



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE:**

**TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**REORGANIZACIÓN DE LOS PROCESOS EN EL ÁREA CONTABLE  
DEL HOSTAL EMANUEL INTERNACIONAL**

Tutor:

**Dr. Simón Alberto Illescas Prieto**

Autor:

**Loor Gutiérrez Roy Jairo**

Guayaquil – Ecuador

**2019**



## **DEDICATORIA**

A mis padres Gregorio Loor y Aracely Gutiérrez por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes logré llegar a esta etapa y convertirme en lo que soy. Ha sido orgullo y privilegio el ser su hijo, son los mejores padres. A mi hermana por estar siempre presente, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindó a lo largo de esta etapa de estudio la quiero mucho.

Roy Jairo Loor Gutiérrez



## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por bendecirme la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad. A todos los docentes del Instituto Tecnológico Bolivariano que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas del conocimiento y compartieron sus experiencias.

Roy Jairo Loor Gutiérrez



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO  
TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de tutor del Proyecto de Grado, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

**CERTIFICO:**

Que se ha analizado el Proyecto de Grado con el Tema **REORGANIZACIÓN DE LOS PROCESOS EN EL ÁREA CONTABLE DEL HOSTAL EMANUEL INTERNACIONAL**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

**TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El problema de investigación se refiere a: **¿Cuáles son los factores de reorganización que han ocasionado el decrecimiento de los procesos en el área contable del Hostal Emanuel Internacional, afectando el desempeño laboral de los colaboradores y en atención a los clientes?**

El mismo que se considera debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por el Egresado:

Loor Gutiérrez Roy Jairo

Tutor:

Dr. Simón Alberto Illescas Prieto



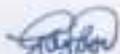
Factura: 001-002-000090942



20200901055D00826

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20200901055D00826**

Ante mí, NOTARIO(A) SUPLENTE RUBEN DARIO MORENO FAYTONG de la NOTARÍA QUINCAGESIMA QUINTA EN RAZÓN DE LA ACCIÓN DE PERSONAL 03149-DP09-2020-JS, comparece(n) ROY JAIRO LOOR GUTIERREZ portador(a) de CÉDULA 0951578624 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CARTA DE AUTORIZACIÓN, es(son) suya(s), le(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaría, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 12 DE MARZO DEL 2020, (14-46).

  
ROY JAIRO LOOR GUTIERREZ  
CÉDULA: 0951578624



NOTARIO(A) SUPLENTE RUBEN DARIO MORENO FAYTONG  
NOTARÍA QUINCAGESIMA QUINTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

AP-03149-DP09-2020-JS



**CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN  
DE TRABAJOS DE TITULACIÓN**



Yo, **Roy Jairo Loor Gutiérrez** en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **REORGANIZACIÓN DE LOS PROCESOS EN EL ÁREA CONTABLE DEL HOSTAL EMANUEL INTERNACIONAL**. De la modalidad de presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

**Roy Jairo Loor Gutiérrez**  
Nombre y Apellidos del Autor

  
Firma

No. de cédula: 095157862-4



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

---

Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCIT

---

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA  
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y  
CIENCIAS  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

Reorganización de los procesos en el área contable del Hostal Emanuel  
Internacional

**Autor:** Loor Gutiérrez Roy Jairo

**Tutor:** Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

**Resumen**

El presente proyecto de grado conlleva la realización de un plan de reorganización de los procesos en el área contable del Hostal Emanuel Internacional, la misma cuenta con cinco años en el mercado hotelero, ubicado en la ciudad de Guayaquil y que mantiene procesos obsoletos en sus operaciones que dificultan alcanzar los objetivos planteados por la gerencia. La idea de este plan de reorganización es definir estrategias para que el negocio pueda crecer y los propietarios directivos cuenten con la información necesaria para la toma de decisiones. Los tipos de investigación utilizados fueron de tipo descriptivo y explicativo el FODA fue la técnica utilizada como producto de la aplicación de metodología la conclusión la relevante a la que se llegó fue aplicar el plan Re organizacional en el área contable del hostal se propuso como alternativa de solución una reorganización de los distintos procesos en el área contable. Se concluye que es necesario implementar un modelo de proceso contable que aporte a la gestión financiera en la distribuidora. El llevar una gestión financiera permite aprovechar oportunidades y evitar riesgos económicos en la organización.

**Palabras** claves: reorganización, proceso contable, estrategias, toma de decisiones, modelo contable.



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA  
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y  
CIENCIAS  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

Reorganización De Los Procesos En El Área Contable Del Hostal  
Emanuel Internacional

**Autor:** Loor Gutiérrez Roy Jairo

**Tutor:** Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

**Abstract**

This degree project entails the realization of a plan to reorganize the processes in the accounting area of the Hostal Emanuel Internacional, the same has five years in the hotel market, located in the city of Guayaquil and that maintains obsolete processes in its operations that make it difficult to achieve the objectives set by management. The idea of this reorganization plan is to define strategies so that the business can grow and the management owners have the necessary information for decision making. The types of research used were descriptive and explanatory, the SWOT was the technique used as a product of the application of methodology, the relevant conclusion reached was to apply the organizational Re plan in the accounting area of the hostel was proposed as an alternative to solution a reorganization of the different processes in the accounting area. It is concluded that it is necessary to implement an accounting process model that contributes to financial management in the distributor. Keeping financial management allows you to take advantage of opportunities and avoid economic risks in the organization.

**Keywords:** reorganization, accounting process, strategies, decision making, accounting model.

## Índice General

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINAS</b>
PORTADA .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR .....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	vi
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	ix
Índice General .....	x
Índice de Tablas .....	xiv
Índice de gráficos.....	xv

### CAPÍTULO I

#### EL PROBLEMA

##### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Ubicación de un problema en un contexto .....	1
1.2. Situación conflicto .....	2
1.3. Formulación del problema.....	2
1.4. Variables de investigación.....	3
1.5. Delimitación del problema.....	3
1.6. Preguntas de investigación .....	3
1.7. Evaluación del problema.....	4
1.8. Objetivos de la investigación.....	5
1.9. Justificación e Importancia .....	5
1.10. Vialidad de la investigación .....	7

CAPÍTULO II  
MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes históricos .....	8
2.2. Antecedentes Referenciales .....	11
2.3. Fundamentación Legal .....	32
2.4. Variables conceptuales de investigación .....	34
2.5. Definiciones conceptuales .....	35

CAPÍTULO III  
MARCO METODOLÓGICOS

3.1 Diseño de la investigación .....	39
3.2 Modalidad de la investigación .....	40
3.3 Tipos de investigación .....	41
3.4. Población y muestra .....	42
3.5. Métodos de la investigación.....	43
3.6. Técnicas e instrumentos de investigación .....	44
3.7. Instrumentos de investigación.....	45

CAPÍTULO IV  
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis a las técnicas e instrumentos .....	46
4.2. Propuesta .....	59
4.3. Conclusiones .....	70
4.4. Recomendaciones .....	71
4.5. Referencias Bibliográficas .....	72

ANEXOS

Anexos.....	
-------------	--

## Índice de Tablas

Tabla 1 Población .....	42
Tabla 3 Modelo de proceso contable .....	49
Tabla 4 Registro de operaciones contables .....	50
Tabla 5 Desarrollo del proceso contable.....	51
Tabla 6 Toma de decisiones .....	52
Tabla 7 Modelo de proceso contable para el Hostal .....	53
Tabla 8 Información financiera.....	54
Tabla 9 Información financiera oportuna y veraz .....	55
Tabla 10 Informes financieros confiables.....	56
Tabla 11 Gestión financiera .....	57
Tabla 12 Implementación de un modelo de proceso contable .....	58
Tabla 13 Flujo del proceso caja - Banco .....	61
Tabla 14 Flujo de cuentas documentos por cobrar .....	63
Tabla 15 Flujo de proceso inventario .....	65
Tabla 16 Flujo de proceso .....	67
Tabla 17 Flujo de ingreso y gastos .....	69

## Índice de gráficos

Gráfico 1 Proceso de reorganización.....	18
Gráfico 2 Cuentas .....	30
Gráfico 3 Modelo de proceso contable .....	49
Gráfico 4 Registro de operaciones contables .....	50
Gráfico 5 Desarrollo del proceso contable .....	51
Gráfico 6 Toma de decisiones .....	52
Gráfico 7 Modelo de proceso contable para el Hostal .....	53
Gráfico 8 Información financiera .....	54
Gráfico 9 Información financiera oportuna y veraz.....	55
Gráfico 10 Informes financieros confiables .....	56
Gráfico 11 Gestión financiera.....	57
Gráfico 12 Implementación de un modelo de proceso contable.....	58

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

##### **Ubicación de un problema en un contexto**

El Hostal Emanuel Internacional del cantón Guayaquil, provincia del Guayas en el año fiscal 2019, se ha caracterizado por ser una de las empresas que brinda un excelente servicio a un bajo costo referente a los demás que se encuentran ubicado en el mismo sector. Se ha detectado que la organización en la actualidad no cuenta con proceso y procedimientos debidamente documentados, actualizados y difundidos respecto a la gestión contable y financiera de la misma.

De acuerdo a lo enunciado asume de forma directa un riesgo que puede ser mitigado mediante la definición de procedimientos, funciones y responsabilidades relacionadas a la gestión mencionada. Mediante la realización del proyecto se tendrá la oportunidad de definir los principales procesos contables y financieros, los cuales deben ser ejecutados con la contribución de los funcionarios del hostel.

El hostel Emanuel Internacional, es de tipo familiar que su negocio se enfoca en brindar servicios de satisfacción a los clientes esta organización realiza actividades administrativas y de venta en base al conocimiento adquirido por los propietarios que ya tienen experiencia en el oficio llegando a la necesidad del cliente.

Por ende, el hostel Emanuel Internacional, se ha caracterizado por brindar servicios de primera calidad para impulsar a la venta de servicios tales como promociones 2x1 por ende este proyecto ayudara a esta organización para que pueda aumentar sus ingresos, teniendo una mejor calidad y percibiendo la diferencia con las demás competencias, llevar un manejo adecuado en el área contable a través de controles administrativos enfocados en mejorar la parte financiera del hostel.

### **Situación conflicto**

El problema se produce debido a que no se emplean adecuadamente procesos en el área contable del hostel Emanuel Internacional de la ciudad de Guayaquil, se presume que esta carencia se genera debido al desconocimiento en la aplicación de dichas actividades económicas, lo cual afecta negativamente el buen funcionamiento de esta empresa de servicios.

Como se ha mencionado el Hostel Emanuel Internacional, presente dificultades en el área contable, generando como resultado la falta de control interno dentro de la empresa de servicio, ocasionando inestabilidad en otros aspectos como un liderazgo efectivo, autoridad compartida, buen clima organizacional. El problema más preocupante se debe a la falta de estrategias contables que mejoren los controles internos de la organización dentro del plano financiero, dificultando el buen funcionamiento operativo y funcional.

### **Formulación del problema**

¿Cuáles son los factores de reorganización que han ocasionado el decrecimiento de los procesos en el área contable del Hostel Emanuel Internacional, afectando el desempeño laboral de los colaboradores y en atención a los clientes?

## **Variables de investigación**

### **Variable Independiente**

Factores de reorganización

### **Variable Dependiente**

Procesos en el área contable

## **Delimitación del problema**

**Campo:** Administración

**Área:** Servicios

**Aspectos:** Estrategias en la organización de los procesos contables

**País:** Ecuador

**Provincia:** Guayas

**Población:** Empleados del Hostal Emanuel Internacional

**Periodo:** 2019 – 2020

## **Preguntas de investigación**

¿De qué manera incide la falta de reorganización en los procesos en el área contable del Hostal Emanuel Internacional?

¿Qué impacto tiene las estrategias de reorganización para los procesos contables del Hostal Emanuel Internacional?

¿Cuál sería la alternativa de solución al problema propuesto dentro del Hostal Emanuel Internacional?

## **Evaluación del problema**

**Delimitado:** Este proyecto de investigación es delimitado porque es un tema fácil de manejar, además se podrán identificar todos los aspectos necesarios para llevar a efecto la tesis. La reorganización de los procesos en el área contable se realizará en el Hostal Emanuel Internacional, ubicado en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas, durante el periodo lectivo 2019-2020.

**Factible:** Su factibilidad se basa en que será de gran utilidad para el Hostal Emanuel Internacional, además se podrá mejorar la situación que está atravesando esta empresa de servicio, ya que, carece reorganización de los procesos en el área contable. Es decir, se constituirá es una propuesta innovadora cuyas acciones generen un impacto positivo y que beneficie a la organización.

**Claro:** La claridad es un elemento fundamental en este trabajo investigativo, será de fácil comprensión, entendible, se empleará un lenguaje apropiado, demostrando en cada párrafo dominio de los términos utilizados, encontrará artículos citados por otros autores con las explicaciones respectivas del autor del proyecto.

**Profundidad:** Se tratará en gran medida centrarse profundamente en la particularidad del problema que se plantea con la intención de lograr excelentes resultados que permitan un cambio sustancial en el área contable del Hostal Emanuel Internacional.

**Original:** Este proyecto es original porque no existe otro similar o parecido, es totalmente elaborado por el autor. Lo indicado se podrá demostrar mediante el razonamiento lógico que se obtengan de los resultados mediante el transcurso de la investigación, para luego sintetizar, analizar hasta elaborar el contenido del trabajo.

**Relevante:** A través de la realización de este proyecto se aportará de manera significativa a la sociedad, ya que, se obtendrán conocimientos innovadores que le serán de mucha ayuda a los propietarios, trabajadores y clientes del Hostal Emanuel Internacional. De qué manera beneficiará a esta empresa mediante un buen manejo de sistema contable.

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo General**

Analizar los factores de reorganización mediante la correcta aplicación de los procesos en el área contable para lograr un buen desempeño laboral de los colaboradores y en atención a los clientes del Hostal Emanuel Internacional.

### **Objetivos Específicos**

Describir la falta de reorganización en los procesos en el área contable del Hostal Emanuel Internacional.

Demostrar el impacto que tienen las estrategias de reorganización para los procesos contables del Hostal Emanuel Internacional.

Proponer la reorganización de un proceso contable, para la obtención de una veraz información financiera que permita mejorar las actividades internas del Hostal Emanuel Internacional.

### **Justificación e Importancia**

El proyecto de investigación tiene como finalidad reorganizar los procesos en el área contable del Hostal Emanuel Internacional, es muy importante que la empresa de servicio tenga en orden su negocio sobre todo en el

ámbito económico debido a que, este proceso se constituye prácticamente en la esencia de la elaboración de la situación financiera de la organización. Para conseguir que la administración del hostel tenga una excelente gestión es ineludible contar con una valiosa herramienta que permita mejorar la parte operativa de la empresa, conseguir resultados positivos en la parte financiera-contable, para lograr el cumplimiento de estos aspectos es necesario tener un buen sistema contable que proporcione información pertinente y eficaz que genere como consecuencia el control eficiente del hostel.

El proyecto contribuye para que una empresa consiga mantener el buen funcionamiento en sus cuentas y logre mejorar su trayectoria financiera, mediante este trabajo se muestran herramientas indispensables que permitan tener controlados multitud de factores que garanticen su estabilidad y continuidad de los estados financieros. Dentro de esos componentes se debe resolver el problema que se ha evidenciado como es el caso de la contabilidad ya que es tan necesarios en cualquier modelo de negocio.

Es de gran interés para todo el clima empresarial, solucionar la problemática de la falta de un adecuado proceso contable, motivo por el cual, en el Hostel Emanuel Internacional, deben examinar y reorganizar procedimientos y técnicas que se emplean para poder recabar todos los movimientos, registros exactos y actualizados que la empresa lleva a cabo.

El proyecto de investigación proporcionará la posibilidad de poder corregir el problema que se está suscitando en el Hostel, mediante una propuesta viable se pretende exponer modelos de control, que facilite a los administradores de la empresa la toma de decisiones que se logren excelentes resultados acerca de los recursos de la empresa, con la estructura del proceso contable.

El proyecto beneficiara a los propietarios, administradores, gerentes, empleados y los clientes en general ya que las actividades se podrán desarrollar satisfactoriamente y se podrá lograr un buen clima laboral.

## **Vialidad de la investigación**

### **Vialidad técnica**

Para la realización de este proyecto de investigación se cuenta con los recursos tecnológicos indispensables para llevar a afecto a la búsqueda de información se emplearon la computadora, laptop, internet y para proceder a imprimir se empleó impresora.

### **Vialidad económica**

El proyecto de investigación se realizará con recursos propios del autor del mismo, ya sea, para la búsqueda de información, para la elaboración de todos los capítulos de la tesis, así como también todos los gastos de transporte y viáticos, entre otros gastos que surgen de acuerdo al desarrollo del mismo.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes históricos**

Miles de años atrás los seres humanos eran personas que recorrían kilómetros de distancia sobre el mundo con lo que la tierra generaba, sin mayores avances en temas de herramientas, lenguaje, mucho menos escritura. Aproximadamente en el año 5000 AC, los individuos se establecieron, comenzaron a formar poblaciones.

Entre los 3500 a 3000 AC, apareció la escritura y la rueda, la primera permitió suplir la necesidad y llevar un registro de las cosechas, de animales con el fin de tener suficiencias para la gran cantidad de población; mientras que la segunda por su parte con algunos otros avances amplió los vínculos comerciales, porque, obligo llevar un control más exacto.

En el antiguo imperio romano apareció un cargo muy importante que era el Contador General del Estado, quien se debía responsabilizar de la contabilidad y de la gestión administrativa de todos los recursos que eran parte del imperio, así los romanos tenían un libro contable para cada actividad. Desde la época primitiva el hombre ya se dedicaba a la contabilidad de forma rudimentaria, contando sus herramientas de aquel tiempo como es el caso de la caza, pesca y su ganado. Posterior a eso en el antiguo Egipto, almacenar alimentos y administrar la producción eran imprescindibles para sobrevivir. Aparecieron los primeros libros contables para registrar los movimientos de los bienes producidos.

El renacimiento también representó una considerable evolución en la contabilidad, los comerciantes se vieron en la necesidad de facilitar la administración de sus negocios y organizar los movimientos de deudores y acreedores, fue entonces cuando durante la edad media aparecieron y se fue desarrollando entre los comerciantes los registros de ingresos y egresos, por lo que necesitaban saber cuál era su ganancia o pérdida. Posteriormente en la edad moderna aparecieron dos personas que marcarían la historia contable, por un lado, el comerciante Benedetto Cotrugli Rangeo, quien establece la identidad de la partida doble; en segundo lugar, Fray Lucas de Paciolo, publicó una obra donde se mostraba el método de la partida doble que define que no existe deudor sin acreedor.

