



**Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y  
Comercial.**

**Carrera:**

Tecnología en Contabilidad y Auditoría

### **TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Tema:**

“Implementación de un sistema contable para el mejoramiento en la administración de la Pastelería Boca Dulce, en el Cantón Samborondón de la provincia del Guayas”.

**Autora:**

Nuvia Melissa Zambrano Conforme.

**Tutor:**

Ing. Eduardo Enrique vélez Miranda.

Guayaquil-Ecuador

2020

**Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y  
Comercial.**

**Carrera:**

Tecnología en Contabilidad y Auditoría

### **TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Tema:**

“Implementación de un sistema contable para el mejoramiento en la administración de la Pastelería Boca Dulce, en el Cantón Samborondón de la provincia del Guayas”.

**Autora:**

Nuvia Melissa Zambrano Conforme.

**Tutor:**

Ing. Eduardo Enrique Vélez Miranda.

Guayaquil-Ecuador

2020

## Reconocimiento de Responsabilidad



Yo, **Nuvia Melissa Zambrano Conforme**, declaro bajo juramento que el presente trabajo de titulación, válido para optar por el título de Tecnólogo (a) en Contabilidad y Auditoría, titulado: **“Implementación de un Sistema Contable para el mejoramiento en la administración de la Pastelería Boca Dulce, en el cantón Samborondón de la provincia del Guayas”**, es de mi autoría; que no lo he presentado en ninguna otra institución educativa para obtener algún título, grado o calificación profesional.

Reconozco que he consultado todas las fuentes bibliográficas que aquí detallo.

De la misma manera, según lo que establece la Ley de Propiedad Intelectual, su reglamento y el Reglamento Interno del Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, cedo los derechos de propiedad intelectual de este trabajo de titulación, al Instituto ya mencionado.

Autorizo la reproducción parcial o total de este trabajo con fines académicos por cualquier forma, medio o procedimiento, siempre y cuando se incluya la cita bibliográfica del documento.

**Nuvia Melissa Zambrano Conforme.**

**C.I 092704661-5**



Factura: 002-003-000004615



20210901054D00040

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20210901054D00040**

Ante mí, NOTARIO(A) PAULA CARIBE SUBIA PINTO de la NOTARÍA QUINCUAGESIMA CUARTA , comparece(n) NUVIA MELISSA ZAMBRANO CONFORME portador(a) de CÉDULA 0927046615 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 RECONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), SE DEJA CONSTANCIA LA AUTORIZACIÓN EXPRESA DE LA COMPARECIENTE PARA INCORPORAR SU FICHA ÍNDICE DEL CERTIFICADO ELECTRÓNICO DE DATOS DE IDENTIDAD CIUDADANA. 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 Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 7 DE ENERO DEL 2021, (12:32).

NUVIA MELISSA ZAMBRANO CONFORME  
CÉDULA: 0927046615

NOTARIO(A) PAULA CARIBE SUBIA PINTO  
NOTARÍA QUINCUAGESIMA CUARTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



# CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



**Número único de identificación:** 0927046615

**Nombres del ciudadano:** ZAMBRANO CONFORME NUVIA MELISSA

**Condición del cedulado:** CIUDADANO

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/GUAYAS/EL EMPALME/VELASCO  
IBARRA

**Fecha de nacimiento:** 7 DE JULIO DE 1990

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** MUJER

**Instrucción:** SUPERIOR

**Profesión:** ESTUDIANTE

**Estado Civil:** SOLTERO

**Cónyuge:** No Registra

**Fecha de Matrimonio:** No Registra

**Nombres del padre:** ZAMBRANO LUCAS WINTHER MOISES

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Nombres de la madre:** CONFORME ACOSTA NUVIA ELIZABETH

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Fecha de expedición:** 3 DE ENERO DE 2019

**Condición de donante:** NO DONANTE

Información certificada a la fecha: 7 DE ENERO DE 2021

Emisor: PAULA CARIBE SUBIA PINTO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 54 - GUAYAS - GUAYAQUIL



N° de certificado: 213-375-81852



213-375-81852

Eco. Rodrigo Avilés J.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



### **Certificación del Tutor del Trabajo de Titulación**

Yo, **Ing. Eduardo Enrique Vélez Miranda**, en calidad de Tutor del trabajo de titulación:

#### **CERTIFICA**

Que el trabajo de titulación válido para optar por el título de Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría, cuyo tema es: “**Implementación de un Sistema Contable para el mejoramiento en la administración de la Pastelería Boca Dulce, en el Cantón Samborondón de la provincia del Guayas**”, fue elaborado por la Srta. **Nuvia Melissa Zambrano Conforme**, ha sido debidamente revisado y está en condiciones de ser entregado para que se siga lo dispuesto por el **Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial**, correspondiente a la sustentación y defensa del mismo, previo a la obtención de su título.

.....  
**Ing. Eduardo Enrique Vélez Miranda.**  
**Tutor de trabajo de titulación.**

## **DEDICATORIA**

El siguiente proyecto de tesina, se lo dedico al forjador de mi camino, a mi padre celestial que jamás me soltó de su mano, el que me acompaña siempre siendo mi protector y guía en todo momento levantandome de mi continuo tropiezo, al creador de mis padres y de las personas que más quiero.

**Melissa Zambrano Conforme.**

## **AGRADECIMIENTO**

El presente trabajo investigativo, es en agradecimiento primero a Dios, por permitirme tener una experiencia más de vida, a mi hermana por su noble dedicación y ser mi apoyo constante en todo momento.

**A la Pastelería Boca Dulce**, que me facilitó toda la información necesaria para hacer posible el propósito alcanzado, agradezco la confianza que me brindaron para poder culminar este proceso tan importante para mí.

**Al Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial**, y a sus docentes de la carrera de Contabilidad y Auditoría, por permitirme formar parte de ella, llevando conmigo los mejores conocimientos obtenidos por parte de esta prestigiosa institución. A los ingenieros, por ayudarme con las inquietudes durante todo el desarrollo del trabajo, de manera admirable al **Ing. Eduardo Enrique Vélez Miranda**, por su dedicación y director de tesina, agradezco sus conocimientos brindados por ser honesto y transparente, y a las demás personas que de una u otra manera aportaron para el desarrollo del proyecto.

