la Administración*. s.l.: Macgraw Hill Interamericana.
- De Pablos Heredero, C., López Hermoso, J. J., Martín, S., & Medina, S. (2013). *Organización y Transformación de los sistemas de Información en la Empresa*. s.l.: s.n.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2006). *Metología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Jalsecchi, P. P., & Maeta, Z. d. (2008). *Sistema de información Contable 1. Modalidad Economía y Gestión de las Organizaciones*. España: Editex Gram Editora.
- Kootz, H., Weihrich, H., & Cannice., M. (2012). *Administración una Perspectiva Global y Empresarial*. México.: s.n.
- Magán Wals, J. (2001). *Los procesos técnicos*. La Habana: Fundamentos de la Organización de la Información.
- Melinkoff, R. V. (1990). *Los procesos administrativos*. Caracas.
- Moreno, M. (2009). *Gestión del conocimiento en las organizaciones*. Valencia.
- Muñoz Cañavate, A. (2003). *Sistemas de información en las empresas*. Barcelona.
- Ostengo, H. (2007). *El Sistema de información Contable*. Osmar D. Buyatti.

- Ostengo, H. C. (2007). *El Sistema de información Contable* . Buenos Aires: Osmar D. Buyatti.
- Rubio Domínguez, P. (2008). *Introducción a la Gestión Empresarial*. Madrid.
- Solano, A. I. (2003). *Toma de decisiones gerenciales*. Costa Rica.
- Telese, M. (2009). *Conociendo la Contabilidad*. Buenos Aires: Osmar D. Buyatti .
- Villanueva Flores, L. (4 de marzo de 2015). *La toma de decisiones en la organización y el gran valor del profesional de la información en su desarrollo*. Obtenido de <http://www.infotecarios.com/la-toma-de-decisiones-en-la-organizacion-y-el-gran-valor-del-profesional-de-la-informacion-en-su-desarrollo/>
- Viloria, N. (2006). *Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización*. Mérida, Venezuela: Ablan Bortone.