La primera obra contable de Menher fue transcrita al castellano en 1564 por Antich Rocha, profesor de la Universidad de Barcelona, quien incorporó la traducción a un tratado de aritmética. La obra de Menher fue, probablemente, la primera sobre temas contables que se editó en nuestro idioma. Es de notar que, pese a su fecha tardía, no aplicaba el método de la partida doble, sino que continuaba utilizando el sistema de la contabilidad factor tan caro para los comerciantes de la Liga Hanseática.

Además de constituir el principal núcleo de expansión de la nueva técnica se difundió por Gran Bretaña y España. Las ciudades flamencas conocieron, sobre todo a finales del siglo, algunos refinamientos en la técnica contable. Así se multiplicaron y especializaron los libros auxiliares; comenzaron a aparecer cuentas colectivas y también cuentas diversas referidas a una misma persona, por último, la larga explicación habitual en los asientos del diario fue condensándose cada vez más, de manera que al final del siglo el texto de los asientos era ya más parecido a la concisa anotación que se emplea en la actualidad.

De cualquier modo, la técnica contable registró pocos avances de importancia a través del siglo, 100 años después de la aparición de la

Summa de Paccioli todavía se determinaban los resultados de forma parcial, mercancía por mercancía. Cada partida de una especie se controlaba en una cuenta por separado, y al finalizarse las operaciones se saldaban la cuenta de pérdidas y ganancias. (Guerrero , 2014)

Después de un largo recorrido y con la aparición de la imprenta varios autores propagaron los conocimientos de contabilidad a diferentes lugares del mundo, como es el caso de Bartolomé Salvador Solórzano, publico en 1590, el primer libro la contabilidad de partida doble en castellano; entre el siglo XIX José María Brost, pensaba que España fue la primera en adoptar la contabilidad italiana y de ella las demás naciones.

Sin embargo, Emilio Oliver Castañer, sustentaba que fueron primero los alemanes quienes adoptaron la contabilidad por el método de partida doble, apoyándose en una obra encontrada en una biblioteca de Augsburgo, del año 1419. Posteriormente hacia el año de 1893, Waldenberg, tradujo al ruso la obra de Pacioli, lo que permitió su conocimiento en esta zona del mundo.

Finalmente llegando al final de este largo recorrido, se evidencia que, en el año 1492, es decir, el descubrimiento de América, con los primeros Colones que se encargaron de hacer un recuento contable, este encuentro fue uno de los primeros aspectos que incorporó al cambio de culturas que unió a España y América Latina.

Con el surgimiento de la revolución industrial, observando sus importantes progresos en la producción nuevos procesos y tecnologías, la contabilidad ganaba nueva dimensión en las industrias con el aumento de transacciones en la actualidad con la revolución tecnológica y las ventajas de internet, el contable realiza su trabajo con rapidez e intercambia información en tiempo real con sus clientes.

La contabilidad es su estado actual es fruto de las necesidades internacionales de integración de las informaciones económicas, producto del camino de integración seguido por la economía mundial contemporánea, en el que las economías nacionales tienden a completarse para satisfacer más eficazmente el bienestar común de su población. Pero también se constituye, a través del proceso de armonización contable internacional en el que estamos inmersos, en propulsor y acelerador de dicho fenómeno, ya que con él se favorece la comparabilidad de la información financiera de todas las empresas que actúan en un mismo mercado. (Diéguez , 2003)

## **2.2. Antecedentes Referenciales**

Para llevar a efecto este trabajo de investigación se procederá a indagar en diferentes repositorios nacionales e internacionales que hayan hecho estudios similares a esta tesis cuyo tema es reorganización de los procesos en el área contable del Hostal Emanuel Internacional, por tanto, se consultaran las dos variables que componen el tema del proyecto.

Llama, (2015) expresa que:

El presente trabajo recupera la experiencia de intervención en una mediana empresa familiar del estado de Jalisco, desde el diagnóstico inicial realizado en la organización así como el proceso de planeación estratégica que se llevó a cabo con el equipo directivo de la empresa, y en específico sistematiza el proyecto de intervención para reelaborar y poner en marcha la estructura organizacional que permitiera que efectivamente la planeación estratégica, derivada del proyecto de consultoría, pudiera llevarse a cabo. (pág. 3)

Esta tesis aportará con una significativa información a fin de que se pueda aplicar varios aspectos que se consideran de vital importancia como es el caso de manejo adecuado de información financiera, articulación de

procesos y formas de gestionar la organización, así como también proponer un plan estratégico organizativo que contenga la visión, propuesta de valor, mapa y objetivos estratégico.

Muentes, (2013) en su tesis sobre Modelo de reorganización de una empresa familiar, sostiene que:

En el mundo empresarial de hoy, todos los esfuerzos de la organización deben orientarse a las necesidades del mercado y servicio para alcanzar los objetivos con los productos que brinda la empresa. Esta tesis tiene implicaciones prácticas trascendentales que ayudará a conocer las insuficiencias del mercado agroindustrial a nivel nacional, para obtener mayor rentabilidad por el incremento en ventas. (pág. 1)

La importancia de este proyecto consiste en que se encuentra información muy valiosa para analizar y poner en práctica en el trabajo investigativo, además propone el diseño de un modelo para reorganizar los procesos de producción y comercialización, facilitando el crecimiento de la empresa, mediante redes de distribución que permitan el desarrollo competitivo en el mundo laboral.

Chin, (2010) en la tesis titulada propuesta de un plan de reestructuración de la empresa Autopaints, manifiesta que:

Autopaints, es una empresa que se dedica a la preparación y comercialización de pinturas arquitectónicas, madera, automotrices y complementos. Durante años ha sido una empresa que ha crecido; sin embargo, la falta de un plan estratégico de negocios ha ocasionado que la empresa tenga un crecimiento inferior al que se tendría si implementará el mencionado plan. Por esta razón se ha tomado la decisión de llevar a cabo un proyecto que mejore la situación competitiva y gestión de la empresa. Para la elaboración del plan se basaran en teorías de estructura

organizacional, planificación estratégica, investigación de mercados, servicio al cliente, estrategia de marketing y plan financiero.

Tutasig, (2017) presenta la tesis sobre modelo de procesos contables para mejorar la gestión financiera en la “distribuidora de computadoras Zurita”, afirma que:

El estudio se centra en el análisis de las actividades que desarrollan para generar la información contable en la organización dentro del área financiera, con el objetivo de diseñar un modelo de procesos contables y mejorar la gestión financiera en la “Distribuidora de Computadoras Zurita” del cantón de Salcedo; también para presentar un sustento documentado en función de mejorar procedimientos internos y toma de decisiones de forma oportuna.

Este trabajo es un gran aporte para la investigación, ya que, a más de los referentes teóricos, se podrá encontrar un modelo de proceso contable para el mejoramiento de la gestión financiera, que, sin duda, se podrán emplear ciertos datos para elaborar el plan de acción de este proyecto.

Oñate, (Oñate, 2017) en la tesis de proceso contable y gestión financiera en la Empresa Vanobri distribuciones en Santo Domingo de los Tsáchilas, afirma que:

La contabilidad es fundamental de toda actividad económica, ayudando a llevar el control diario de las transacciones realizadas en una empresa, así como la realización de estados Financieros, análisis e interpretación de los mismos, para la toma de decisiones acertadas en beneficio del comercio. El objetivo del presente trabajo de tesis es proponer un proceso contable para mejorar la Gestión Financiera en la Empresa Vanobri Distribuciones en Santo Domingo de los Tsáchilas.

El marco teórico de la presente tesis se basa en la importancia que radica llevar un control y seguimiento adecuado de todos los movimientos contables diarios dentro de una empresa, por esta razón se crea la

importancia de implementar un proceso contable, en donde encontramos los procedimientos y lineamientos a seguir, basados en normas contables que nos permitan organizar, clasificar y cuantificar la información contable, administrativa y financieras de una entidad.

Suárez, (Suárez , 2017) en la tesis “proceso contable en el inventario y su incidencia en los estados financieros de la Empresa Baratonsa.”, se describe que:

La contabilidad es el conjunto de técnicas que tiene como finalidad apoyar y optimizar los procesos de la administración y la economía en una organización, su enseñanza requiere de objetivos claramente definidos y prácticos, factibles de aplicar con exacta precisión. Además, la contabilidad es un proceso que identifica, mide, registra y comunica la información económica de una organización o empresa; es por esto, que los procesos contables forman parte del desarrollo de las actividades gerenciales, siendo la columna vertebral de todos los procesos y una radiografía de todas las actividades que se realizan.

Es común pensar que los registros contables solo lo pueden llevar los contadores, sin embargo, con el paso del tiempo y el boom de la tecnología estas situaciones han cambiado se han creado programas donde todos pueden acceder con un manejo sencillo y seguro.

### **Reorganización**

Reorganizar significa establecer una sincronía constante entre la empresa y las oportunidades de mercado a fin de crear el abanico de negocios indispensables para la creación permanente de la compañía. Al hacer de la reorganización un foco de interés, Pioneer mantiene su posición como una firma líder. (Brown, 2002)

Reorganizar no es otra cosa que suscribir un acuerdo en la que se pueda realizar una negociación de las obligaciones o falencias que tenga en ese momento la organización, cuando la empresa se someta a un proceso de reorganización tiene que nombrar un promotor que será el encargado de establecer esa sincronía a la que se refiere el autor, la intención es mejorar el sistema de trabajo, rediseñar la compañía para mantener la competitividad.

Para Pérez, (2019) La reestructura o reorganización “es la redistribución de funciones, activos o riesgos, la cual podría involucrar, entre otros, la transferencia de activos intangibles y/o la renegociación de contratos”. Se aplica la reorganización en el caso de que una empresa sea viable, pero se encuentra en estado de insolvencia, entonces surge esta alternativa de refuerzo ante riesgos de sostenibilidad del negocio, es decir, aplica para empresa como el caso que se está resolviendo de mejorar los procesos contables.

Las micro y pequeñas empresas tienen una característica en común; competencias núcleos asociados con procesos. En particular, se identifican capacidades de clave asociadas con procesos y compras para aquellas en el sector industrial, ventas y marketing para el sector servicio. Se establece que para ambos sectores se deben emplear estrategias tanto para el rediseño de recursos como para la reorganización de rutinas. (Caviedes, 2019)

Las empresas deben tomar conciencia y reaccionar frente a la ineficiencia que representa a las organizaciones departamentales. En la actualidad se debe encaminar hacia una sociedad donde el conocimiento juega un papel de competitividad de primer orden. Caviedes, en su cita propone la aplicación de estrategias para lograr la satisfacción de la empresa y de los clientes.

## **Objetivos de un plan de reorganización**

Para la consecución de los objetivos, beneficiosos tanto para la empresa como para los trabajadores, es imprescindible apostar por este instrumento para alcanzar soluciones adecuadas para ambas figuras, respetando siempre la individualidad de cada empresa y las especificaciones de cada sector. Todo ello mediante la reorganización y evaluación de la eficacia de las medidas empleadas en materia de conciliación laboral y personal en la negociación colectiva, identificando, además, los problemas que puedan impedir adaptarse a esta realidad social y corregirlos. (Selma , 2019)

En todo plan de reorganización se debe considerar y establecer los objetivos que se quieren alcanzar, estos propósitos servirán de guía para que se desarrolle un normal desenvolvimiento en las empresas.

- Fortalecer la eficacia de los procedimientos que se aplican para mejorar los recursos en las empresas.
- Tener claro los roles que desempeñan cada uno de los integrantes de la empresa, para de esta manera evitar inconvenientes entre los colaboradores.
- Saber coordinar las actividades con la finalidad de sincronizar y armonizar las mejores formas de operar dentro del negocio.
- Alcanzar un excelente control de las operaciones que se desarrollan en las empresas a través de un exhaustivo análisis que concluya con la evaluación de la información para establecer si las actividades que se están realizando cumplen con lo planeado.
- Fomentar una comunicación asertiva, que mantenga bien informados a los colaboradores a través de informes habituales sobre su actuación y los resultados que se obtengan.

## **Manifestaciones que determinan la necesidad de una reorganización**

La dinámica de los mercados actuales ha avivado aún más la necesidad de que las estructuras empresariales sean muy eficientes y competitivas. Esto supone, en numerosas ocasiones, la necesidad de realizar complejas operaciones de reorganización empresarial que implican no sólo un simple cambio de forma o tipo social, sino un verdadero cambio en la naturaleza de la sociedad y, por tanto, del régimen jurídico y fiscal aplicable a las mismas, con las consecuencias que ello conlleva no solo para la sociedad sino también para sus socios y accionistas, sin olvidar los problemas de compensación de pérdidas, de reservas acumuladas y de doble imposición aparejados a las mismas. (Bahía , 2019)

De acuerdo a lo citado por Bahía, se deduce que el proceso de reorganización se constituye en una actividad fundamental e indispensable de las empresas de servicio, para cumplir con este asunto los encargados de administrar el negocio tienen que cumplir con ciertas operaciones con el fin de lograr un verdadero cambio en la naturaleza de la sociedad, así como también, cumplir eficientemente con acciones y continuos cambios que tiendan a adecuar y modernizar su estructura funcional y de procedimientos.

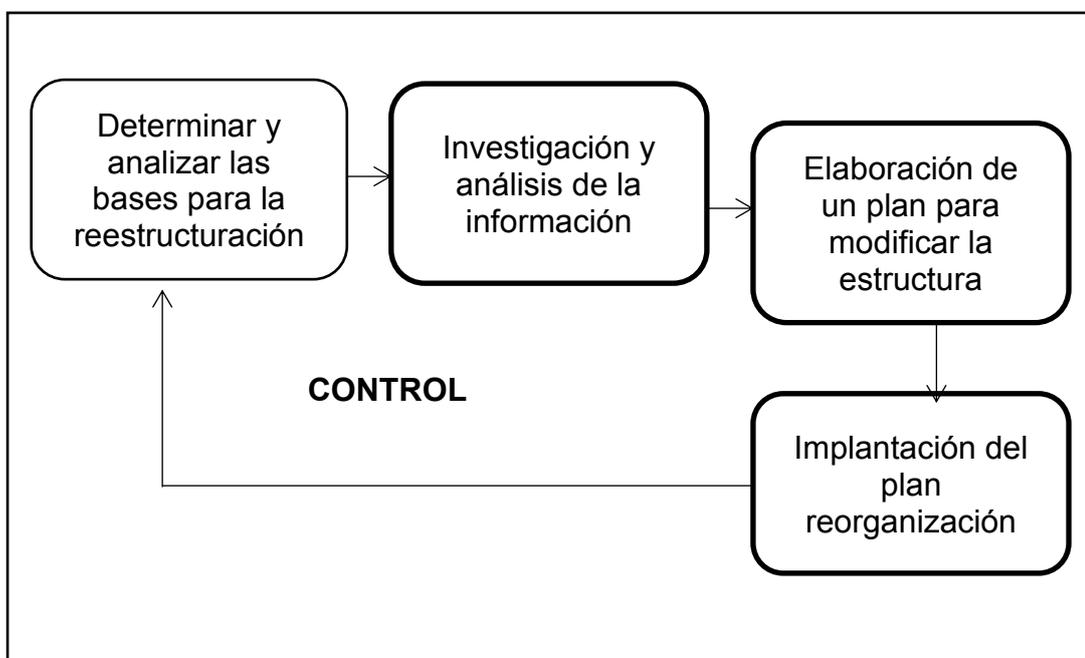
En el contexto de las reestructuraciones empresariales, el beneficio potencial no debe interpretarse únicamente como las pérdidas/beneficios que se hubieran generado si se hubiera continuado indefinidamente con la organización previa a la reestructuración. Por un lado, si una entidad no cuenta con derechos u otros activos claramente identificables en el momento de la reestructuración, entonces no tiene un beneficio potencial que justifique una compensación. Por otro lado, si una entidad tiene cuantiosos derechos u otros activos en el momento de reestructuración, puede tener un beneficio potencial muy importante, por lo que debe percibir una remuneración apropiada que justifique la pérdida de ese beneficio potencial. (OECD, 2018)

Cuando las organizaciones muestra importantes cambios en las diferentes áreas o departamentos como el aumento o disminución del personal, en la producción, progreso tecnológico, nuevas leyes o políticas, tanto internos como externos. La empresa se ve en la obligación de implantar una reorganización con el fin de realizar un plan de mejoras en la misma.

### Proceso de reorganización

Como procedimiento destinado a salvar a una empresa, la reorganización puede revestir diversas formas y suele ser más variada que la liquidación en lo que respecta a su concepción, aceptación y aplicación en todo el mundo. En aras de la sencillez, en la guía se utiliza el termino reorganización en sentido amplio para referirse a los procedimientos cuya finalidad básica sea la de permitir al deudor superar sus dificultades financieras y reanudar o continuar el funcionamiento de sus operaciones comerciales normales. (Morán , 2006)

**Gráfico 1 Proceso de reorganización**



**Fuente:** Cómo elaborar y usar los manuales administrativos.

**Por:** Rodríguez Joaquín

## **Elaboración de un plan para modificar la estructura actual**

En la redistribución, asociada a la motivación, la tendencia actual es incrementar las percepciones variables, en función de los resultados de la empresa, de la unidad o de la persona, a través del establecimiento de la dirección por objetivos, de la evaluación del desempeño profesional o valoración por competencias. La complejidad del plan de recursos humanos dependerá tanto del tamaño de la empresa como de la diversidad de especializaciones. Conviene insistir en que los cambios que se van a introducir son para mejorar la situación presente. (Martí , 2014)

A continuación, se muestran algunos objetivos que se deben precisar para la elaboración de un plan que logre modificar la estructura actual de una empresa u organización:

- Elaboración de una nueva estructura organizacional.
- Definición de líneas de autoridad y responsabilidad.
- Asignación de funciones y actividades.
- Fijación de políticas administrativas.
- Determinación de sistemas y procedimientos administrativos.
- Determinación de nuevos controles.
- Coordinación de funciones y actividades.
- Establecimiento de relaciones humanas adecuadas. (Lozada , 2015)

## **Implantación del plan de reorganización**

Una buena implantación puede arreglar un diseño deficiente. El mayor soporte de una cultura empresarial en la que se integran eficientemente planes de incentivos es el responsable de fábrica, área o departamento. Igualmente, un indicador del éxito de la compañía es el nivel de confianza que tienen los empleados en la dirección como agente que diseña el plan

y establece medidas de desempeño alcanzables y buenas oportunidades de recompensa. No es ninguna sorpresa encontrarse fábricas con un alto rendimiento gracias a una cultura de confianza, apoyo y comunicación por parte de la dirección. (Parker, 2013)

Para que la implantación de un plan de reorganización sea exitosa para las empresas se necesita de la aplicación de ciertas medidas que contribuyan a mejorar las insuficiencias que tiene la empresa, por tanto, se deben establecer objetivos alcanzables y claros, preparara adecuados lineamientos de ejecución que mejore la estructura y funciones del negocio.