**Melissa Zambrano Conforme.**

## Índice

Introducción.....	1
CAPÍTULO I .....	5
FUNDAMENTACIÓN .....	5
1.1. Marco Histórico .....	5
1.1.1. Origen y evolución del sistema contable:.....	5
1.1.2. Historia de la Pastelería Boca Dulce. ....	7
1.2. Marco Teórico.....	8
1.3. Marco Conceptual .....	14
1.4. Marco Jurídico .....	17
1.4.1. Constitución de la República del Ecuador.....	17
1.4.2. Plan de desarrollo del Buen Vivir 2017-2021 .....	19
1.4.3. Derechos del Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI) .....	21
1.4.4. Ley orgánica de régimen tributario interno (LORTI) .....	22
1.4.5. Reglamento de Funcionamiento y Establecimientos Sujetos a Control Sanitario (ARCSA). ....	26
CAPÍTULO II.....	32
METODOLOGÍA EMPLEADA .....	32
2.1. Enfoque.....	32
2.1.1. Información cuantitativa:.....	32
2.1.2. Información cualitativa:.....	33
2.2. Tipos de investigación.....	33
2.2.1. Descriptivos.....	34
2.2.2. Explicativa.....	35
2.3. Métodos de investigación .....	36
2.3.1. Método teórico .....	36
2.3.2. Método empírico .....	39
2.3.3. Método estadístico .....	41
2.4. Herramientas de análisis .....	43
2.4.1. Análisis PEST .....	44

2.4.2. Análisis FODA.....	45
2.4.3. Análisis CAPA.....	46
2.5. Análisis de los resultados .....	47
2.5.1. Análisis del método de la entrevista.....	47
2.5.2. Aplicación del método de encuesta a los 383 clientes y posibles interesados. .....	49
2.5.3. Análisis de los resultados del método de observación. ....	59
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>60</b>
<b>DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....</b>	<b>60</b>
3.1. Título de la propuesta.....	60
3.2. Objetivo de la propuesta.....	60
3.3. Descripción de la propuesta.....	60
3.4. Factibilidad de la aplicación .....	61
3.4.1. Factibilidad administrativo .....	61
3.4.2. Factibilidad comercial .....	61
3.4.3. Factibilidad ecológica.....	62
3.4.4. Factibilidad financiero.....	62
3.4.5. Factibilidad legal.....	62
3.4.6. Factibilidad operativa .....	62
3.4.7. Factibilidad técnico-tecnológica .....	62
3.5. Desarrollo de la propuesta. ....	63
3.5.1. Fase I: Análisis de la Pastelería Boca Dulce.....	63
3.5.2. Fase II: Análisis de mercado.....	64
3.5.3. Fase III: Tipos de sistemas contables. ....	66
3.5.4. Fase IV: Implementación del sistema contable. ....	71
3.6. Resultados esperados en la aplicación de la propuesta. ....	77
Conclusión.....	78
Recomendación.....	79
Bibliografía.....	80
<b>ANEXOS.....</b>	<b>85</b>
Anexo Nro. 1 Formato de Entrevistas .....	85
Anexo Nro. 2 Formato de Encuesta .....	90
Resumen de los resultados de la encuesta .....	92
Anexo Nro. 3 Ficha de observación .....	96

## Índice de tablas

Tabla 1 Objetivos Nacionales de desarrollo 2017 – 2021.....	19
Tabla 2 Cuantías de multas liquidables.....	26
Tabla 3 Cuantías de multas por omisión detectada.....	26
Tabla 4 Ventas anuales de la pastelería Boca Dulce.....	38
Tabla 5 Nivel de confianza.....	42
Tabla 6 Consume postres. ....	49
Tabla 7 Lo que más le gusta de los postres .....	50
Tabla 8 Frecuencia de consumir postres. ....	51
Tabla 9 Horario que gusta disfrutar de un postre. ....	52
Tabla 10 Disponibilidad de pago.....	53
Tabla 11 Existe una pastelería cerca de su casa. ....	54
Tabla 12 Comprarías postres por internet. ....	55
Tabla 13 Al momento de comprar, qué tiene en mente. ....	56
Tabla 14 Características de una cafetería.....	57
Tabla 15 Características de una cafetería.....	58

## Índice de gráficos

Ilustración 1 Táctica del Buen Vivir.....	20
Ilustración 2 Análisis PETS .....	44
Ilustración 3 Análisis FODA .....	45
Ilustración 4 Análisis CAPA .....	46
Ilustración 5 Consume postres.....	49
Ilustración 6 Porcentajes Lo que más le gusta de los postres.....	50
Ilustración 7 Frecuencia de consumir postres. ....	51
Ilustración 8 Horario que gusta disfrutar de un postre.....	52
Ilustración 9 Disponibilidad de pago. ....	53
Ilustración 10 Existe una pastelería cerca de su casa.....	54
Ilustración 11 Comprarías postres por internet.....	55
Ilustración 12 Al momento de comprar, qué tiene en mente.....	56
Ilustración 13 Características de una cafetería. ....	57
Ilustración 14 Características de una cafetería. ....	58
Ilustración 15 Demografía.....	65
Ilustración 16 Comportamiento del sector Samborondón.....	65
Ilustración 17 Tipos de sistemas contables .....	69
Ilustración 18 Ventajas de sistemas contables.....	70
Ilustración 19 Costos y ventas. ....	71
Ilustración 20 Módulos del programa. ....	72
Ilustración 21 Módulo calcular costos. ....	73
Ilustración 22 Módulo de ventas.....	74
Ilustración 23 Módulo de gastos.....	75
Ilustración 24 Módulo de informe. ....	76

## CERTIFICACIÓN

En calidad de revisor del trabajo de titulación “**Implementación de un Sistema Contable para el mejoramiento en la administración de la Pastelería Boca Dulce, en el cantón Samborondón de la provincia del Guayas**”.

### CERTIFICO:

Que el trabajo de la estudiante **ZAMBRANO CONFORME NUVIA MELISSA** ha sido analizado por un sistema de reconocimiento de texto automático **URKUND ANALYSIS**.

Los resultados alcanzados evidencian el cumplimiento del nivel de coincidencias permitido hasta el 17%. Por tanto se autoriza su impresión y presentación al acto de defensa.



Dr. Rafael Bell  
Vicerrector Académico

## Resumen

En el trayecto del trabajo investigativo, se realizó un estudio de las actividades de la Pastelería Boca Dulce, tanto en el área administrativa, producción y ventas, indicando que para su desarrollo exitoso se llevó a cabo un análisis completo en el que establece los métodos de observación para lograr comprender la problemática que atraviesa la pastelería, de la misma manera se efectuó un análisis con el método de entrevista y encuesta para determinar las razones de la problemática, como también la opinión del público externo y posibles clientes interesados.