En la actualidad no se puede asegurar que las reorganizaciones serán fáciles de aplicar, sin embargo, es posible ofrecer una guía eficaz, que permita a los propietarios de negocios poder navegar a través de conversaciones, un modo de asegurar que los resultados merecen la pena, una manera de acelerar el proceso de forma espectacular y, lo más importante, una forma de minimizar la ansiedad de la gente y de tratarla con justicia.

A continuación, se propone un proceso en cinco pasos. La mayor parte de las reorganizaciones comienzan con el trazado del diseño de la organización: cómo se estructurarán las líneas jerárquicas en el nuevo organigrama, y piensan que se acaba cuando se comunica este nuevo esquema a la empresa. En realidad, el proceso tiene que arrancar antes de que ni siquiera se imagine cómo será el nuevo organigrama y debe prolongarse mucho más allá de su puesta en marcha.

Los pasos que se indicaron empiezan con la importancia de una lógica de negocio sólida, es decir, establecer objetivos que conduzca al éxito; buenas o malas razones para decidir reorganizaciones, es necesario que encaje con la estructura, cultura y competencias específicas de su compañía; la ejecución es tan importante como el diseño, para McKinsey el éxito

depende del modo en que se ejecute el motivo por el que se realice; aprender de anteriores reorganizaciones; solo importa si le importa a usted. (Heidari, 2017)

Una vez elaborado un plan de reorganización para el mejoramiento referente a las fallas detectadas dentro de la empresa y pensando específicamente en el beneficio de la misma, se dará paso a la ejecución o implantación de un plan estratégico que tome en consideración las medidas necesarias para su correcto funcionamiento.

## **PROCESOS EN EL ÁREA CONTABLE**

La contabilidad cumple un proceso debidamente ordenado y sistematizado, se constituye en una herramienta fundamental para las empresas, porque es lo que le permitirá llevar un registro del libro diario principal de todos los demás procedimientos contables con que cuenta una organización. Es importante que los negocios tengan un documento en el que se pueda centralizar la información de los activos, pasivos y patrimonios de un establecimiento.

### **Modelo contable**

Un modelo es una herramienta de trabajo que se utiliza con la finalidad de representar hechos reales para, de ser posible, analizar su comportamiento. Existen diferentes formas para intentar mostrar la realidad patrimonial y financiera de un ente, así como su situación económica y su evolución a lo largo del tiempo. Estos modelos contables son utilizados por las empresas para preparar la información que deben proveer a sus usuarios a través de los Estados Contables. (Vázquez , 2008)

Un modelo contable debe cumplir con tres parámetros fundamentales para tratar de mostrar la realidad patrimonial de una empresa:

- **Unidad de medida:** Se refiere a la cuantificación y representación de los rubros de los estados financieros en moneda de consumidor, se refiere a la que se emplea en el país.

**Criterio de medición y evaluación:** evaluar significa proporcionar un valor a algo, es muy importante tomar en consideración el valor al costo y el corriente.

- **Capital a mantener:** Hace referencia al capital financiero tiene que ver con el dinero invertido, mientras que el físico se basa en el capital operativo de acuerdo a la capacidad de productividad sobre lo que produce en el día.

### **Definición de proceso**

Una organización es una cadena de procesos, los procesos son el corazón de una empresa pública y privada, describen cómo el negocio crea y entrega valor a sus clientes, constituyen su trabajo real, independientemente de sí las personas que están involucradas estén o no consciente de ellos. Como individuos estamos involucrados en algún proceso de la organización, lo importante de ello es tener un análisis y descripción del lugar que se ocupa de él, con el propósito de incrementar valor cuyo producto final sea la satisfacción del cliente. (Perugachi, 2004)

Para Pérez, (2009) el proceso “es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados” (pág. 49)

Proceso se refiere a la forma en que se hace alguna actividad, ya que cada empresa es un mundo diferente, tiene manera determinada, un sinnúmero de pasos y diversas acciones que deben llevarse a cabo con responsabilidad, mediante el desarrollo de habilidades específicas, que emplean técnicas y herramientas que les permite el logro de los objetivos específicos de la organización.

## Límites de procesos

No existe una interpretación homogénea sobre los límites de los procesos, ya que varía mucho con el tamaño de la empresa. Lo realmente importante es adoptar un determinado criterio y mantenerlo a lo largo del tiempo. Parece lógico que:

- a) Los límites del proceso determinan una unidad adecuada para gestionarlo, en sus diferentes niveles de responsabilidad.
- b) Estén fuera del departamento para poder interactuar con el resto de procesos (proveedores y clientes)
- c) El límite inferior sea un producto con valor. (Pérez , 2009, pág. 52)

## Elementos de un proceso

El proceso administrativo es la herramienta principal para el trabajo que desarrollan los administradores dentro de una organización. los elementos que lo conforman permiten a los mandos tácticos y estratégicos de la organización llevar a cabo los procesos de planeación, organización, dirección y control de una empresa. (Blandez , 2014)

- **Entrada:** Un input (entrada principal), producto con unas características objetivas que responda al estándar o criterio de aceptación definido: la factura del suministrador con los datos necesarios. Es la salida de otro proceso (procedente en la cadena de valor) o de un proceso del proveedor o del cliente.
- **La secuencia de actividades:** unos factores, medios y recursos con determinados requisitos para ejecutarlos siempre bien a la primera: una persona con la competencia y autoridad necesarias para asentar el compromiso de pago, hardware y software para procesar facturas.

- **La salida:** es un producto que va destinado a un usuario o cliente (externo o interno); el output final de los procesos de la cadena de valor es el input o una entrada para proceso del cliente. (Pérez , 2009, pág. 53)

### **Tipos de procesos**

Un proceso es una secuencia de actividades que tiene un producto. A continuación, se detalla la siguiente clasificación de los tipos de procesos:

- **Proceso operativo:** Transforman los recursos para obtener el producto o proporcionar el servicio, de acuerdo con los requisitos del cliente, aportando un alto valor añadido a éste. Estos procesos no pueden funcionar solos, pues necesitan recursos para su ejecución e información para su gestión interna.
- **Proceso de apoyo:** proporcionan las personas y los recursos físicos necesarios por el resto de procesos y de acuerdo con los requisitos de sus clientes internos.
- **Proceso de gestión:** Aseguran el funcionamiento controlado del resto de procesos y proporcionan la información necesaria para la toma de decisiones y para los planes de mejora. Estos procesos funcionan recogiendo datos del resto y procesándolos para convertirlos en información de valor para sus clientes internos. (Fernández , 2006)

### **Ventajas y beneficios de los procesos**

Los recortes en los presupuestos a los que se ven sometidas las empresas, han puesto de manifiesto la necesidad de mejorar los procesos administrativos minimizando los costes asociados sin que ello repercuta en una degradación del servicio. Para ello, es necesario un examen riguroso de las distintas estrategias propuestas que permita cuantificar los beneficios que se obtendrían en la implantación de cada una de ellas.

Algunas ventajas que aportan la simulación en este campo son:

- Mejor comprensión del funcionamiento de los departamentos administrativos de las empresas.
- Mejor comprensión de los procesos burocráticos.
- Identificación del volumen de personal necesario, así como su funcionalidad para dar respuesta a las distintas actividades administrativas de cada unidad de negocio. (Guasch, 2009)

A parte de las ventajas que indica Guasch, existen otros beneficios que son de vital importancia para un buen manejo de un proceso administrativo. Permite que la empresa tenga visión a futuro, se pueden coordinar acertadas toma de decisiones, además se proporciona la oportunidad de diseñar metodologías y procedimientos de operación.

### **Concepto de contabilidad**

Para Tarodo, (2012) “La contabilidad es el registro sistemático y cronológico de las operaciones que realiza una empresa con el objetivo de producir información económica y financiera que permita a los responsables tomar decisiones en cada momento” (pág. 8)

Pascual, (2010) sostiene que: “La contabilidad es aquella técnica empresarial que permite llegar a conocer la situación de la empresa en un momento concreto, así como su evolución a lo largo de un determinado periodo” (pág. 20)

Fullana, (2008) manifiesta que: “La contabilidad es una ciencia cuyo objeto es suministrar información respecto al patrimonio, la situación financiera y los resultados de la empresa” (pág. 5)

De acuerdo a lo citado por diferentes autores que han definido la contabilidad, se deduce que ésta es imprescindible para el buen funcionamiento de una organización entendida como una agrupación de personas con el interés de cubrir necesidades sociales, además permite a las empresas gestionar, llevar registros y control, debido a que es muy importante anotar, conocer y gestionar los activos de las empresas.

### **Importancia de la contabilidad**

Dirigir una empresa constituye una tarea compleja. En la marcha de la misma inciden múltiples factores que los responsables de su gestión deben considerar. La empresa compra, vende, realiza cobros y pagos, se relaciona con clientes, proveedores, trabajadores; y en todas estas relaciones subyace un aspecto económico que es preciso controlar.

En un entorno empresarial donde los cambios tecnológicos son continuos, los hábitos de consumo son cambiantes y la competencia es agresiva, el éxito de una empresa depende de que se tomen las decisiones correctas en cada momento, lo cual exige disponer de una fuente veraz de información. La contabilidad proporciona información sobre todos los hechos con trascendencia económica derivados de la actividad de la empresa, facilitando a los responsables de la gestión la adopción de decisiones sobre la marcha de la misma. (Contabilidad básica, 2011)

### **Proceso contable**

El proceso contable en una empresa se define por una serie de pasos que en su mayoría están determinados por una serie de entradas y ejecuciones de comandos en la aplicación de contabilidad. Es imposible, describir el proceso sin referirse a la aplicación empleada, igual que es absurdo describir la aplicación sin referirla al proceso para el que se emplea. Tan estrecha es esta relación que es común escuchar a directivos y gestores decir cuando hablo de sistemas hablo de procesos. (Ortíz , 2019)

El proceso contable se refiere a una sucesión de pasos muy complejos íntimamente relacionados unos con otros, los cuales deben guardar una secuencia lógica, además es importante para poder suministrar información con la finalidad de analizar e interpretar y procesar todas las operaciones que se realizan en una organización, cabe señalar que mientras más grande es se requiere de una mayor especialización.

### **Proceso contable sistematizado**

Las aplicaciones informáticas de gestión contable facilitan en gran medida el trabajo contable. Como en otros campos de la gestión administrativa, la introducción de la informática supone una serie de ventajas en el tratamiento de la información contable:

- Facilita la realización de tareas repetitivas y monótonas, como el traspaso de las operaciones del libro Diario al libro Mayor, la elaboración de Balances de comprobación.
- Facilita la realización de operaciones aritméticas realizadas en la gestión contable y elimina los errores de este tipo que pudieran cometerse cuando se realiza de forma manual.
- Facilita la corrección de asientos contables.
- Realiza de forma automática determinados procesos contables, como la regularización, el asiento de cierre. (Rey, 2014)

La mayoría de las empresas pequeñas utilizan paquetes contables computarizados para microcomputadoras y, por lo general, los negocios más pequeños carecen de computadores. Pero las grandes compañías tienen necesidades especiales de información. Por ello suelen disponer de programas especializados, porque los beneficios de la información adaptadas a las necesidades de la empresa sobrepasan los costos del sistema. (Bernal , 2004)

La tecnología ha avanzado en todos los campos de la vida productiva, por tanto, la contabilidad no es la excepción, quienes tienen conocimientos de contabilidad, saben la importancia de crear sistemas contables, ya sea, en pequeñas o medianas empresas y en la actualidad se hacen mediante un soporte tecnológico, no se trata de simplemente usar un programa para llevar la nómina de la empresa, sino que facilita el manejo de información contable.

### **Estructura de un sistema contable**

La contabilidad es un sistema para recoger y procesar datos, el cual genera información contable o financiera sobre la entidad, y debe cumplir con ciertas características. Por otra parte, este sistema debe conformarse a partir de ciertas reglas o normas, que garanticen la existencia de las características que la hacen útil para la toma de decisiones. (Chavarría, 2010)

La estructura básica del sistema contable de uso común en el país, se compone de tres conceptos:

- **Principios:** no implica una disminución en la normativa contable obligatoria, sino una redistribución de la misma, dejando como principio lo que es criterio de aplicación general y pasando a otros apartados de la regulación contable lo que es criterio de aplicación particular. (Omeñaca, 2017)
- **Reglas particulares:** Son la especificación individual y concreta de los conceptos que integran los estados financieros. Se dividen en reglas de evaluación y reglas de presentación. Las primeras se refieren a la aplicación de los principios y a la cuantificación de los conceptos específicos de los estados financieros. Las segundas se

refieren al modo particular de incluir adecuadamente cada concepto en los estados financieros. ( Bettinger, 2005)

- **Criterio prudencial de aplicación:** Significa que en los estados financieros se reportan los elementos en cantidades que produzcan los resultados inmediatos más cautos. (Hornngre, 2004)

## **Cuentas**

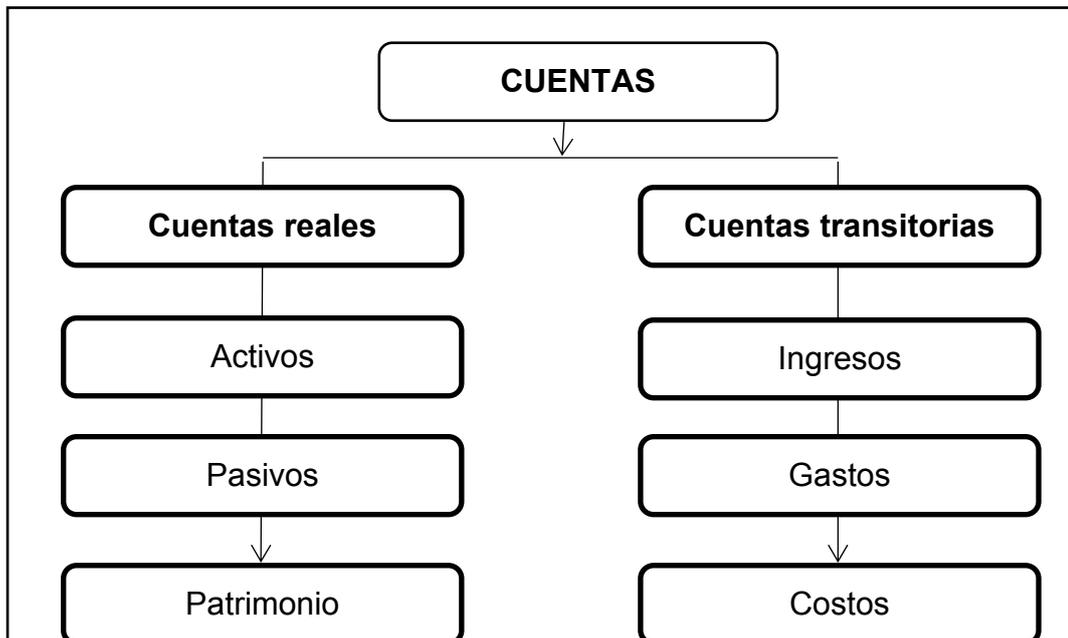
La unidad básica de trabajo de la contabilidad es la cuenta, que se define como el instrumento de representación y medida de un elemento patrimonial, que capta la situación inicial de éste y sus variaciones posteriores. Cada cuenta ofrece una visión de la situación del elemento patrimonial que representa con independencia de los demás. La coordinación de todas las cuentas dará una imagen global del patrimonio de la empresa. (Juez , 2007)

## **Cuenta Contable**

Las grandes masas patrimoniales son sometidas a un proceso de sucesivo desglose hasta llegar a partidas homogéneas que recogen los saldos de operaciones de idéntica naturaleza (por ejemplo, los préstamos bancarios a corto plazo, las deudas con proveedores, los créditos concedidos a clientes, los vehículos propiedad de la empresa, entre otros). Cada una de esas partidas recibe el nombre de cuenta contable. (Cruz , 2017)

Las cuentas se constituyen en el medio contable empleado para registrar y resumir los aumentos o disminuciones de las partidas del activo, pasivo, patrimonio, ingresos y gastos. Las cuentas de acuerdo a su naturaleza, se dividen en dos grandes grupos: cuentas reales o de balance y transitorias o de resultados. (Mendoza , 2017)

**Gráfico 2 Cuentas**



Fuente: Contabilidad financiera para contaduría y administración  
Por: Mendoza Calixto.

### **Cuentas reales**

Las cuentas reales agrupan los bienes, derechos y obligaciones de la empresa, y con ella se elabora el balance general: el documento que muestra la situación financiera de la empresa a una fecha determinada. Desde un punto de vista estático, el patrimonio es un conjunto de bienes, derechos y obligaciones valorados en un momento determinado y que se presentan en un documento contable llamado balance general. (Bernal , 2004, pág. 66)

Las cuentas reales son aquellas que muestran los bienes, derechos y obligaciones que posee una empresa, estas son utilizadas para elaborar un informe llamado balance general, a través de ellas se pueden también conocer las propiedades que posee un negocio. Entre las cuentas reales están:

## **Cuentas transitorias**

Gudino, (2013) expresa que las cuentas transitorias: “Llamadas también de paso, son aquellas que se cancelan al cierre del periodo contable. Comprende las cuentas del estado de ganancias y pérdidas: de ingreso, gastos, costos de ventas y de producción o de operación”.

## **Ciclo Contable**

El ciclo contable es el periodo de tiempo en el que una empresa realiza de forma sistemática y cronológica el registro contable de las operaciones de su actividad de una forma fiable y reflejando la imagen fiel de la actividad. Normalmente su duración, o periodo contable, es de un año natural. También se lo puede definir como el conjunto de pasos o fases contables que se repiten en cada periodo, durante la vida de la empresa. (Paredes , 2012)

## **Fases del ciclo contable**

**Apertura:** Al comenzar la actividad empresarial y al inicio de cada año, la empresa abre su año contable, es decir, abre las cuentas en el Libro Mayor y realiza el asiento de apertura en el Libro Diario.

**Movimiento:** Después de la apertura de la contabilidad, la empresa registra las transacciones económicas que realiza en el desarrollo de su actividad, tanto en los libros contables obligatorios como en los auxiliares.

**Cierre:** Al finalizar un periodo contable, se procede a cerrar las cuentas para determinar la situación patrimonial de la empresa y el resultado económico del ejercicio. (Paredes , 2012)

## **Fase de regularización**

La regularización contable tiene por objeto la determinación del beneficio conseguido por la empresa en un periodo determinado, mediante la comparación de los ingresos generados con los gastos habidos. Ello es concordante con el principio de correlación de ingresos y gastos, que dice: El resultado del ejercicio estará constituido por la diferencia entre los ingresos y los gastos del mismo.

Con la regularización contable, todas las cuentas de diferencias quedan saldadas al ir trasladando sus saldos a la de pérdidas y ganancias, única cuenta de resultados que queda abierta, y cuyo saldo expresa el beneficio o la pérdida global derivada de la gestión. La información de cómo se ha ido produciendo el rédito de la explotación se obtiene de las diferentes cuentas que han ido captando los resultados producidos. (Nieto , 2004)

El proceso de regularización refleja la auténtica situación de los diferentes elementos patrimoniales; determina el resultado del periodo, este proceso comprende la regularización de las cuentas patrimoniales, de existencias, reclasificación de ciertos elementos patrimoniales, actualización de los saldos en moneda extranjera, amortizaciones, registro del deterioro de valor de determinados activos y los ajustes por periodificación.

### **2.3. Fundamentación Legal**

La Constitución Política de la República del Ecuador (2008), en el capítulo IV Soberanía Económica y en la sección V Régimen tributario, determina expresamente los principios tributarios en los artículos 300 y 301 los cuales transcribimos a continuación:

#### **Principios tributarios**

El Régimen Tributario se regirá por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad

equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria. Se priorizarán los impuestos directos y progresivos.

La política tributaria promoverá la redistribución y estimulará el empleo, la producción de bienes y servicios, y conductas ecológicas, sociales y económicas responsables.

### **Ley de régimen tributario interno**

Regula la forma en la que un contribuyente debe responder ante una autoridad tributaria, en el Ecuador esta autoridad es el servicio de rentas interna S.R.I, en el capítulo V de la Ley de Régimen Tributario Interno, en la sección 1 de “Contabilidad y estados financieros”, se determina los artículos a las cuales el Hostal Emanuel Internacional está sometida.

Art. 37.- Contribuyentes obligados a llevar contabilidad. - Todas las sucursales y establecimientos permanentes de compañías extranjeras y las sociedades definidas como tales en la Ley de Régimen Tributario Interno, están obligadas a llevar contabilidad.

Igualmente, están obligadas a llevar contabilidad, las personas naturales y las sucesiones indivisas que realicen actividades empresariales y que operen con un capital propio que al inicio de sus actividades económicas o al 1o. de enero de cada ejercicio impositivo hayan superado los USD 60.000 o cuyos ingresos brutos anuales de esas actividades, del ejercicio fiscal inmediato anterior, hayan sido superiores a USD 100.000 o cuyos costos y gastos anuales, imputables a la actividad empresarial, del ejercicio fiscal inmediato anterior hayan sido superiores a USD 80.000. Se entiende como capital propio, la totalidad de los activos menos pasivos que posea el contribuyente, relacionados con la generación de la renta gravada.

En el caso de personas naturales que tengan como actividad económica habitual la de exportación de bienes deberán obligatoriamente llevar

contabilidad, independientemente de los límites establecidos en el inciso anterior.

Para el caso de personas naturales cuya actividad habitual sea el arrendamiento de bienes inmuebles, no se considerará el límite del capital propio.

Las personas naturales que, de acuerdo con el inciso anterior, hayan llevado contabilidad en un ejercicio impositivo y que luego no alcancen los niveles de capital propio o ingresos brutos anuales o gastos anuales antes mencionados, no podrán dejar de llevar contabilidad sin autorización previa del Director Regional del Servicio de Rentas Internas.

La contabilidad deberá ser llevada bajo la responsabilidad y con la firma de un contador legalmente autorizado. Los documentos sustentatorios de la contabilidad deberán conservarse durante el plazo mínimo de siete años de acuerdo a lo establecido en el Código Tributario como plazo máximo para la prescripción de la obligación tributaria, sin perjuicio de los plazos establecidos en otras disposiciones legales.

Art. 38.- Contribuyentes obligados a llevar cuentas de ingresos y egresos.- Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital, obtengan ingresos y efectúen gastos inferiores a los previstos en el artículo anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible.

#### **2.4. Variables conceptuales de investigación**

**Factores de reorganización:** Para lograr mayor poder en las organizaciones, es necesario utilizar bases de poder múltiples que permitan a la persona que lo ejercita disponer de un repertorio más amplio y potente

de estrategias para influir de forma efectiva sobre los demás. (Rodríguez , 2004)

**Proceso en el área contable:** Es el conjunto de fases a través de las cuales la Contaduría obtiene información financiera mediante la contabilidad y la comprueba por medio de la auditoria. (Elizondo, 2002)

## **2.5. Definiciones conceptuales**

**Activos:** Representa los recursos que han permitido adquirir o financiar los bienes y derechos del activo. Se ordena de menor a mayor exigibilidad en su devolución y está compuesto por los siguientes elementos: pasivo no corriente, son deudas contraídas de crédito, proveedores y cuyo pago se realizará en un plazo superior a 12 meses; pasivo corriente, son deudas de la empresa que tienen un vencimiento inferior al año. (Arco , 2019)

**Clima organizacional:** Se define el clima organizacional como un conjunto de características percibidas por los trabajadores para describir a una organización y distinguirla de otras, si estabilidad es relativa en el tiempo e influye en el comportamiento de las personas en la organización. (Uribe , 2014)

**Control interno:** El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas por la administración. (Fonseca, 2011)

**Costos:** Los costos se refieren al instante en que una compañía invierte dinero en la producción de un bien o servicio. Según A Smith “El costo de un satisfactor será la suma de lo gastado para producirlo” (Cortés, 2018)

**Cuentas:** Las cuentas se constituyen en el medio contable empleado para registrar y resumir los aumentos o disminuciones de las partidas del activo, pasivo, patrimonio, ingresos y gastos. (Mendoza , 2017)

Está constituido por activos no corrientes se encuentran las inmovilizaciones permanentes, es decir, aquellos que van a permanecer en la empresa durante un ejercicio económico. Se clasifican en: Inmovilizaciones intangibles, material, inversiones inmobiliarias, financieras a largo plazo y amortizaciones acumuladas del inmovilizado. Activo corriente, figuran los activos de la empresa vinculadas a su ciclo de explotación, y se clasifican en: existenciales, realizables y disponibles. (Caldas, 2019)

**Estados financieros:** El resultado más relevante de la contabilidad son los denominados estados financieros, que resumen los hechos contables desde el origen de la empresa y se preparan por periodos, en general, mensual. Los dos estados financieros más importantes son el balance, que resume las propiedades que mantiene la empresa y sus obligaciones económico –financieras con los propietarios y los acreedores de todo tipo, y las cuentas de pérdidas y ganancias, que determinan el resultado de un periodo como diferencia entre los ingresos y los gastos producidos durante el mismo. (Pérez J. , 2013)

**Estructura organizativa:** Es la forma en la que se ordena el conjunto de relaciones de una empresa mediante un nivel adecuado de comunicación y coordinación entre todos sus miembros. Es el resultado del reparto de atribuciones y relaciones entre los puestos de trabajo. Dicha estructura debe evolucionar constantemente en el tiempo para adaptarse en todo momento a la imprescindible evolución de la empresa. (Díaz , 2019)

**Gastos:** Horngren (2003) “Los gastos consumen activos o crean obligaciones en el transcurso de las operaciones del negocio. Los gastos

tienen el efecto contrario a los ingresos; es decir, disminuyen el capital contable” (pág. 41)

**Gestión contable:** Cualquier tipo de empresa debe conocer y manejar su contabilidad de acuerdo a las normas y principios de obligado cumplimiento, en especial, el Plan General de Contabilidad. Llevar adecuadamente la contabilidad va a suponer para la empresa, por un lado, cumplir con sus obligaciones legales y, por otro lado, conocer en cualquier momento el estado de sus movimientos económicos y financieros. (Sánchez , 2015)

**Ingresos:** Por regla general los ingresos siempre van a representar aumento en el patrimonio de toda organización, el mismo que se logra por la prestación de un servicio. De acuerdo a la NIF-A5, tiene un impacto favorable en el patrimonio contable y, consecuentemente, en el capital ganado o patrimonio contable.

**Liderazgo efectivo:** Es aquel que, al interpretar de manera adecuada la situación, asume una determinada estrategia en la toma de decisiones. Dependerá fundamentalmente de la personalidad y expectativa del propio líder, de los subordinados y de las circunstancias en las que se encuentre la organización. (Agüera, 2004)

**Pasivo:** Son los bienes y derechos de la empresa. Los elementos del activo se ordenan en función de su liquidez (facilidad de conversión en dinero), concretamente de menor a mayor liquidez.

**Patrimonio:** Para Caldas (2019) “El patrimonio de la empresa se define como el conjunto de bienes, derechos y obligaciones de una compañía, susceptibles de valoración económica y a través de los cuales puede desarrollar su actividad productiva” (pág. 107). Cuando una empresa se crea tiene bienes, derechos y obligaciones que le permiten llevara a cabo

sus actividades; los bienes son todos los objetos materiales e inmateriales que tienen un valor económico y satisfacen una necesidad; los derechos permiten a la organización una facultad como cobrar cuentas pendientes al cliente y retirar el dinero guardado en el banco; las obligaciones representan las responsabilidades adquiridas por el negocio.

**Plan estratégico:** En tiempos de incertidumbre, la elaboración y puesta en marcha de un plan estratégico con rapidez y acierto constituye uno de los principales factores de éxito en las empresas. Y que una organización sea capaz de repensar continuamente su plan estratégico y llevarlo a la práctica con la rapidez necesaria es labor fundamental de las personas que la componen. (Sainz , 2009)

**Proceso contable:** Se refiere al seguimiento que la contaduría hace del método científico le obliga a reconocer la existencia de un proceso para alcanzar sus objetivos. Este proceso, que por derecho natural debe llamarse proceso contable, está conformado por una serie de fases o etapas sucesivas que juegan un papel, a la vez que independiente, solidario en la consecución de los objetivos previstos por la Contaduría. (Elizondo, 2002)

**Técnica contable:** La contabilidad es una técnica de registro de las operaciones que realiza la empresa, tratando de suministrar la información requerida de forma adecuada. El empresario lo que busca a través de la contabilidad es información. Toda persona que quiera administrar su patrimonio debe saber de qué está compuesto en cada momento. La contabilidad nació de la necesidad práctica de registrar los movimientos patrimoniales de la empresa. (Rey, 2014)

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICOS

#### 3.1 Diseño de la investigación

La investigación respecto a la reorganización de los procesos en el área contable del Hostal Emanuel Internacional, se desarrolla bajo los enfoques: crítico, cuantitativo y cualitativo.

El autor Yuni, (2005) manifiesta que el paradigma crítico se usa para:

Referirse a un modelo epistemológico – teórico – metodológico que alberga a numerosas teorías sociales y que en las últimas décadas ha logrado un notable grado de sistematización conceptual. En tal sentido, las contribuciones a las que se refieren Habermas, Bourdieu y Giddens, representan los intentos más relevantes para sistematizar una estructura teórica. (pág. 133)

En el paradigma crítico se agrupa toda una familia de enfoques metodológicos de investigación que admiten la posibilidad de que se pueda considerar una ciencia desde su perspectiva social, de modo que no tiene por qué aparecer exclusivamente empírica ni solamente interpretativa. Puede decirse que el paradigma crítico participa de los postulados del paradigma interpretativo, el cual añade un importante componente ideológico. (Gallegos , 2007)

El autor Maldonado, (2018) manifiesta respecto al enfoque cuantitativo que:

Al incursionar en el fabuloso mundo de la investigación es encontrarse con la epistemología fundamental para la comprensión de los diferentes enfoques, así se observa que al realizar una exploración de tipo cuantitativa, es decir, el propósito consiste en la medición y valoración de las variables objeto de estudio, necesariamente debe pensar en las corrientes filosóficas como el racionalismo, el materialismo científico y el positivismo y su gran aporte a la ciencia. (pág. 15)

Para la autora Ballén, (2007 )El proceso investigativo en el paradigma cualitativo implica:

La necesidad de proyectar el trabajo de acuerdo con una estructura lógica de decisiones, y con estrategias que orienten el modo de obtener datos adecuados al tema de investigación. El contacto directo con los actores y con los escenarios en los cuales tiene lugar la producción de significados culturales, sociales y personales, lo que permite descubrir o reconocer los conflictos y las fracturas, las divergencias y los consensos, las regularidades e irregularidades, las diferencias y homogeneidad de la estructura social edificada con un contexto concreto; así como el descubrimiento de la dinámica de la vida humana como la realización personal, social y cultural en dicho contexto, todo esto concebido desde la perspectiva de la investigación cualitativa. (pág. 43)

### **3.2 Modalidad de la investigación**

Para el estudio de la reorganización y proceso del área contable del Hostal Emanuel Internacional se identifican las siguientes modalidades:

#### **Modalidad de campo**

En este tipo de estudio se recolecta la información fundamentándose en testificaciones basada en la realidad, pero que no sirve para dar una validez

científica, ya que dependen de interpretaciones subjetivas y carecen de la objetividad precisa, así como de exámenes que comprueben la cualidad del tema que se va a tratar. El estudio de campo es útil para la planificación del trabajo y la comprensión de los datos recolectados por medios diferentes. (Landeau, 2007)

### **Modalidad bibliográfica**

Se refiere a una lectura crítica sobre un texto publicado, preferiblemente de un resultado final de investigación. Demanda cierta complejidad y rigor. Es un texto que merece socializarse en una revista especializada. Por ser una síntesis crítica que orienta y ayuda a otros investigadores o proyectos a identificar rápidamente los tópicos de un libro. En su elaboración es sugerente considerar varios elementos del libro: exposición de los resultados, la teoría, el método y su relación con el contexto historiográfico o con las publicaciones previas especializadas sobre el tema. (Ramírez , 2010)

### **3.3 Tipos de investigación**

El presente estudio de presenta tres tipos de investigación detallando así los siguientes:

#### **Exploratoria**

Los estudios de tipo observacional pueden ser participativos. En éstos, el investigador tiene el papel importante, junto con otras unidades del estudio, o puede ser no participativo. Entre los segundos, el caso más común es la encuesta. Un estudio de este tipo puede clasificarse según el medio de comunicación, encuesta por correo, por teléfono o entrevista personal. (Naghi, 2000)

## Descriptiva

La investigación descriptiva transversal supone un corte en el tiempo para analizar, en ese momento concreto, determinados aspectos y sacar conclusiones, sin fundamentar el procedimiento en la búsqueda de relaciones causa-efecto. Las principales técnicas utilizadas, en este caso, son la encuesta y la observación. (García , 2005)

## Explicativa

La investigación explicativa tiene carácter predictivo cuando se propone pronosticar la realización de ciertos efectos. Tiene carácter correctivo cuando se propone estimular, atenuar o eliminar los efectos. (Garza , 2007)

### 3.4. Población y muestra

“Conjunto de individuos que tienen características o propiedades que son las que desean estudiar. Cuando se conoce el número de individuos que la componen, se habla de población finita y cuando no se conoce, se habla de población infinita”. (Fuentelsaz , 2006) Para el caso que se está estudiando la población está constituida por propietarios y colaboradores del Hostal Emanuel Internacional de la ciudad de Guayaquil.

**Tabla 1 Población**

Indicador	Número
Gerente Propietario	1
Área administrativa	1
Área de atención	4
Apoyo	2
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>

---

**Fuente:** Hostal Emanuel Internacional

**Elaborado por:** Loor Gutiérrez Roy Jairo

Como se puede evidenciar la población correspondiente es de 8 personas que conforman el objeto de estudio. Debido a que la población es pequeña, para el presente trabajo de investigación se ha decidido aplicar la encuesta a 7 personas que laboran en el local y una entrevista al gerente propietario del hostel.

### **Muestra**

Una muestra es una parte, más o menos grande, pero representativa de un conjunto o población, cuyas características deben reproducirse lo más aproximado posible. Científicamente, las muestras son parte del conjunto metódicamente seleccionada que se somete a ciertos contraste estadísticos para inferir resultados sobre la totalidad del universo investigado. (Hernández, 2001)

En este caso se trata de una prueba probabilística por ser el universo o población muy pequeño.

### **3.5. Métodos de la investigación**

Los métodos se constituyen en el camino que guía a los investigadores a alcanzar de manera exitosa los objetivos que se propongan al realizar un proyecto, para la realización del mencionado trabajo se recurrió el método científico, descriptivo – comparativo.

#### **Método científico**

El método científico, a partir de una revisión intensa de los conocimientos existentes, propone una respuesta, es decir, establece una hipótesis. Esta hipótesis traduce la idea respecto a lo que ocurre en la realidad. No obstante, hasta ese momento no es más que eso: una idea. Y las ideas

pueden ser erróneas, es decir, no reflejan fielmente lo que ocurre en la realidad. Por eso resulta necesario buscar en la realidad los datos necesarios para determinar si la idea es correcta o no. (Hernández Escobar, 2018)

El método científico, permitió establecer la relación entre la variable independiente (reorganización) y su incidencia en la variable dependiente (proceso del área contable), además proporciona la oportunidad de obtener conocimientos que darán solución al problema planteado.

### **Método descriptivo**

Para Grove (2019) el método descriptivo “Explora nuevas áreas de investigación y describe situaciones que existen en el mundo” (pág. 16) Se empleó el método descriptivo por cuanto ayuda a describir el comportamiento de los fenómenos estudiados a través de la observación sistemática, es decir, en el Hostal Emanuel Internacional de la ciudad de Guayaquil.