El objetivo de la propuesta del desarrollo investigativo, se basó en la implementación de un sistema contable para el mejoramiento en la administración de la pastelería Boca Dulce, realizando el control en los costos, gastos, ingresos e inventarios con el propósito de obtener el precio real de los productos y llevar el registro de sus movimientos diarios; objetivo que se llevó a cabo a través de 4 fases, manifestando la problemática de la pastelería, realizando un análisis de mercado, puntualizando las tácticas para el control administrativo de costos y gastos, describiendo los tipos de sistemas contables para escoger el que más se ajuste a las necesidades de la pastelería y detallando los módulos que el sistema ofrece para el desarrollo de las actividades de la empresa pastelera.

**Palabras claves:** Administración, control, costos, gastos, ingresos e inventario.

## **Abstract**

In the course of the investigative work a study of the activities of the Boca Dulce, Pastry was carried out, both in the administrative, production and sales areas, indicating that for its successful development a complete analysis, was carried out in which it establishes the methods of observation to understand the problems that the pastry shop is going through, in the same way an analysis was carried out with the interview and survey method to determine the reasons for the problem, as well as the opinion of the external public and potential interested customers.

The objective of the research development, proposal was based on the implementation of an accounting system, to improve control of costs, expenses, income and inventories with the purpose of obtaining the real price of the products and keeping a record of their daily movements. Objective that was carried out through 4 phases, stating the pastry problem, conducting a market analysis, specifying the tactics for administrative control of costs and expenses, describing the types of accounting systems to choose the one that best suits to the needs of the pastry shop and detailing the modules that the system offers for the development of the activities of the pastry company.

**Keywords:** Administration, control, costs, expenses, income and inventory

## **Introducción**

Tomando en consideración la evolución de la tecnología, la contabilidad ha descubierto diversos contenidos que se han utilizado hasta la actualidad.

En vista de que la contabilidad ha ido evolucionando tan rápido y las empresas comerciales han ido desarrollándose de una manera activa, como también, han pasado fronteras gracias al progreso de la ciencia, necesidades y la tecnología que no puede estar ausente en esta evolución. Esta transformación del mundo digital que se ha hecho en algunos países ha logrado cambios inmensos. En Ecuador estos cambios han experimentado renovación en lo social y en lo económico, conquistando de esta manera que el hombre innove su vida pacífica a una vida activa y dinámica, con visión al desarrollo económico, creando de esta manera ellos mismos una ciencia contable y técnica que es llevada a la teoría financiera para las pequeñas y grandes empresas para que pueda tener una mejor supervisión administrativa y un mayor análisis financiero.

La contabilidad, es una ciencia que se encarga de las operaciones económicas de una entidad, con el objetivo de analizar los estados financieros para la toma de decisiones.

El acelerado ritmo de la época actual de las empresas y personas naturales, han suscitado que la contabilidad sea un factor importante en las actividades comerciales, debido a que el control financiero es esencial para todas las entidades; sea esta pública, privada y de diferentes actividades que realicen. En todas las entidades la contabilidad genera el conocimiento de la situación actual de la empresa, obteniendo en sus diferentes áreas información y experiencias para las actividades futuras.

Llevar el control y la actualización de la contabilidad es debido a que de esta nace la información del estado actual de la pastelería Boca Dulce, logrando llevar una buena verificación de la actividad financiera. La economía de la pastelería depende mucho del control que realice con los estados financieros, sin una lectura real de sus ingresos no se tomaría una buena decisión para resolver los problemas.

Mediante la contabilidad la pastelería adquiere una herramienta de apoyo que les permite tener un registro y control de sus actividades financieras, la principal característica de esta herramienta contable es que permite transferir las actividades diarias en dinero, de esta forma se puede conocer la entrada y salida de dinero de la pastelería. Un sistema contable es una herramienta que permite conocer toda la información económica y financiera de una empresa con el propósito de realizar un seguimiento de los ingresos y gastos de la compañía, para luego llevar a la toma de decisiones.

Toda entidad esta dividida por áreas, por lo tanto, cada una de ellas esta establecida mediante procesos que en su operación crean documentos de reportes, estos reportes lo procesan y al integrarla crean el sistema de información de la empresa; estos sistemas están creados por hardware, software, información y procesos, es por esta razón que se les denomina sistemas contables. Los sistemas contables se encuentran instalados por técnicas, procesos y recursos manejados por las empresas, así como también esta constituido por módulos, por ejemplo: cuentas por cobrar, cuentas por pagar, clientes, proveedores, control de inventarios, nóminas, entre otros.

El objetivo principal del sistema contable, es realizar un seguimiento de los ingresos y gastos de la empresa, tales como: recopilar datos de aspecto patrimonial sobre las bases de comprobantes o documentos respaldados que componen los módulos de entrada al sistema, aparte de cumplir con otras actividades.

Las características de estos sistemas contables, es que utilizan mecanismos de transacciones facilitadas por estos elementos de bases de datos, en la cual los hace seguros y confiables.

La importancia de un sistema contable es primordial, debido a que en una empresa vendría ser la base fundamental de una compañía, puesto que al contar con valores reales se obtiene mejores resultados a la hora de tomar decisiones, por lo que permite alcanzar los objetivos de una organización.

“Boca Dulce”, es una pastelería que se dedica a la actividad de producir y vender productos de repostería, se encuentra ubicado en la ciudadela entre Ríos del cantón Samborondón de la provincia del Guayas.

En la actualidad, existen algunas empresas (mipymes- pymes) que tienen falencia en la presentación de los estados financieros, en especial: ingresos, costos y gastos, por lo tanto, estas empresas no hacen uso de la tecnología que actualmente este método permite que se pueda implementar un programa contable en la que se maneja aplicaciones que ayudan a muchas empresas a tener un mejor control de sus actividades.

La Pastelería Boca Dulce, presenta una deficiencia en los procesos de adquisición y de costos de elaboración, lo que origina un desfase al momento de colocar precios de venta al público, al ver estas falencias, la autora de la tesina procedió con la búsqueda de sistemas contables que se ajusten a las necesidades de la pastelería, tanto en los procesos de costos de adquisición y de costos de elaboración, para así poder obtener los resultados esperados y que se ajusten a la realidad económica de la pastelería.

Conjuntamente con esta implementación la Pastelería Boca Dulce, podrá conseguir un inventario que le facilitará ver que productos son los más vendidos, el sistema le permitirá conocer en tiempo real sus ingresos, todo manejado desde un dispositivo electrónico de mayor utilización.

**Problema general:** ¿Cuán factible es implementar un Sistema Contable en la Pastelería Boca Dulce?

**Objetivo general:** Implementar un Sistema Contable con el propósito de ejecutar un programa que permita consolidar los ingresos, costos y gastos, para alcanzar una administración eficaz, eficiente y obtener mayores beneficios económicos.

En los capítulos que se menciona a continuación, se detalla el siguiente desarrollo:

Capítulo 1 – Fundamentación: Este capítulo, es el cimiento para la breve reseña histórica, como los procesos legales que se utilizarán para la implementación del Sistema Contable, que beneficiará a la Pastelería Boca Dulce.

Capítulo 2 – Metodología Empleada: Este capítulo, permite ejecutar la forma o proceso que se efectuará para la presentación del sistema contable, que métodos se utilizarán en la implementación del sistema, que facilidad tendrá a la hora de ejecutarse.

Capítulo 3 – Desarrollo de la Propuesta: Este capítulo desarrolla la propuesta para poder constatar que el sistema contable se puede ejecutar, como se ejecutó el sistema, que tan fácil fue el manejo para la Pastelería Boca Dulce.

# CAPÍTULO I

## FUNDAMENTACIÓN

### 1.1. Marco Histórico

#### 1.1.1. Origen y evolución del sistema contable:

Los sistemas contables a medida que transcurre el tiempo, han ido evolucionando de acuerdo a las necesidades del hombre.

**En la edad antigua**, desde la invención de los primeros sistemas de escrituras, el hombre tuvo la necesidad de llevar a cabo el registro de aquellos datos económicos, estos registros primitivos se llevaron con el uso de tablillas de madera, barro, papiro, piedras, quipu, entre otros. Los primeros registros contables, fueron una consecuencia del proceso evolutivo y por tal razón en sus comienzos la contabilidad aparece en su forma más simple.

**En los tiempos de babilonios**, empleaban un sistema para llevar sus registros de contabilidad, en algunos escritos los egipcios anotaban en rojo las pérdidas y los romanos empleaban para llevar sus cuentas en tablas de cera. Estas circunstancias se dieron principalmente en las grandes ciudades italianas. Con este comercio tan desarrollado se abre el camino para el sistema de doble entrada o partida doble.

La estructura orgánica de las firmas italianas era tan compleja que no podían operar sin un eficiente sistema de registro, una de las más famosas de estas firmas fue la de Médecis, que tenían sucursales en las más importantes ciudades italianas de la época, así como también en Francia e Inglaterra. (contabilidad básica, s.f.)

**En la edad media**, dos grandes órdenes militares: “Los templarios y los caballeros teutónicos”, desarrollaron durante los siglos XII y XIII, sistemas de contabilidad perfeccionados e influidos por las prácticas de los libaneses.

La partida doble tuvo su origen en la región de Toscana antes de finales del siglo XIII, el ejemplo más antiguo de su uso son las cuentas públicas de la ciudad de Génova del año 1340.

En el siglo XV, los banqueros y comerciantes toscanos, disponían de una técnica contable muy desarrollada y con los dos grandes acontecimientos, tales como: la generalización de los números arábigos y la imprenta que harían entrar a la contabilidad al igual que las otras ciencias en una etapa de divulgación. (Greysi, s.f.)

La partida doble, también conocido como registro de doble entrada en los libros contables, iguala los créditos y los débitos. El sistema por partida doble, regula las operaciones, asegurándose que no ocurra ninguna irregularidad. Esta forma de registrar las operaciones por partida doble que tiene plena vigencia en la contabilidad actual, fue conocida por primera vez en Venecia en el siglo XV, año de 1494, por el Fraile Franciscano Luca Paccioli. (s/n , 2015)

Al finalizar el siglo XVII, la aparición tributaria del rendimiento de rentas reales se había triplicado a lo requerido, después de cubrirse los costos y gastos del virreinato quedaba un superávit para la real hacienda o caja personal del Rey.

A partir del siglo XIX, los sistemas contables, encaran trascendentales modificaciones debido al nacimiento de especulaciones sobre la naturaleza de las cuentas, constituyendo de esta manera y dando lugar a crear escuelas. Además, se inicia el estudio de principios de contabilidad; tendientes a solucionar problemas relacionados con precios y la unidad de medida de valor, apareciendo conceptos referidos a depreciaciones, amortizaciones, reservas, fondos, entre otros. (Greysi, s.f.)

### **1.1.2. Historia de la Pastelería Boca Dulce.**

La siguiente información, fue entregada por la propietaria de la Pastelería Boca Dulce, quien aportó con todos los datos necesarios y por ello se detalla lo siguiente:

“BOCA DULCE”, es una pastelería que nace a raíz del gusto por la cocina de una estudiante de gastronomía, que ingresa a un Instituto de artes culinarias en el año 2006. En el año 2011, cuando culmina sus estudios gastronómicos, su incentivo la llevó a cocinar y a elaborar recetas tradicionales de su vínculo familiar, su mayor ventaja fue el talento adquirido por el gusto a la gastronomía, logrando de esta forma ir mejorando sus conocimientos adquiridos a través de sus estudios.

En el año 2012, se crea una página web personal para vender sus productos de reposterías tradicionales a familiares y amigos, logrando de esta táctica obtener resultados exitosos. Debido a la gran acogida, el éxito se expandió más allá de familiares y amigos, adquiriendo de esta oportunidad clientes externos. En el año 2017, toma la decisión de iniciar un emprendimiento de venta a domicilio con los conocimientos adquiridos de sus estudios, talento y experiencia, fue creando y elaborando postres nacionales e internacionales

Con el pasar del tiempo fue innovando productos, logrando convencer a los paladares más exigente, y de este método hace su emprendimiento de un modo formal. A inicios del 2018, inicia la documentación adecuada ante los Servicios de Rentas Internas (SRI), obteniendo de este registro dar apertura su actividad laboral.

El nombre de “Boca Dulce”, fue inspirado por la dulce voz de su tierna abuelita; según lo indicó la propietaria de la pastelería, quien mostraba que su emotiva abuelita le enseñaba a preparar deliciosos postres. A lo largo de los años, ha logrado incursionar en varios cursos y talleres de repostería con el objetivo de ir actualizándose con los gustos y sabores gastronómicos.

La Pastelería Boca Dulce, tiene como principal objetivo elaborar productos que capte la atención de sus consumidores y posibles clientes, elaborando tortas y demás bocadillos de alta calidad con un exquisito sabor y menor costo, con la finalidad de establecerse en el mercado y ganar prestigio en la misma.