### **3.6. Técnicas e instrumentos de investigación**

**Técnica encuesta:** Para este estudio se empleó la recolección de la información es la encuesta que fue aplicada a propietarios y colaboradores del Hostal Emanuel Internacional. Por medio de esta técnica se busca determinar indicadores que argumenten el estudio.

**Técnica observación:** Se aplica también la técnica de la observación ya que el investigador realizara visitas técnicas y aplicara la indagación para complementar los datos recolectados en la encuesta.

**Técnica de entrevista:** Se aplica también finalmente una entrevista al señor propietario del Hostal Emanuel Internacional con la finalidad de profundizar la información.

### **3.7. Instrumentos de investigación**

Los instrumentos aplicados en la presente investigación son:

**Cuestionario de encuesta:** El cuestionario estuvo dirigido a la muestra seleccionada, se determinó 10 preguntas en función de las variables de estudio las cuales ayudaran a definir la necesidad y problemática del entorno actual del aspecto financiero en el negocio.

**Ficha de trabajo para observación:** Por medio de la ficha de observación se recabará información relevante desde el punto de vista del investigador lo que permitió detallar, ampliar y sustentar la información recolecta en el cuestionario.

**Entrevista:** Contendrá 6 preguntas abiertas que permitirá evaluar percepción del propietario sobre el tema de estudio.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

**Objetivo del análisis:** Adquirir información mediante entrevista al Gerente propietario para encontrar solución al problema planteado.

#### **Análisis de la entrevista al Gerente Propietario del Hostal Emanuel Internacional**

**1.- ¿El proceso contable que actualmente maneja su negocio contribuye al logro de los objetivos operativos?**

Desde mi punto de vista considero que el proceso contable que actualmente maneja mi negocio si contribuye al logro de los objetivos operativos, aunque también considero que necesita mejorar.

**2.- ¿Es oportuna la información contable para la toma de decisiones?**

En calidad de propietario del Hostal, puedo indicar que lamentablemente hace falta una oportuna información contable que permita a la persona encargada de la administración del negocio evidenciar los diferentes aspectos necesarios para conocer las obligaciones, la organización y la gestión administrativa de la empresa.

**3.- ¿Cree usted que sea necesario desarrollar un modelo de proceso contable que facilite el manejo adecuado de los recursos en el negocio?**

Estoy totalmente de acuerdo en que se necesita incrementar un proceso contable con la finalidad de que pueda guiar el manejo adecuado de los recursos en el hostal. Porque en realidad no existe una herramienta que guie la comprensión del manejo de la contabilidad que tiene actualmente el negocio.

**4.- ¿Conoce usted cual es la situación financiera actual que presenta el Hostal?**

Si tengo conocimientos de la situación financiera actual que presenta el Hostal, pero es indispensable adquirir más información ya que se constituye en la base para tomar acertadas decisiones y de esta manera se podrá realizar una mejor evaluación en la empresa.

**5.- ¿Se presentan informes financieros a la gerencia en el momento oportuno?**

Desafortunadamente no poseemos ningún informe tampoco se lo ha solicitado debido a que se carece de conocimiento acerca de la elaboración de informes financieros.

**6.- ¿Se desarrolla actualmente una gestión financiera en el Hostal Emanuel Internacional?**

Honestamente en la actualidad no se desarrolla gestión financiera en el Hostal, aunque si estoy de acuerdo que se implemente una herramienta de apoyo para mejorar la situación contable de la empresa.

**Interpretaciones**

1.- En la entrevista realizada al Gerente Propietario del Hostal Emanuel Internacional, se puede evidenciar que en el negocio si se lleva un proceso contable, sin embargo, es consciente que se necesita mejorar ciertas operaciones financieras para lograr los objetivos que toda empresa tiene.

2.- Respecto a la segunda pregunta la inoportuna información contable dificulta la evolución eficaz y eficiente del negocio, es importante cumplir

con dicha inquisición para de esta manera tomar las mejores decisiones y se logre un buen control gerencial.

3.- Con relación a la tercera pregunta la empresa no cuenta con un modelo de proceso contable, siendo éste de vital importancia, porque aporta significativas ventajas al negocio.

4.- Referente a la cuarta interrogante el entrevistado manifiesta que si tiene conocimientos de la situación financiera actual que presenta el Hostal, aunque indica que le gustaría actualizarse en temas de esta índole para saber tomar sabias decisiones que a su vez le impulse a adquirir medidas relativas de la eficiencia operativa de la empresa.

5.- El entrevistado expresa en la quinta pregunta que no cuenta con ningún informe financieros, la recopilación de información veraz en las empresas es primordial para que las actividades contables se desarrollen con normalidad sin que haya errores y carencia de ninguna índole.

6.- En la sexta pregunta el entrevistado indica no se desarrolla gestión financiera en el Hostal, siendo fundamental para mantener la eficacia en la parte operativa, financiera y contable de la empresa.

## Aplicación de la encuesta

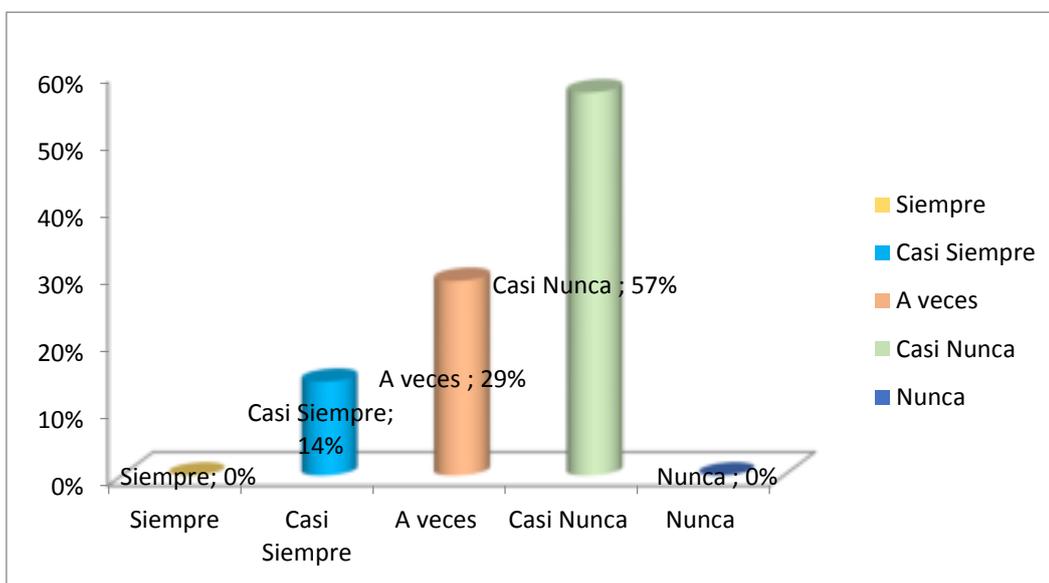
**Tabla 2 Modelo de proceso contable**

1.- ¿En la actualidad el Hostal Emanuel Internacional sigue algún modelo de proceso contable?		
Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi Siempre	1	14%
A veces	2	29%
Casi Nunca	4	57%
Nunca	0	0%
Total	7	100%

**Fuente:** Hostal Emanuel Internacional

**Elaborado por:** Loor Gutiérrez Roy Jairo

**Gráfico 3 Modelo de proceso contable**



**Fuente:** Hostal Emanuel Internacional

**Elaborado por:** Loor Gutiérrez Roy Jairo

## Análisis

Un gran porcentaje de colaboradores encuestados expresan mediante sus respuestas que en la actualidad el Hostal Emanuel Internacional no sigue algún modelo de proceso contable, por tanto, es necesario plantear una propuesta que contengan estrategias con herramientas para mejorar la contabilidad del negocio.

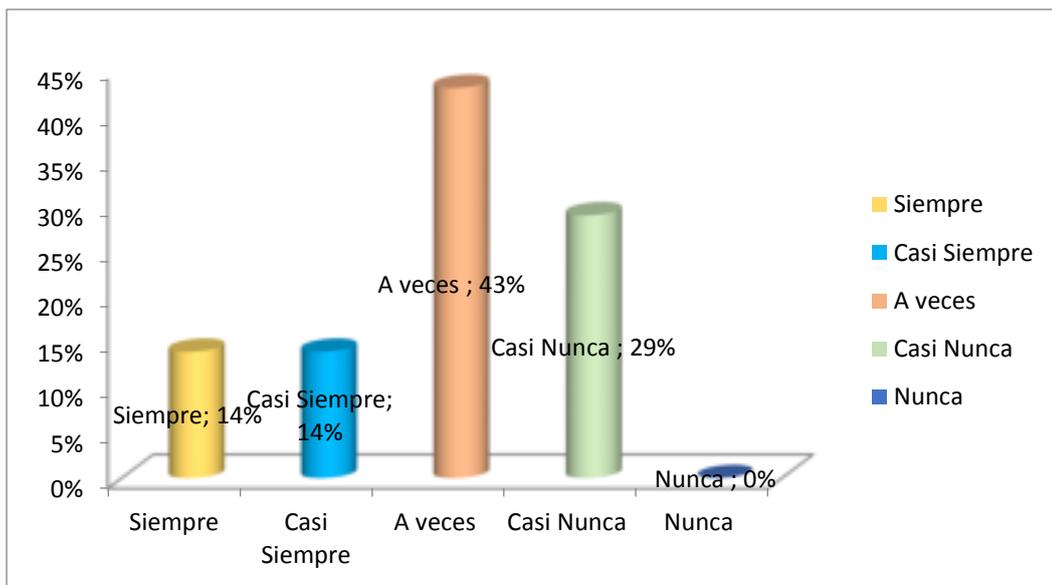
**Tabla 3 Registro de operaciones contables**

2.- ¿Tiene conocimiento usted si el Hostal lleva un registro de todas sus operaciones contables?		
Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	14%
Casi Siempre	1	14%
A veces	3	43%
Casi Nunca	2	29%
Nunca	0	0%
Total	7	100%

**Fuente:** Hostal Emanuel Internacional

**Elaborado por:** Loor Gutiérrez Roy Jairo

**Gráfico 4 Registro de operaciones contables**



**Fuente:** Hostal Emanuel Internacional

**Elaborado por:** Loor Gutiérrez Roy Jairo

## Análisis

Los colaboradores encuestados expresan que no tienen conocimiento si el Hostal lleva un registro de todas sus operaciones contables, se recomienda desarrollar una adecuada comunicación con la finalidad de mantener informados a todas las personas que laboran en el hostal.

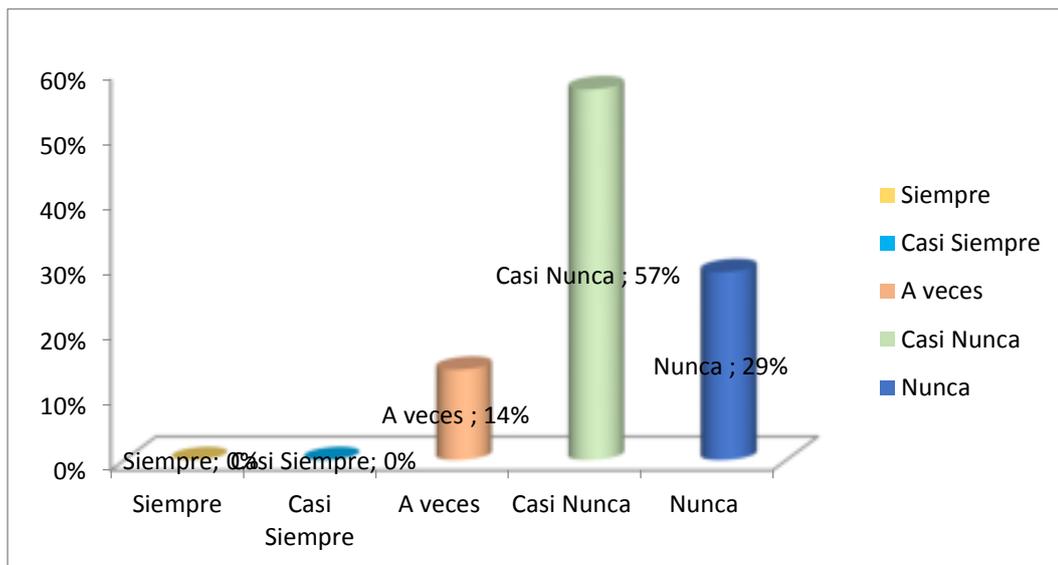
**Tabla 4 Desarrollo del proceso contable**

<b>3.- ¿Considera usted que los registros contables que actualmente maneja el hostal contribuyen a un correcto desarrollo del proceso contable?</b>		
<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	0	0%
Casi Siempre	0	0%
A veces	1	14%
Casi Nunca	4	57%
Nunca	2	29%
Total	7	100%

**Fuente:** Hostal Emanuel Internacional

**Elaborado por:** Loor Gutiérrez Roy Jairo

**Gráfico 5 Desarrollo del proceso contable**



**Fuente:** Hostal Emanuel Internacional

**Elaborado por:** Loor Gutiérrez Roy Jairo

## Análisis

Existen opiniones divididas entre los encuestados al opinar si los registros contables que actualmente maneja el hostel contribuyen a un correcto desarrollo del proceso contable. Es indispensable concienciar en el personal para que se capaciten en estos campos y de esta manera puedan contribuir en mejorar la situación financiera del hostel.

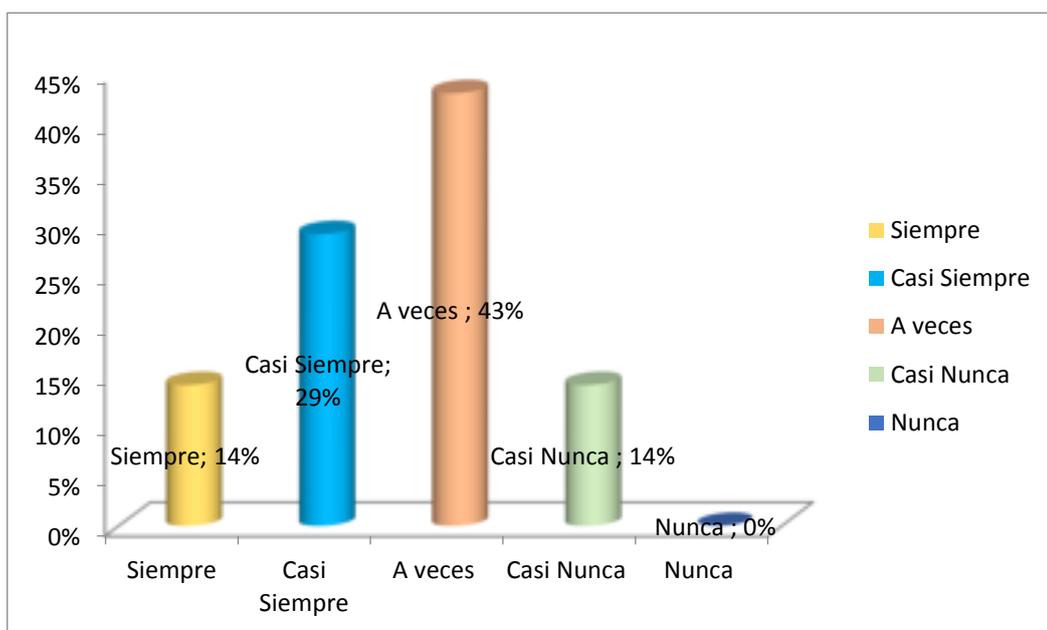
**Tabla 5 Toma de decisiones**

4.- ¿Considera usted que la información financiera actual aporta significativamente a la toma de decisiones del Hostel?		
Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	14%
Casi Siempre	2	29%
A veces	3	43%
Casi Nunca	1	14%
Nunca	0	0%
Total	7	100%

**Fuente:** Hostel Emanuel Internacional

**Elaborado por:** Loor Gutiérrez Roy Jairo

**Gráfico 6 Toma de decisiones**



**Fuente:** Hostel Emanuel Internacional

**Elaborado por:** Loor Gutiérrez Roy Jairo

## Análisis

Los colaboradores que participaron en la encuesta consideran que la información financiera actual no aporta significativamente a la toma de decisiones del Hostal. Se requiere de una urgente reorganización en todos los departamentos con que cuenta el negocio para que cada uno de los individuos desde sus puestos de trabajo sepa organizar sus ideas e inquietudes y buscar mejoras para la empresa.

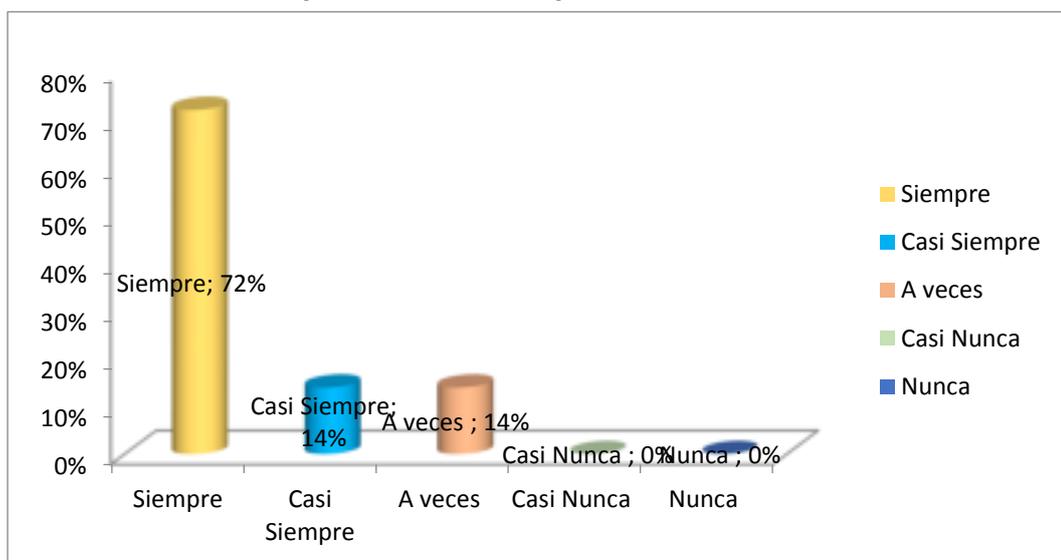
**Tabla 6 Modelo de proceso contable para el Hostal**

5.- ¿Considera usted necesario realizar un modelo de proceso contable para el Hostal Emanuel Internacional?		
Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	72%
Casi Siempre	1	14%
A veces	1	14%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	7	100%

**Fuente:** Hostal Emanuel Internacional

**Elaborado por:** Loor Gutiérrez Roy Jairo

**Gráfico 7 Modelo de proceso contable para el Hostal**



**Fuente:** Hostal Emanuel Internacional

**Elaborado por:** Loor Gutiérrez Roy Jairo

## Análisis

Los encuestados en su gran mayoría expresaron que, si es necesario realizar un modelo de proceso contable para el Hostal Emanuel Internacional, cabe señalar que no existe un modelo único, sino que estos se definen de acuerdo a la empresa y el servicio que ofrezcan a la ciudadanía.

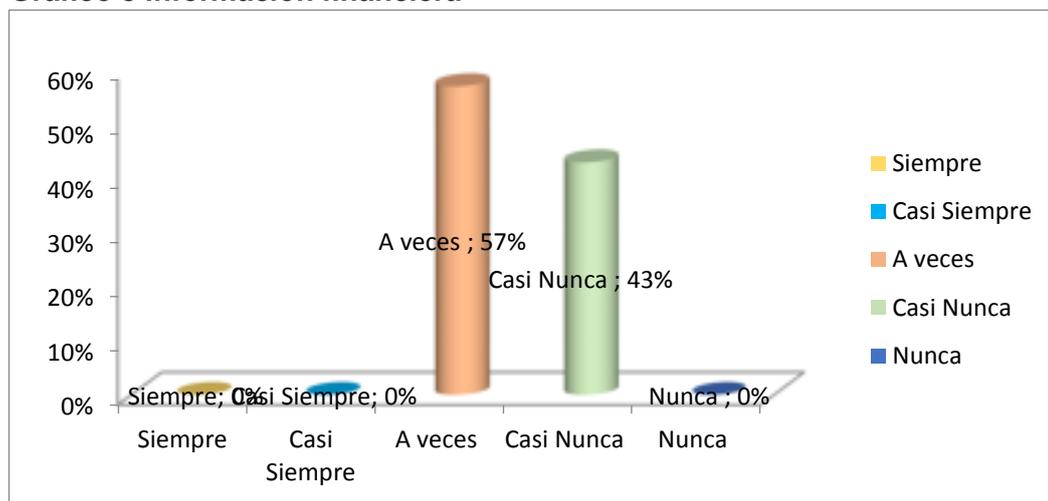
**Tabla 7 Información financiera**

6.- ¿Los planes de mejora del Hostal se realizan en función de la información financiera?		
Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi Siempre	0	0%
A veces	4	57%
Casi Nunca	3	43%
Nunca	0	0%
Total	7	100%

**Fuente:** Hostal Emanuel Internacional

**Elaborado por:** Loor Gutiérrez Roy Jairo

**Gráfico 8 Información financiera**



**Fuente:** Hostal Emanuel Internacional

**Elaborado por:** Loor Gutiérrez Roy Jairo

## Análisis

Un gran porcentaje de colaboradores encuestados expresaron que los planes de mejora del Hostal no se realizan en función de la información financiera, por tanto, es indispensable tomar en cuenta la situación económica de la empresa y que estas a la vez no se sustentan con argumentos económicos que justifique las acciones de planificación.

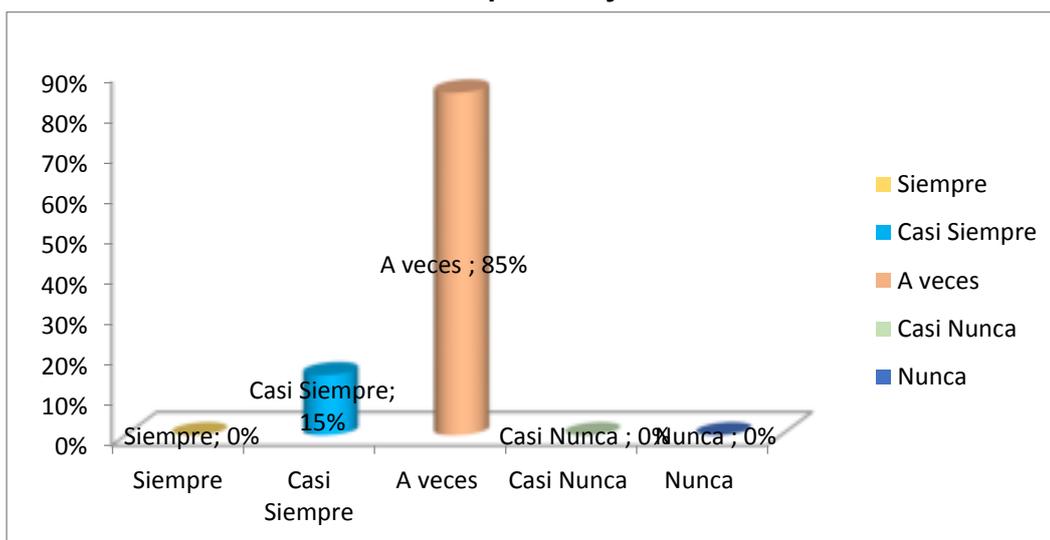
**Tabla 8 Información financiera oportuna y veraz**

7.- ¿La información financiera que se emite es oportuna y veraz?		
Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi Siempre	1	15%
A veces	6	85%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	7	100%

**Fuente:** Hostal Emanuel Internacional

**Elaborado por:** Loor Gutiérrez Roy Jairo

**Gráfico 9 Información financiera oportuna y veraz**



**Fuente:** Hostal Emanuel Internacional

**Elaborado por:** Loor Gutiérrez Roy Jairo

## Análisis

Un gran número de colaboradores que fueron encuestados opinan que la información financiera que se emite no es oportuna y veraz. Se debe indicar a quienes laboran en el hostel que la información financiera oportuna es un aporte que ayuda a las acciones y decisiones de una organización por tal razón la mayoría está de acuerdo que se debería proporcionarla al momento que se solicita en todas las áreas que involucra la parte económica.

**Tabla 9 Informes financieros confiables**

8.- ¿Los informes financieros que actualmente emite el Hostel son confiables?		
Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	14%
Casi Siempre	2	29%
A veces	3	43%
Casi Nunca	1	14%
Nunca	0	0%
Total	7	100%

**Fuente:** Hostel Emanuel Internacional

**Elaborado por:** Loor Gutiérrez Roy Jairo

**Gráfico 10 Informes financieros confiables**



**Fuente:** Hostel Emanuel Internacional

**Elaborado por:** Loor Gutiérrez Roy Jairo

## Análisis

Los encuestados tienen opiniones divididas al opinar que los informes financieros que actualmente emite el Hostal son confiables. Siendo estos de vital importancia porque de ellos dependen el buen manejo de un sistema contable.

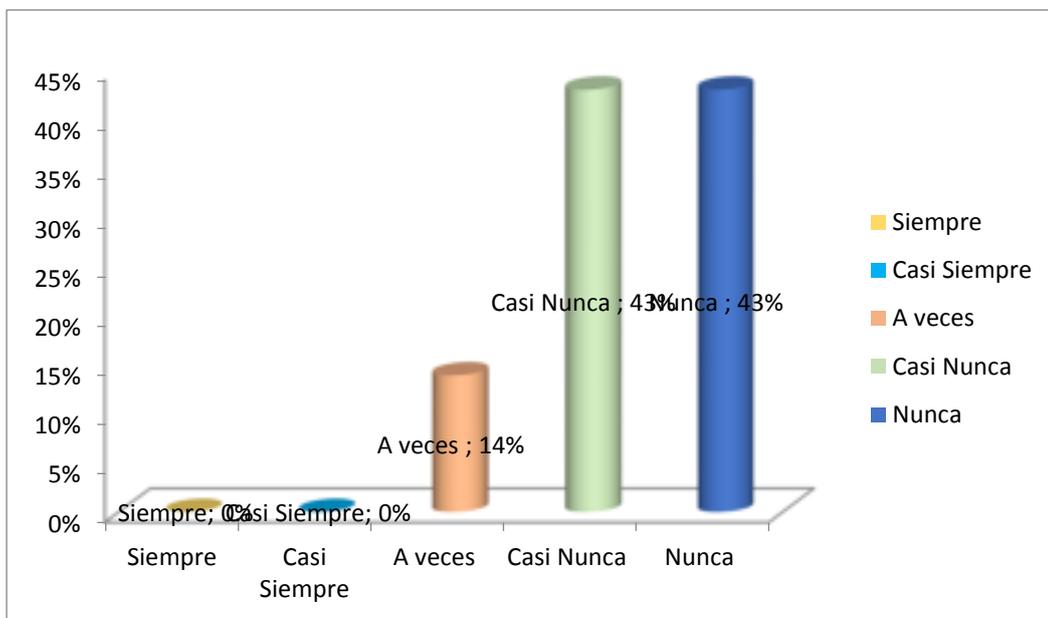
**Tabla 10 Gestión financiera**

9.- ¿El Hostal Emanuel Internacional desarrolla una gestión financiera?		
Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi Siempre	0	0%
A veces	1	14%
Casi Nunca	3	43%
Nunca	3	43%
Total	7	100%

**Fuente:** Hostal Emanuel Internacional

**Elaborado por:** Loor Gutiérrez Roy Jairo

**Gráfico 11 Gestión financiera**



**Fuente:** Hostal Emanuel Internacional

**Elaborado por:** Loor Gutiérrez Roy Jairo

## Análisis

Los colaboradores encuestados en su totalidad manifiestan que en el Hostal Emanuel Internacional no se desarrolla una gestión financiera, siendo tan importante para que mediante su desarrollo se pueda tener una visión clara sobre la situación económica y financiera con la finalidad que tenga una eficaz dirección.

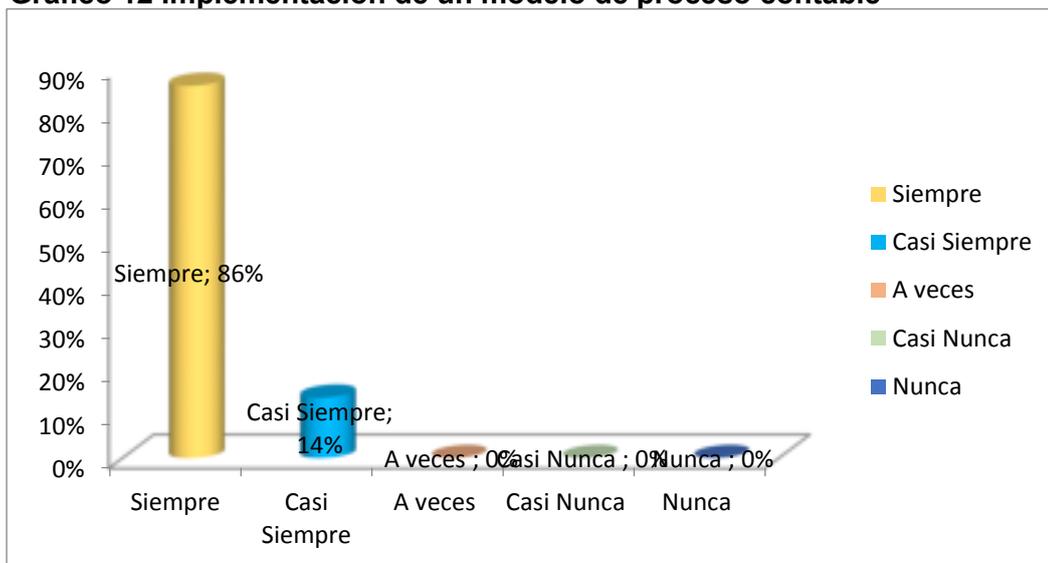
**Tabla 11 Implementación de un modelo de proceso contable**

10.- ¿Cree usted que la implementación de un modelo de proceso contable ayudará a mejorar la gestión financiera?		
Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	86%
Casi Siempre	1	14%
A veces	0	0%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	7	100%

**Fuente:** Hostal Emanuel Internacional

**Elaborado por:** Loor Gutiérrez Roy Jairo

**Gráfico 12 Implementación de un modelo de proceso contable**



**Fuente:** Hostal Emanuel Internacional

**Elaborado por:** Loor Gutiérrez Roy Jairo

## **Análisis**

La mayoría de colaboradores encuestados expresaron que es necesario implementar un modelo de proceso contable que aporte a la gestión financiera en la distribuidora. El llevar una gestión financiera permite aprovechar oportunidades y evitar riesgos económicos en la organización.

## **PROPUESTA**

### **Título de la propuesta**

Diseño e implementación de una guía estratégica para mejorar los procedimientos contables del Hostal Emanuel Internacional.

### **Justificación de la propuesta**

El proyecto que precede esta propuesta se refiere a la reorganización de los procesos del área del proceso contable del Hostal Emanuel Internacional, después de investigar, así como también aplicar una entrevista al gerente propietario, encuesta a colaboradores del negocio, se concluye con una proposición innovadora acerca de una guía estratégica que sin duda permitirá mejorar los procedimientos contables.

La guía estratégica evidenciará la transparencia, así como también un apropiado desempeño de las funciones del personal que labora en este negocio, en el departamento de contabilidad, que es precisamente lo que se pretende mejorar, esta herramienta ayudará a describir las principales formas de desarrollar las actividades contables, como presentar la información financiera y el control interno de la empresa.

### **Objetivo General de la propuesta**

Diseñar e implementar estrategias mediante una guía para mejorar los procedimientos contables del Hostal Emanuel Internacional.

### **Objetivos Específicos**

- Lograr que la guía estratégica de procedimientos contables permita al hostal Emanuel Internacional contar con la información financiera de una manera oportuna para la toma de decisiones.
- Llevar un control periódico de las cuentas de activos fijos e inventarios.

- Lograr que los ingresos que se adquirieran en el hostel cumplan con las políticas y procedimientos indispensables.

## **GUÍA ESTRATÉGICA PARA EL HOSTAL EMANUEL INTERNACIONAL**

La urgente necesidad de contar con la información contable financiera indicada para la toma de decisiones, hace indispensable la implementación de una guía de políticas y procedimientos que le permita al hostel Emanuel Internacional guiarse con organización y transparencia, a través de un adecuado procedimiento de cada una de las tareas y funciones, tanto del personal, como del departamento contable.

### **Alcance**

La guía estratégica se diseña para ser aplicada en todas las áreas administrativas y contables del Hostel Emanuel Internacional.

## **PROCEDIMIENTOS PARA LAS CUENTAS: CAJA Y BANCOS**

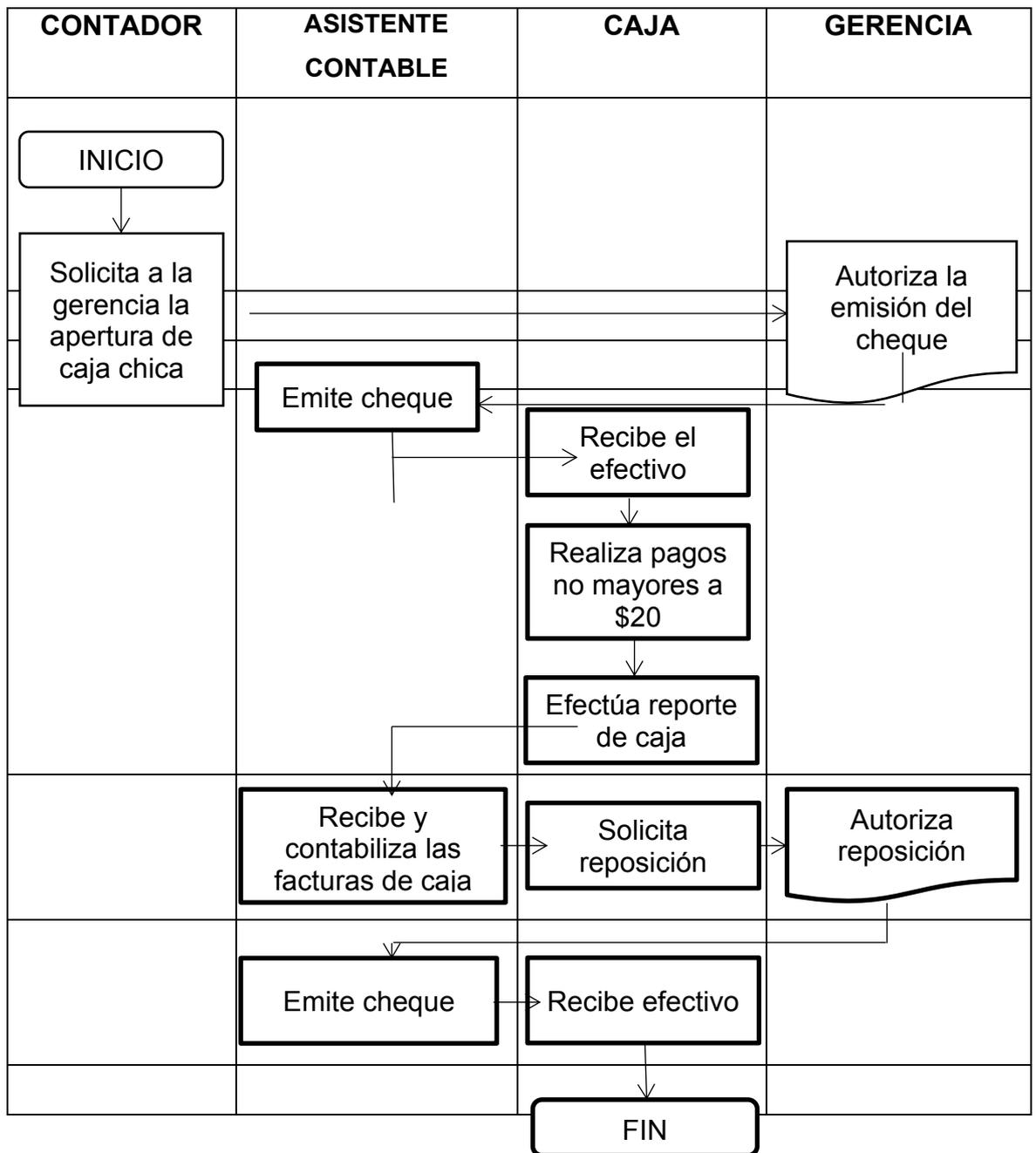
### **Políticas**

- La persona que está encargada de llevar la contabilidad en el negocio debe responsabilizarse de realizar arqueo de caja cuando la situación la requiera, es decir, de forma periódica.
- Los colaboradores deben estar en capacidad de saber distinguir los equivalentes al efectivo de otros activos financieros.
- La persona encargada de llevar la contabilidad debe preparar el estado de flujos de efectivos empleando métodos directos e indirectos.
- El colaborador que está a cargo de la caja chica tiene la obligación de firmar un pagaré que sustente el valor del cual es responsable.
- El rediseño de la caja chica se hará mensualmente.