## **1.2. Marco Teórico**

En este subtítulo, se realizará un análisis de varias definiciones de lo que es un sistema contable y quienes la intervienen. A continuación, se detalla los siguientes conceptos:

### **Sistema contable**

Un sistema contable, es un conjunto de métodos y procedimientos para reunir, clasificar, describir, reportar la información financiera y de operaciones de un negocio. (Carl S. Warren, 2010)

Un sistema, es un conjunto de elementos, entidades o componentes que se caracterizan por ciertos atributos identificables que tienen relación entre sí, y que funcionan para lograr un objetivo común. (Catacora Carpio, 1997)

Un sistema contable contiene toda la información de la empresa, tanto los datos propiamente contables, como financieros. Gracias a ello, es posible entender la situación económica de una sociedad de manera rápida y eficaz. Mediante este tipo de sistemas se facilita crear normas o pautas para controlar todas las operaciones de la empresa, y a su vez clasificar todas aquellas operaciones contables y financieras del día a día. Así como idea principal debes saber, qué se utiliza para llevar las cuentas de una organización. (Navarro, 2005)

Desde la posición del autor de la tesina, teniendo en cuenta los conceptos citados, el sistema contable abarca una serie de enunciados, permitiendo recopilar toda la información necesaria de las actividades de la pastelería Boca Dulce, tales como: la elaboración, obtención de registros contables y tributarios en base a las operaciones económicas de la pastelería. Estos sistemas contables, son creados de acuerdo al perfil que maneje la empresa, logrando a concentrarse en el objetivo, misión y visión. Hoy en día un sistema contable sería el pilar fundamental para el manejo y control de los negocios, lo cuál apunta hacia la conclusión; que por medio de los reportes que emite el sistema contable se pueden realizar análisis a todos los estados financieros.

## **La importancia de un sistema contable**

La importancia de los programas de contabilidad, te va a permitir administrar los costos, ingresos, ventas, nóminas, inventarios, proveedores, etc. Así, desde una sola aplicación podrás gestionar los aspectos contables, financieros y fiscales de tu compañía, ya sea una pequeña empresa o una gran multinacional. Hoy en día se hace necesario el empleo de un software contable, el cálculo de impuestos y el llevar al día la contabilidad, la empresa puede suponer un gran quebradero de cabeza, sin embargo, los programas de contabilidad ayudan a reducir de manera considerable el tiempo de trabajo y a tomar decisiones de manera más acertada y anticipada a los acontecimientos. (Nuño, 2018)

Contar con un software contable es muy útil al momento de llevar a cabo las cuentas contables para las pequeñas y medianas empresas, contar con un programa de contabilidad ayuda a reducir tiempo en cuanto a cálculo de impuestos y otras que antes se tenían que hacer con mucha anticipación, con un simple vaciado de información, se obtienen los resultados deseados, como los balances generales, los estados de resultados o los flujos de efectivo. Además se puede automatizar, lo que quiere decir: que si todos los meses se tiene que generar una factura, con solo programar la fecha esta se genera y se enviara a su destino, igualmente permite que el contador o el propio dueño de la empresa tome decisiones y saque conclusiones respecto a los ingresos como también egresos. (SN, Factupac, 2016)

Según lo investigado sobre la importancia de los sistemas contables, en la opinión del autor de la tesina, se resume como una información financiera primordial, debido a que permite controlar los costos, ingresos, ventas y demás funciones contables, puesto que es útil para la toma de decisiones en la gerencia y poner solución a los problemas que se presentaran en la pastelería Boca Dulce.

## **Concepto de contabilidad**

“La contabilidad, es el sistema que mide las actividades del negocio, procesa esa información convirtiéndola en informes y comunica estos hallazgos a los encargados de tomar las decisiones.” (Hornngren, 1991)

“La contabilidad, es el arte de interpretar, medir y describir la actividad económica”. (Meigs, 1992)

La contabilidad, es una ciencia económica que estudia el patrimonio de las empresas; tanto de sus aspectos cualitativos y cuantitativos, como también en sus aspectos estáticos y dinámicos. La contabilidad hace posible el conocimiento pasado, presente y futuro de la realidad económica, utilizando para ello un método específico y apoyado en bases suficientemente contrastadas, con la finalidad de facilitar la toma de decisiones en la empresa. (González, 2010)

Según los conceptos citados, desde la posición del autor de la tesina, se resume que la contabilidad está más relacionada con la presentación de un reporte o un informe al culminar un proceso contable; es decir, que la contabilidad al igual que un sistema contable van relacionados, indicando que el sistema enfrasca todo lo relacionado con la contabilidad en un solo programa, puede ser monitoreada y así mismo permite medir las actividades de la pastelería Boca Dulce, puesto que se puede realizar detalles de cada una de las actividades que realiza la pastelería, en tanto que permite ejecutar una interpretación de la misma en el ámbito económico.

## **Importancia de contabilidad**

La contabilidad es de gran importancia, porque todas las empresas tienen la necesidad de llevar un control de sus negociaciones mercantiles y financieras, así obtendrá mayor productividad y aprovechamiento de su patrimonio. Por otra parte, los servicios aportados por la contabilidad son impredecibles para obtener información de carácter legal, proporcionar información a: dueños, accionistas, bancos y gerentes, con relación a la naturaleza del valor de las cosas que el negocio deba a terceros, las cosas poseídas por el negocio es su primordial objetivo, ya que suministra información razonada con base en registros técnicos de las operaciones realizadas, por un ente privado o público. (Karelisch, 2013)

Una de las tareas más importantes que debe hacer la administración de una empresa, es llevar al día la contabilidad. La contabilidad es el registro y el control de los movimientos económicos que ha realizado la empresa durante un periodo concreto, por lo que resulta imprescindible para conocer el estado del negocio, además de obligatorio, informar y presentar los libros contables ante el estado. (Dobaño, 2020)

La contabilidad, es imprescindible en el funcionamiento de una empresa, tanto operativa como legal de un negocio. Se define como un sistema de control y registro de los gastos, además, operaciones económicas que se realizan en un negocio, empresa o entidad. (Yepez, 2018)

Dichos con palabras del autor de la tesina, la pastelería no funcionaría de la mejor manera sin tener la dirección de la contabilidad, puesto que, es un factor primordial obtenerlo para poder conocer los ingresos y gastos, como también, poder determinar el crecimiento de la misma. La contabilidad permite el registro, control y movimiento de las actividades que realice la pastelería, lo cual es importante, debido a que facilita conocer resultados fijos de la pastelería Boca Dulce.

## **Importancia de contabilidad dentro de un sistema contable**

Los sistemas contables deben ajustarse por completo a las necesidades y a los objetivos de la empresa u organización. Para su correcto funcionamiento e implementación es necesario que los encargados del sistema contable tomen en cuenta el giro o actividad del negocio y las estrategias competitivas que han establecido dentro del mercado, permitiéndoles estandarizar los procedimientos y definir las estructuras de costos. Estas estrategias le permitirán al sistema contable presentar a la gerencia información estandarizada y fácil de interpretar, permitiendo realizar un análisis financiero de la empresa u organización. (SN, Elvove it, 2016)

Un sistema de información empresarial contable, se convierte en el elemento primordial para apoyar el proceso de atención y resolución de las necesidades de las pymes, que establece una interrelación directa con los otros que la componen. (Delgado, 2019)

En la actualidad, la contabilidad es la herramienta que mejor muestra la realidad económica de las empresas, es por ello que su correcta implementación dentro de las organizaciones es de vital importancia para la toma de decisiones en todo lo referente a su actividad productiva. Dentro de una organización empresarial el sistema de contabilidad se constituye como una estructura mediante la cual se recoge toda la información necesaria de una entidad como resultado de sus actividades operacionales, valiéndose de todos los recursos que la actividad contable le provee y que al ser presentados a los directivos ya accionistas le permitirán tomar las decisiones operativas y financieras que le ayuden a la gestión del negocio. (Gómez, 2001)

Con base en los conceptos citados, empleando la interpretación del autor de la tesina, la contabilidad dentro del sistema contable permite la correcta administración de la pastelería, como también resumir los costos y gastos, otorgándole a la gerente de la pastelería Boca Dulce tener la facilidad de analizar y mejorar el funcionamiento de la misma. La contabilidad dentro del sistema contable se convierte en algo principal para la pastelería, viendo que permite armar y recopilar toda la información necesaria para un análisis financiero.

## **Definición de un sistema financiero**

El sistema financiero, es aquel conjunto de instituciones, mercados y medios de un país determinado, cuyo objetivo y finalidad principal es la de canalizar el ahorro que generan los prestamistas hacia los prestatarios. (Ucha, 2010)

El sistema financiero o de finanzas, es aquel que se encarga de administrar las entradas y salidas de dinero, valiéndose de una serie de instituciones y organizaciones públicos para ello. Este, además, se encarga de facilitar y proporcionar seguridad al movimiento de dinero y el sistema de pagos. (SN, Concepto definición, 2019)

El sistema financiero, desempeña un papel fundamental en el funcionamiento y desarrollo de la economía. La participación de los entes financieros puede contribuir a elevar el crecimiento económico y bienestar de la población, promoviendo un sano desarrollo de todo el sistema financiero. Con el financiamiento obtenido a través del sistema financiero las empresas o instituciones gubernamentales realizan inversión productiva, lo que genera un mayor número de empleos, en consecuencia, se puede alcanzar un mayor desarrollo y crecimiento económico. (SN, Banco Estudiantil Finanzas, 2018)

Según los conceptos citados, para el autor de la tesina, las tres definiciones de un sistema financiero hacen referencia a que a través de elementos formados por instituciones, mercados y personas regularizan el ahorro que generan los prestamistas. Así como también, llevan el control y registros de los ingresos y salidas que tiene el dinero por parte de las unidades superavitarias y las unidades deficitarias. Este sistema ayuda a poder manejar y resguardar los movimientos, tanto de dinero, como también, mantener la seguridad al momento de realizar los pagos. Este sistema es importante para la economía del país, y por ende a la pastelería Boca Dulce, resguardando de esta manera la economía de una población y generando empleo.

### 1.3.Marco Conceptual

**Administración:** La administración, es una actividad que se lleva a cabo a los seres humanos en diferentes ámbitos de la vida diaria, así como también se desempeña actividades relacionadas con esta área, cuando se realiza tareas en el hogar tales como: trabajo, escuela o en algún equipo deportivo, por tal motivo, se considera a la administración como un área de conocimiento necesaria para las personas independientemente de las tareas que ejecutan y el ámbito que desempeñen. (Raymundo Bueno Blanco M. R., 2018)

**Costos:** Es un sistema contable especial, que tiene como objetivo principal, suministrar los elementos necesarios para el cálculo, control y análisis de los costos de producción de un bien o servicio. La contabilidad de costo, permite conocer el valor de todos los elementos del costo de producción de un bien o servicio, por lo tanto, calcular el costo unitario del mismo con miras a fijar el precio de venta y el manejo de las utilidades empresariales. (Henry Marcelo Vallejos Orbe, Costos Modalidad de órdenes de producción., 2017)

**Control:** Como parte del proceso administrativo, se aborda al final de la fase dinámica, sin embargo, esto no implica que como tal se debe trabajar al último, sino todo lo contrario, desde el momento mismo en que se establecen objetivos y metas en la etapa de planeación, es necesario pensar en cómo se van a establecer e implementar mecanismos de control, que permitan un seguimiento adecuado a las diferentes actividades que se desarrollarán. (Raymundo Bueno Blanco M. R., 2018)

**Control de ventas:** La función de este sistema sirve para medir la actuación de la fuerza de venta en relación con las ventas pronosticadas, de tal forma que sea posible detectar las variaciones significativas y adoptar las medidas correctivas; tales como: mejorar el servicio al cliente en cuanto a rapidez en entrega del producto, mejorar las facilidades de crédito, aumentar el número de visitas, reforzar al vendedor a través de campañas publicitarias, revisar periódicamente las visitas de los vendedores, revisar las cuotas de los mismos, así como también, aumentar sus áreas de acción y ampliar su perspectiva. (Angel, 2012)

**Equipos tecnológicos:** Es un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito. Los recursos tecnológicos pueden ser tangibles como una computadora, una impresora u otra máquina; o también intangibles, como un sistema o una aplicación virtual. (Merino. J. P., <https://definicion.de/recursos-tecnologicos/>, 2010)

**Gastos:** Son valores que se utilizan para cumplir con las funciones de administrar, vender y financiar (costo de distribución). (Henry Marcelo Vallejos Orbe, Costos Modalidad órdenes de producción., 2017)

**Inventario:** Es el conjunto de artículos o mercancías que se acumulan en el almacén, pendientes de ser utilizados en el proceso productivo o comercializados. (Iván García, 2017)

**Informe:** Consiste en un texto o una declaración que describe las cualidades de un hecho que lo rodean, suele ser algún tipo de documento que presenta información; dichos datos por otra parte, surgen de una tarea investigativa. (Merino. J. P., definición de informe., 2008)

**Ingresos:** Los ingresos son los elementos tanto monetarios como no monetarios, que se acumulan y que generan como consecuencia un círculo de consumo-ganancia. (Gil., 2019)

**Materiales:** La noción de materiales puede aplicarse a diferentes situaciones y espacios, pero siempre girará en torno a varios elementos que son importantes y útiles para desempeñar determinada acción; además de que son también objetos que deben ser utilizados de manera conjunta. (Bembibre, 2009)