- El propietario quien ejerce las funciones de Gerente le corresponde firmar la autorización de algún fondo extra de caja chica adicional.
- Las cuentas bancarias, cheques e inversiones son administradas por el Gerente propietario.

### FLUJO DEL PROCESO CAJA Y BANCO

Tabla 12 Flujo del proceso caja - Banco



## **PROCEDIMIENTOS PARA LA CUENTA: CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR**

La urgente necesidad de contar con la información contable financiera indicada para la toma de decisiones, hace indispensable la implementación de una guía de políticas y procedimientos que le permita al hostel Emanuel Internacional guiarse con organización y transparencia, a través de un adecuado procedimiento de cada una de las tareas y funciones, tanto del personal, como del departamento contable.

### **Alcance**

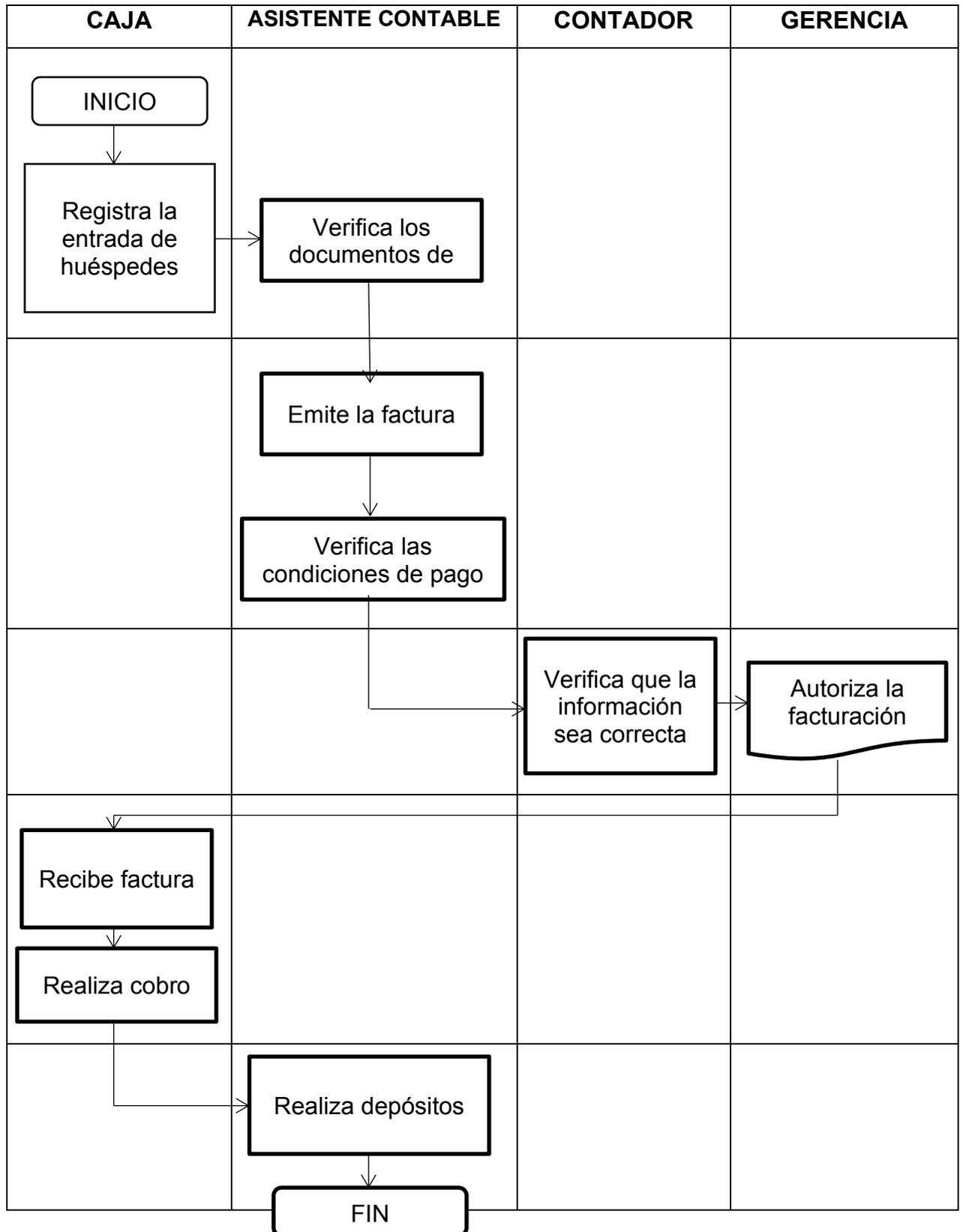
La guía estratégica se diseña para ser aplicada en todas las áreas administrativas y contables del Hostel Emanuel Internacional.

### **Políticas**

- Revisar las condiciones de pago de los huéspedes o clientes del hostel.
- Registrar la cuenta por cobrar una vez recibida la copia de la factura emitida por el cliente.
- Incluir a esta cuenta los préstamos realizados a los colaboradores.
- Constatar que los valores registrados en la factura sean correctos y de no existir descuentos que se deban registrar.
- Comprobar si existen deudores incobrables.
- Verificar si las cuentas por cobrar se registran adecuadamente.

## FLUJO DEL PROCESO DE CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR

Tabla 13 Flujo de cuentas documentos por cobrar



## **PROCEDIMIENTOS PARA LA CUENTA: INVENTARIO**

La urgente necesidad de contar con la información contable financiera indicada para la toma de decisiones, hace indispensable la implementación de una guía de políticas y procedimientos que le permita al hostel Emanuel Internacional guiarse con organización y transparencia, a través de un adecuado procedimiento de cada una de las tareas y funciones, tanto del personal, como del departamento contable.

### **Alcance**

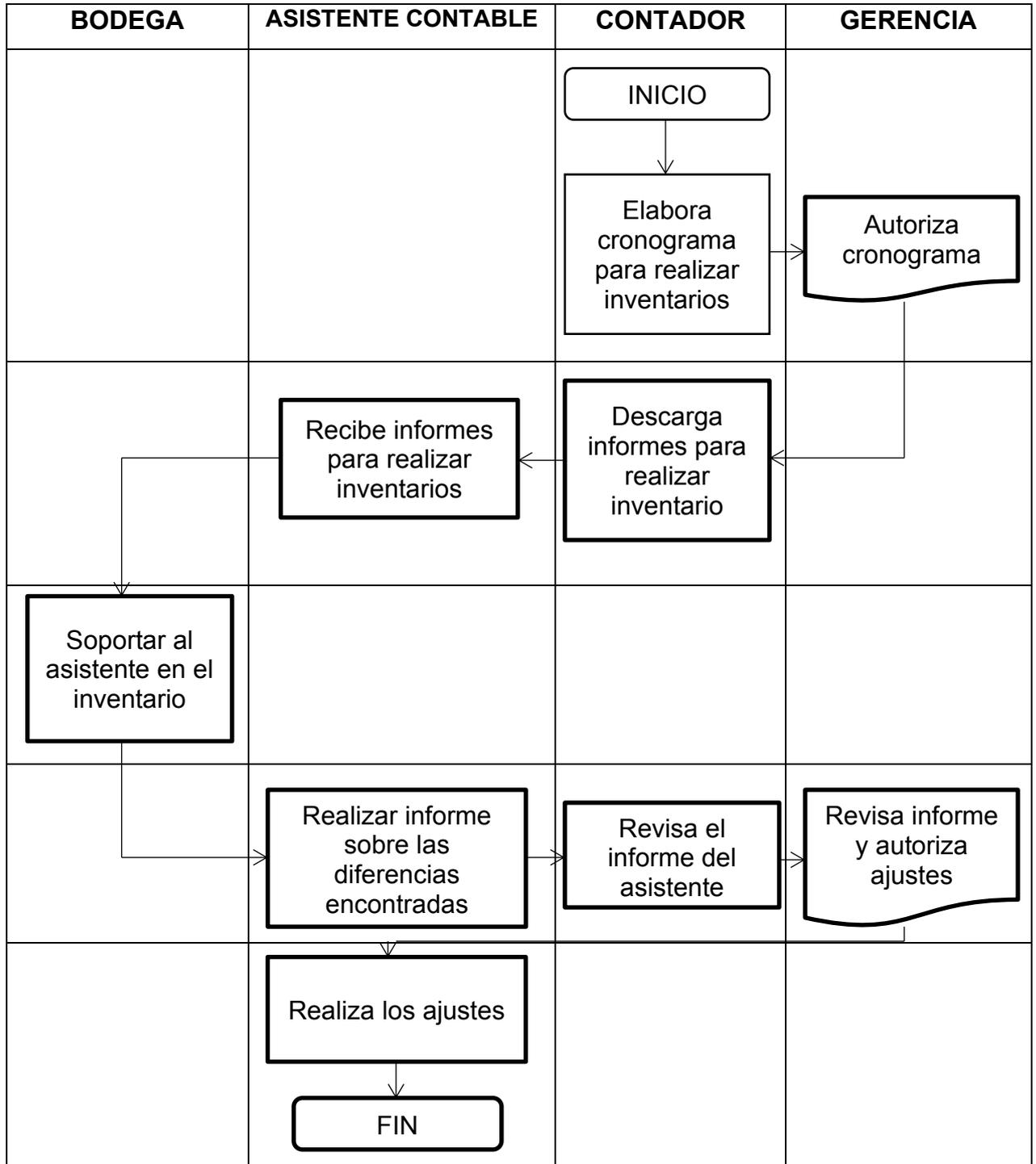
La guía estratégica se diseña para ser aplicada en todas las áreas administrativas y contables del Hostel Emanuel Internacional.

### **Políticas**

- Estar pendiente de los informes permanentes con cortes mensuales al último día hábil de cada mes.
- Todos los bienes que se adquieran deben ser registrados y aprobados antes de ser registrados en el sistema.
- Es necesario hacer una revisión constante de las actividades realizadas por los colaboradores responsables del hostel.
- El inventario debe tener actualizada toda la información para así asegurar el valor exacto del mismo en los estados financieros.
- Realizar cotizaciones con diferentes proveedores, escogiendo el que más le convenga.

## FLUJO DEL PROCESO INVENTARIO

Tabla 14 Flujo de proceso inventario



## **PROCEDIMIENTOS PARA LAS CUENTAS: CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR**

La urgente necesidad de contar con la información contable financiera indicada para la toma de decisiones, hace indispensable la implementación de una guía de políticas y procedimientos que le permita al hostel Emanuel Internacional guiarse con organización y transparencia, a través de un adecuado procedimiento de cada una de las tareas y funciones, tanto del personal, como del departamento contable.

### **Alcance**

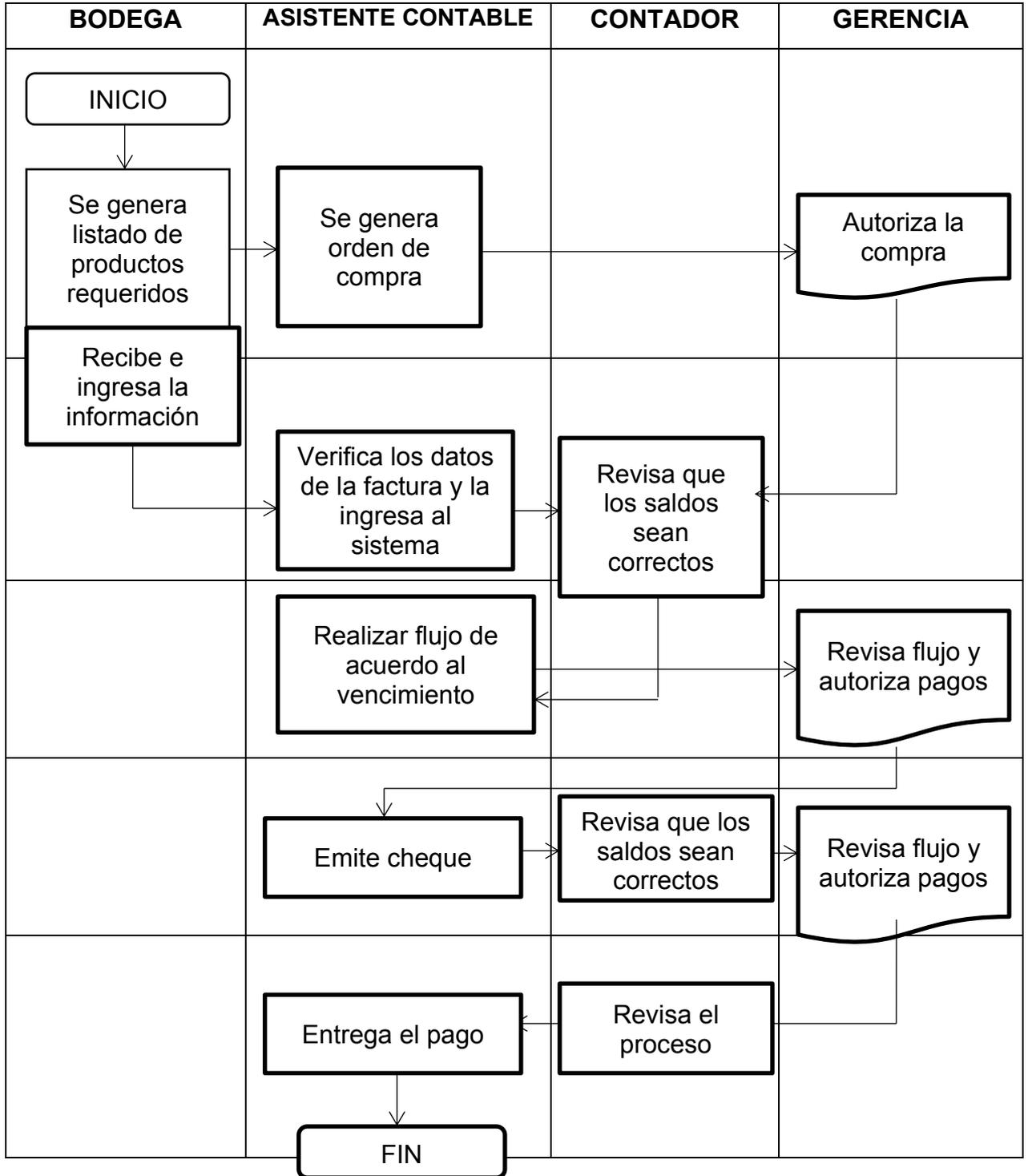
La guía estratégica se diseña para ser aplicada en todas las áreas administrativas y contables del Hostel Emanuel Internacional.

### **Políticas**

- Para proceder registrar un nuevo proveedor, este debe entregar toda la información requerida como RUC, nombramiento del representante legal, copia a color de la cedula de identidad y certificado de votación del representante legal y una copia de la solicitud de crédito aprobado.
- Las compras serán aprobadas únicamente si están aprobadas por el gerente mediante una orden de compra.
- La factura debe cumplir con todos los requisitos establecidos por los entes de control, caso contrario será devuelto.
- Una vez verificado los datos de la factura se procede al ingreso al sistema contable donde también se realizarán las retenciones respectivas.

## FLUJO DEL PROCESO

**Tabla 15 Flujo de proceso**



## **PROCEDIMIENTOS PARA LAS CUENTAS: INGRESOS Y GASTOS**

La urgente necesidad de contar con la información contable financiera indicada para la toma de decisiones, hace indispensable la implementación de una guía de políticas y procedimientos que le permita al hostel Emanuel Internacional guiarse con organización y transparencia, a través de un adecuado procedimiento de cada una de las tareas y funciones, tanto del personal, como del departamento contable.

### **Alcance**

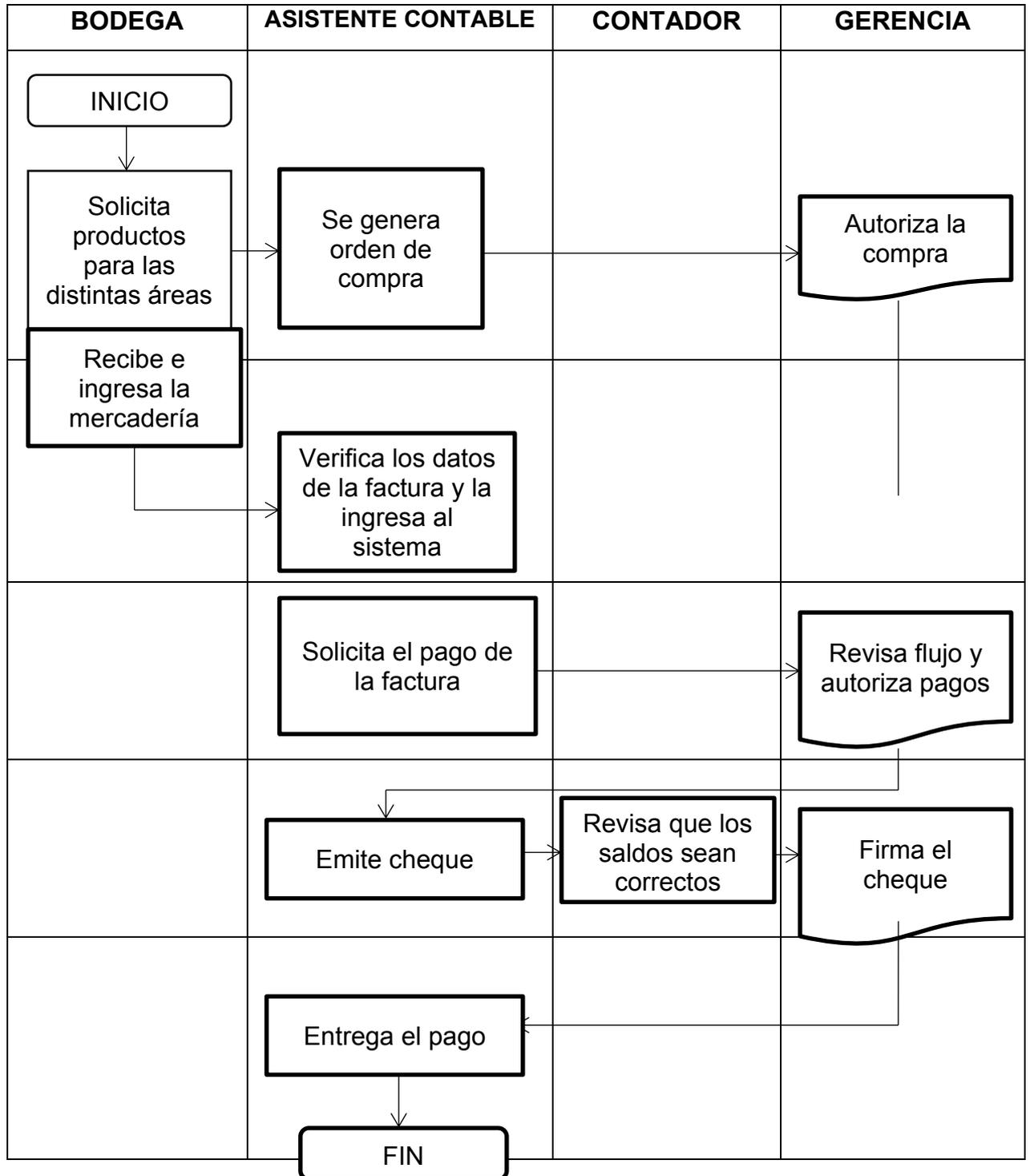
La guía estratégica se diseña para ser aplicada en todas las áreas administrativas y contables del Hostel Emanuel Internacional.