**Mano de obra:** Constituye el segundo elemento del costo de producción y representa el esfuerzo físico e intelectual del hombre o la fuerza de trabajo, aplicada a la transformación de materia prima en producto terminado o semielaborado. (Henry Marcelo Vallejos Orbe, Costos Modalidad órdenes de producción., 2017)

**Producto:** Un producto es el bien o servicio obtenido al final de la cadena productiva; es decir, a partir de la transformación de materias primas en bienes elaborados o en servicios que prestar. (Raffino, 2020)

**Ventas:** Es el contrato a través del cual se transfiere una cosa propia a dominio ajeno por el precio pactado. La venta puede ser algo potencial; es decir, un producto que está a la venta, pero que a un no ha sido comprado. (Merino. J. P., 2010)

**Pagos:** Aquella acción que se realiza para extinguir o cancelar una obligación. Se basa en la entrega de un bien, servicio o activo financiero a cambio de otro bien (servicio o activo financiero). En la actualidad lo normal es que esa entrega se realice con dinero. Existen dos figuras; el sujeto activo, que es quien realiza el pago y el sujeto pasivo que es quien lo recibe. (Pedrosa, 2015)

**Software:** El software de computadora es el producto que constituyen los programadores profesionales y al que después le dan mantenimiento durante un largo tiempo, incluye programas que se ejecutan en una computadora de cualquier tamaño y arquitectura, contenido que se presenta a medida que se ejecuten los programas de cómputo e información descriptiva, tanto en una copia como en formatos virtuales que engloban virtualmente a cualesquiera medidas electrónicas. (Pressman, 2010)

**Utilidad:** Es el provecho o interés que se consigue con el uso o disfrute de un servicio o bien. Esto implica que cuanto mayor sea la utilidad, más interés habrá en comprarlo. (García, 2018)

## **1.4. Marco Jurídico**

El objetivo principal de esta tesina, es garantizar la estructura jurídica basada en leyes, normas y permisos, creadas para ser acatadas, es por ello que se debe cumplir con los siguientes requisitos:

### **1.4.1. Constitución Nacional de la República del Ecuador.**

#### **Constitución de la política del Ecuador**

##### **Sección octava**

##### **Trabajo y seguridad social.**

**Art. 33.-** El trabajo, es un derecho, un deber social, un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones, retribuciones justas, desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

**Art. 34.-** El derecho a la seguridad social, es un derecho irrenunciable de todas las personas, será deber y responsabilidad primordial del estado. La seguridad social, se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, suficiencia, transparencia y participación para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

El estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situaciones de desempleo.

## **Constitución de la política del Ecuador**

### **Capítulo quinto**

#### **Recursos económicos.**

**Art. 277.-** Para la consecución del buen vivir, serán deberes generales del estado:

1. Garantizar los derechos de las personas, las colectividades y la naturaleza.
2. Dirigir, planificar y regular el proceso de desarrollo.
3. Generar, ejecutar las políticas, controlar y sancionar su incumplimiento.
4. Producir bienes, crear, mantener infraestructura y proveer servicios públicos.
5. Impulsar el desarrollo de las actividades económicas, mediante un orden jurídico e instituciones políticas que las promuevan, fomentan y defiendan mediante el cumplimiento de la constitución la ley.
6. Promover e impulsar la ciencia, la tecnología, el arte, los saberes ancestrales y en general las actividades de la iniciativa creativa comunitaria; asociativa, cooperativa y privada.

**Art. 278.-** Para la consecución del buen vivir a las personas y a las colectividades y sus diversas formas organizativas, les corresponde:

1. Participar en todas las fases, espacios de la gestión pública de la planificación del desarrollo nacional y local; en la ejecución y control del cumplimiento de los planes de desarrollo en todos sus niveles.

Producir, intercambiar, consumir bienes y servicios con responsabilidad social y ambiental.

## 1.4.2. Plan de desarrollo del Buen Vivir 2017-2021

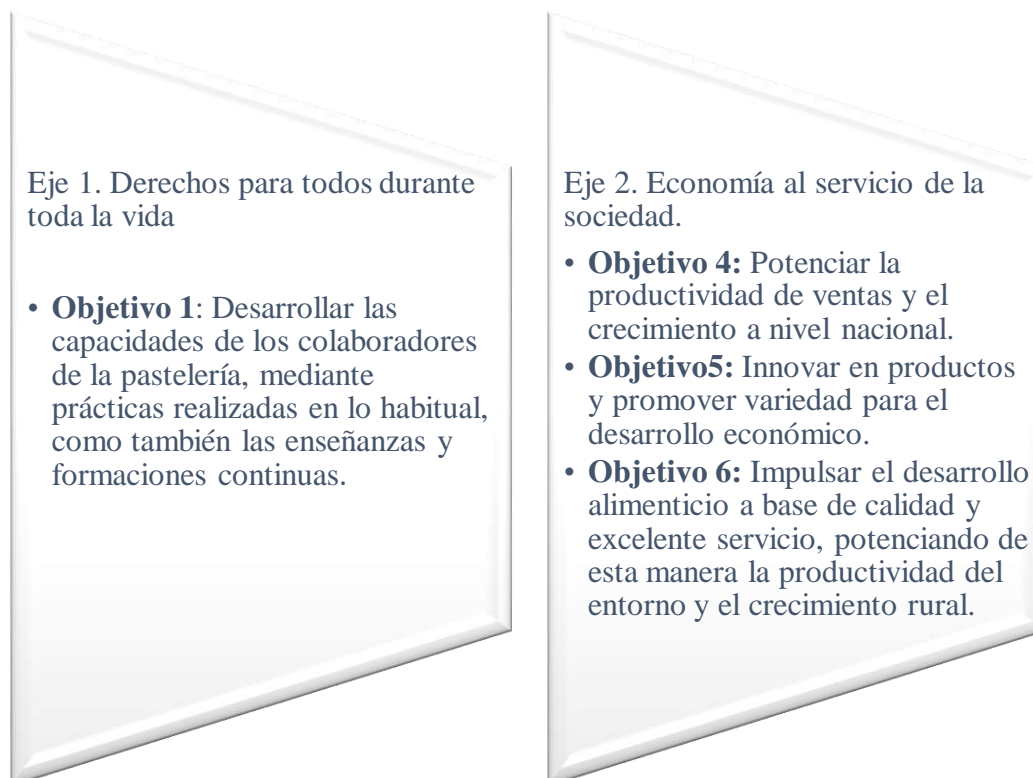
Tabla 1 Objetivos Nacionales de desarrollo 2017 – 2021