### **Políticas**

- Verificar que el contenido de un comprobante de ingreso sea exactamente en cantidades y valores iguales a la factura de compra.
- Si la factura se encuentra en orden se procederá al pago en la forma establecida por la gerencia o de acuerdo al flujo mensual.
- Los depósitos se realizarán únicamente en las cuentas del Hotel, dentro de 24 horas posteriores a la recaudación.
- Las facturas deben contabilizarse lo más rápido posible.

## FLUJO DEL PROCESO INGRESOS Y GASTOS

**Tabla 16 Flujo de ingreso y gastos**



## Conclusiones

- En el Hostal Emanuel Internacional no existe una adecuada información económica financiera, no se lleva un registro del control interno de la empresa.
- En el Hostal no se lleva un proceso de reorganización en los registros contables, siendo una herramienta fundamental para llevar a cabo las transacciones contables de una manera eficiente.
- Es necesario implementar un modelo de proceso contable que aporte a la gestión financiera en el Hostal.
- La información financiera que se emite en el Hostal no es oportuna y veraz, deben reconocer que ésta es un aporte que ayuda a las acciones y decisiones de una organización por tal razón.
- En la actualidad el Hostal Emanuel Internacional no sigue un modelo de proceso contable que permita mejorar el ambiente organizacional.
- De acuerdo a resultados de la investigación se logró evidenciar que los registros contables que actualmente maneja el hostal no contribuyen a un correcto desarrollo del proceso contable.

## Recomendaciones

- Utilizar de manera constante y efectiva una guía de estrategias de procedimientos contables.
- Medir la eficiencia del uso de los recursos, registrando los movimientos económicos y financieros del hostel en el momento dado para tener una información a la fecha, útil para la toma de decisiones.
- Proveer las herramientas tecnológicas que permitan el adecuado funcionamiento del sistema contable.
- Asegurar el respaldo y resguardo de la información generada y procesada de acuerdo a las normas vigentes.
- Diseñar una guía contable para el control de la información proveniente de las transacciones económicas que se efectúan.
- Tomar decisiones correctivas en caso de ser necesario, con el único objetivo de la mejora el rendimiento financiero del hostel Emanuel Internacional.

## Referencias Bibliográficas

- Agüera, R. (2004). *Liderazgo y Compromiso Social*. México : ISBN.
- Arco , A. (2019). *Empresa e iniciativa emprendedora 4.ª edición*. Madrid : Paraninfo .
- Bahía , B. (2019). *Análisis fiscal de la transformación de sociedades: estudio especial de determinadas figuras societarias*. Madrid : La Ley .
- Ballén , M. (2007 ). *Abordaje hermenéutico de la investigación cualitativa. Teorías, procesos, técnicas* . Bogotá : Educc.
- Bernal , M. (2004). *Contabilidad, Sistema Y Gerencia*. Caracas - Venezuela : El Nacional.
- Bettinger, H. (2005). *Precios de Transferencia Sus Efectos Fiscales*. México : ISBN.
- Blandez , M. (2014). *Proceso Administrativo*. México : UNID.
- Brown, S. (2002). *Competir Al Borde Del Caos*. Barcelona : Granica .
- Caldas , M. (2019). *Empresa e iniciativa emprendedora 360 - Ed*. Editex .
- Caldas, M. (2019). *Iniciación a la actividad emprendedora y empresarial 4º ESO*. Editex .
- Caviedes, Á. (2019). *Cadenas de valor e innovación*. Durango : USC.
- Chavarría, J. (2010). *Auditoría Forense*. UNED.
- Chin , M. C. (2010). *Propuesta de un plan de reestructuración de la empresa Autopaints* . Cuencia - Ecuador .
- Contabilidad básica*. (2011). Vértice .
- Cortés, L. (Viernes de Febrero de 2018). *Soy Empresario* . Obtenido de Soy Empresario : <https://www.siigo.com/blog/empresario/que-es-un-coste-en-contabilidad/>
- Cruz , J. (2017). *UF0314 - Gestión contable*. España : ELEARNING, S.L. .
- Díaz , E. (2019). *Gestión administrativa y comercial en restauración 2.ª edición*. Madrid : Paraninfos, S.A. .

- Diéguez , J. (2003). *La contabilidad como instrumento de desarrollo*. IEPALA.
- Elizondo, A. (2002). *Metodología de la investigación contable*. Buenos Aires - Argentina : Thomson .
- Fernández , M. (2006). *Metodología de implantación de un sistema de calidad en un centro educativo*. Ideas propias Publicidad, S.L.
- Fonseca, O. (2011). *Sistemas de Control Interno Para Organizaciones*. Lima - Perú : IICO.
- Fuentelsaz , C. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. Gráficas Rey, S. L. .
- Fullana , C. (2008). *Manual de Contabilidad de Costes*. Madrid : Delta .
- Gallegos , T. (2007). *Bases teóricas y fundamentos de la fisioterapia*. Buenos Aires : Panoamericana .
- García , G. (2005). *Investigación comercial*. Madrid : ESIC.
- Garza , A. (2007). *Manual de técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales*. México .
- Guasch, A. (2009). *Modelado y simulación. Aplicación a procesos logísticos de fabricación y servicios*. Barcelona : UPC.
- Gudino, J. (2013). *Glosario contable y financiero*. Bogotá : Cásico digital .
- Guerrero , J. (2014). *Contabilidad 1*. México : Grupo Editorial Patria.
- Heidari, S. (2017). *ReOrg: Cinco pasos para implantar una organización*. Barcelona : Profit.
- Hernández, B. (2001). *Técnicas estadísticas de investigación social*. Madrid : Díaz de Santos.
- Horngren, C. (2003). *ACCOUNTING: SPANISH TRANSLATION*. México : Pearson .
- Horngre, C. (2004). *Contabilidad. Un Enfoque Aplicado a Mexico*. México : Pearson .
- Juez , P. (2007). *Manual de contabilidad para juristas: análisis y valoración de empresas, detección de prácticas perniciosas y aplicación a las distintas áreas del Derecho*. Madrid : La Ley .

- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación : a propósito de la falla tectónica*. Caracas - Venezuela : Arte, S. A. .
- Llama, M. L. (2015). *PROYECTO DE REORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL DE UNA EMPRESA FAMILIAR A PARTIR DE UNA EXPERIENCIA DE CONSULTORÍA SISTÉMICA CENTRADA EN LA ESPECIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE SU PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO COMO FACTOR DE IMPULSO HACIA SU INSTITUCIONALIZACIÓN*. Guadalajara .
- Lozada , O. (2015). *La Reorganización Administrativa y su impacto en el desarrollo de la Empresa*. Ambato - Ecuador .
- Maldonado , J. E. (2018). *Metodología de la investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Colombia : Ediciones de la U.
- Martí , J. (2014). *Cómo hacer un plan de empresa: Guía práctica para su elaboración y puesta en marcha* . Barcelona : Profit .
- Mendoza , C. (2017). *Contabilidad financiera para contaduría y administración*. Colombia : ECOE.
- Morán , D. (2006). *Guía legislativa de UNCITRAL sobre el régimen de la insolvencia* . Madrid : La Ley.
- Muentes , L. (2013). *Modelo de reorganización de una empresa familiar para mejorar la producción y comercialización estratégica* . Quito - Ecuador .
- Naghi, M. (2000). *Metodología de la investigación*. México : Limusa .
- Nieto , A. (2004). *Profesores de Enseñanza Secundaria. Administración de Empresas. Volumen i*. España : MAD, S. L. .
- OECD. (2018). *Directrices de la OCDE aplicables en materia de precios de transferencia a empresas multinacionales*. Madrid: ROAL, S.L.
- Omeñaca, J. (2017). *Plan General de Contabilidad y PGC de PYMES comentados: 8a Edición actualizada*. Bilbao : Planeta de Libros.
- Oñate, L. (2017). *PROCESO CONTABLE Y GESTIÓN FINANCIERA EN LA EMPRESA VANOBRI DISTRIBUCIONES EN SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS*. Santo Domingo - Ecuador .

- Ortíz , L. (2019). *Las TIC en las Pymes del siglo XXI: Problemas, adopción y necesidades de capacitaciones en TIC*. Colombia : Xpress Estudio Gráfico y Digital, S.A. S. .
- Paredes , G. (2012). *Contabilidad básica para micro, pequeña y medianas empresas en Honduras*. Ministerio de Educación.
- Parker, G. (2013). *Casos prácticos de empresas con incentivos de unidad organizativas*. Madrid : Díaz de Santos.
- Pascual , E. (2010). *Contabilidad: Iniciación práctica (e-book)*. Valladolid : LEX NOVA, S.A. .
- Pérez , J. (2009). *Gestion Por Procesos. 3 Edicion*. Madrid : Gráficas Dehon .
- Pérez , J. (2013). *La contabilidad y los estados financieros*. Madrid : ESIC.
- Pérez , J. (2019). *Estudio práctico de la declaración informativa de operaciones relevantes*. México : Tax.
- Perugachi, M. (2004). *Optimización de procesos: la concesión de radiofrecuencias en el Ecuador* . Quito - Ecuador : ABYA YALA.
- Ramírez , R. (2010). *Introducción teórica y práctica a la investigación histórica* . Medellín : Un.
- Rey, J. (2014). *Técnica contable*. Madrid : Paraninfo .
- Rodríguez , A. (2004). *Psicología de las organizaciones*. Barcelona : UOC.
- Sainz , J. M. (2009). *El plan estratégico en la práctica*. Madrid : ESIC.
- Sánchez , O. (2015). *UF0314 - Gestión contable*. Madrid : Paraninfos, S.A.
- Selma , A. (2019). *Retos en materia de igualdad de género en el siglo XXI. Un análisis multidisciplinar* . Madrid : Dykinson, S.L. .
- Suárez , M. A. (2017). *PROCESO CONTABLE EN EL INVENTARIO Y SU INCIDENCIA EN LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA BARATONSA S.A.*”. Guayaquil - Ecuador .
- Tarodo, C. (2012). *Gestión contable*. España : Paraninfos .
- TUTASIG, R. (2017). *MODELO DE PROCESOS CONTABLES PARA MEJORAR LA GESTIÓN FINANCIERA EN LA “DISTRIBUIDORA DE COMPUTADORAS ZURITA”*. Ambato - Ecuador .

- Uribe , J. (2014). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. México : Manual Moderno .
- Vázquez , R. (2008). *Principios de Teoría Contable*. Buenos Aires : Aplicaciones tributarias, S.A, .
- Yuni , J. (2005). *Mapas y herramientas para conocer la escuela: investigación*. Argentina : Brujas .

**ANEXOS**

# INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO

## ENTREVISTA

1.- ¿El proceso contable que actualmente maneja su negocio contribuye al logro de los objetivos operativos?

.....  
.....

2.- ¿Es oportuna la información contable para la toma de decisiones?

.....  
.....

3.- ¿Cree usted que sea necesario desarrollar un modelo de proceso contable que facilite el manejo adecuado de los recursos en el negocio?

.....  
.....

4.- ¿Conoce usted cual es la situación financiera actual que presenta el Hostal?

.....  
.....

5.- ¿Se presentan informes financieros a la gerencia en el momento oportuno?

.....  
.....

6.- ¿Se desarrolla actualmente una gestión financiera en la distribuidora?

.....

## INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO

### ENCUESTA DIRIGIDA A COLABORADORES DEL HOSTAL EMANUEL INTERNACIONAL

**Objetivos:** Obtener información necesaria para el proceso contable

La información que solicitamos en las siguientes encuestas será manejada con confiabilidad, por ello no requiere sus datos personales. De antemano agradecemos su colaboración

Marque con una (x) la opción que usted considere:

Preguntas	Alternativas			
	S	CS	AV	CN
1.- ¿En la actualidad el Hostal Emanuel Internacional sigue algún modelo de proceso contable?				
2.- ¿Tiene conocimiento usted si el Hostal lleva un registro de todas sus operaciones contables?				
3.- ¿Considera usted que los registros contables que actualmente maneja el hostal contribuyen a un correcto desarrollo del proceso contable?				
4.- ¿Considera usted que la información financiera actual aporta significativamente a la toma de decisiones del Hostal?				
5.- ¿Considera usted necesario realizar un modelo de proceso contable para el Hostal Emanuel Internacional?				
6.- ¿Los planes de mejora del Hostal se realizan en función de la información financiera?				
7.- ¿La información financiera que se emite es oportuna y veraz?				
8.- ¿Los informes financieros que actualmente emite el Hostal son confiables?				
9.- ¿El Hostal Emanuel Internacional desarrolla una gestión financiera?				
10.- ¿Cree usted que la implementación de un modelo de proceso contable ayudará a mejorar la gestión financiera?				

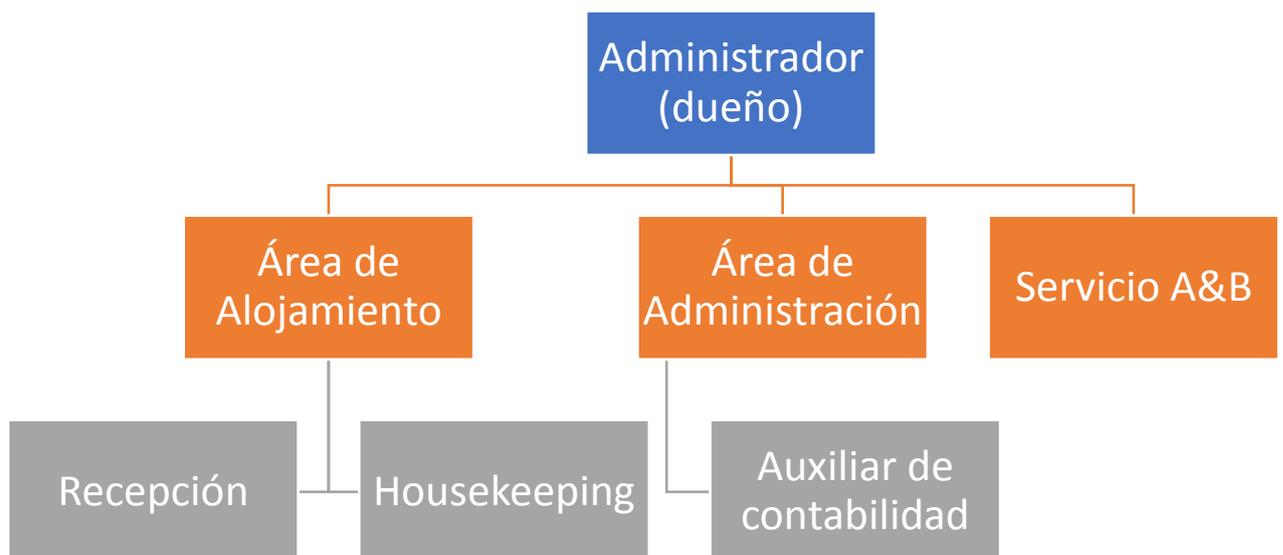
## Visión

Convertirnos en el hostel líder en calidad y atención al huésped en la ciudad de Santo Domingo, a través de una política de mejoramiento continuo y de la búsqueda de la satisfacción total del cliente durante su permanencia en nuestras instalaciones.

## Misión

Atender a nuestros huéspedes con la amabilidad que nos caracteriza y brindarles un servicio con los más altos estándares de calidad, para que disfruten su estadía y de esa manera obtener su preferencia y fidelidad hacia nosotros.

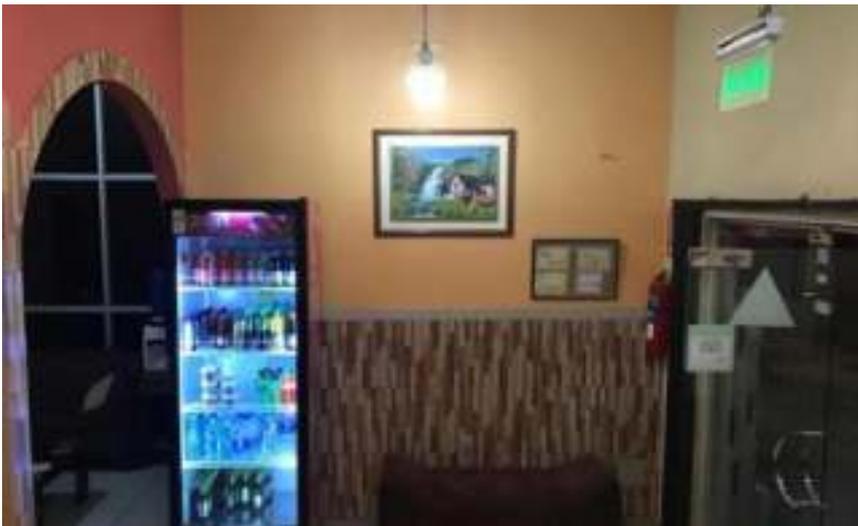
## Organigrama de la empresa



Logo de la empresa



Fuera del hostal Emanuel Internacional



Dentro del hostal Emanuel Internacional