Eje 1: Derecho para todos durante toda la vida.	Objetivo 1:	Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas.
	Objetivo 2:	Afirmar la interculturalidad y plurinacionalidad, revalorizando las identidades diversas.
	Objetivo 3:	Garantizar los derechos de la naturaleza para las actuales y las futuras generaciones.
Eje 2: Economía al servicio de la sociedad.	Objetivo 4:	Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, afianzar la dolarización.
	Objetivo 5:	Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sustentable de manera redistributiva y solidaria.
	Objetivo 6:	Desarrollar las capacidades productivas del entorno para lograr la soberanía alimentaria y el desarrollo rural integral.
Eje 3: Mas sociedad, mejor estado.	Objetivo 7:	Incentivar una sociedad participativa, con un estado cercano al servicio de la ciudadanía.
	Objetivo 8:	Promover la transparencia y la corresponsabilidad para una nueva ética social.
	Objetivo 9:	Garantizar la soberanía, la paz y posicionar estratégicamente al país en la región y el mundo.

**Fuente:** [www.competencias.gob.ec](http://www.competencias.gob.ec)  
**Elaborado por:** Melissa Zambrano C.

## Táctica del Buen Vivir, basándose desde el perfil alimenticio de la Pastelería Boca Dulce.

Ilustración 1 Táctica del Buen Vivir.



*Fuente: (Pastelería Boca Dulce) Elaborado por: Melissa Zambrano C.*

### Metas:

- Ampliar la plaza geográfica y ventas para el 2021.
- Nuevas creaciones y variedades de productos nacionales e internacionales.
- Modernos servicios, manejos y controles administrativos.

### **1.4.3. Derechos del instituto ecuatoriano de propiedad intelectual (IEPI)**

**Legislación Nacional del Ecuador**  
**Capítulo VII**  
**De los derechos conferidos a la ley de propiedad intelectual**  
**De marcas y patentes.**

**Art.216.-** El derecho al uso exclusivo de una marca se adquirirá por su registro ante la dirección nacional de propiedad intelectual. La marca debe utilizarse tal cual fue registrada, solo se admitirán variaciones que signifiquen modificaciones o alteraciones secundarias del signo registrado.

**Art. 217.-** El registro de la marca confiere a su titular el derecho de actuar contra cualquier tercero que la utilice sin su consentimiento y en especial realice la actividad con relación a producto o servicios idénticos, o similares para los cuales haya sido registrada la marca. Algunos de los actos siguientes:

- a) Usar en el comercio un signo idéntico o similar a la marca registrada, con relación a producto o servicios idénticos, o similares a aquellos para los cuales se ha registrado, cuando el de ese signo pudiese causar confusión o producir a su titular un daño económico o comercial, u ocasionar una dilución de su fuerza distintiva.
- b) Vender, ofrecer, almacenar o introducir en el comercio productos con la marca u ofrecer servicios con la misma.
- c) Importar o exportar productos con la marca.
- d) Cualquier desecamiento que por su naturaleza o finalidad pueda considerarse análogo o asimilable a lo previsto en los literales anteriores.

El titular de la marca, podrá impedir todos los actos enumerados en el presente artículo, independientemente de que estos se realicen en redes de comunicación, digital o a través de otros canales de comunicación; conocidos o por conocer.

**Art. 219.** El derecho conferido por el registro de la marca, no concede a su titular la posibilidad de prohibir el ingreso al país productos marcados por dicho titular, su licenciataria o alguna.

#### **1.4.4. Ley orgánica de régimen tributario interno (LORTI)**

### **Capítulo VI**

#### **Contabilidad y estados financieros**

**Art. 19 Obligación de llevar contabilidad:** Todas las sociedades están obligadas a llevar contabilidad y a declarar los impuestos con base en los resultados que arroje la misma, también lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas, cuyos ingresos brutos del ejercicio fiscal inmediato anterior sean mayores a trescientos mil dólares de los Estados Unidos de Norte América, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades tales como: agrícolas, pecuarias, forestales o similares, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos. Este monto podrá ser ampliado en el reglamento a esta ley, sin perjuicio de lo señalado en el inciso anterior, también estarán obligados a llevar contabilidad las personas naturales, sucesiones indivisas cuyo capital con el cual operen al primero de enero o cuyos gastos anuales del ejercicio inmediato anterior sean superiores a los límites que en cada caso establezca el reglamento a esta ley. Las personas naturales y las sucesiones indivisas que no alcancen los montos establecidos en el primero y segundo inciso de este artículo, deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible.

**Art. 29 Contribuyentes obligados a llevar cuentas de ingresos y egresos:** Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital u obtenga ingresos inferiores a los previstos en el Art. 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. La cuenta de ingresos y egresos deberá contener la fecha de la transacción, el concepto o detalle, el número de comprobantes de venta, el valor de la misma y las observaciones que sean del caso, y deberá estar debidamente respaldada por los correspondientes comprobantes de ventas, y demás documentos pertinentes. Los documentos de los registros de ingresos y egresos deberán conservarse durante el plazo establecido.

**Art. 32 Emisión de comprobantes de ventas:** Los sujetos pasivos deberán emitir y entregar comprobantes de ventas en todas las transferencias de bienes y en la prestación de servicios que efectúen, independientemente de su valor y de los contratos celebrados. Dicha obligación nace con ocasión de la transferencia de bienes o de la prestación de servicios de cualquier naturaleza, aun cuando dichas transferencias o prestaciones se realicen a título gratuito.

No obstante, las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad, deberán emitir comprobantes de ventas cuando sus transacciones excedan del valor establecido en el régimen de comprobante de venta y retención, sin embargo, en transacciones de menor valor, las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad a petición del adquiriente del bien o servicio están obligadas a emitir y entregar comprobantes de venta.

**Art. 40.- Plazos para la declaración de impuesto a la renta:** Las declaraciones del impuesto a la renta serán presentadas anualmente por los sujetos pasivos en los lugares y fechas determinados por el reglamento. En el caso de la terminación de las actividades antes de la finalización del ejercicio impositivo, el contribuyente presentará su declaración anticipada del impuesto a la renta.

Una vez presentada esta declaración, procederá el trámite para la cancelación de la inscripción en el registro único de contribuyente o en el registro de la suspensión de actividades económicas, según corresponda. Esta norma podrá aplicarse también para la persona natural que deba ausentarse del país por un periodo que exceda a la finalización del ejercicio fiscal.

**Art. 66 Crédito tributario:** Por la parte proporcional del iva pagado en la adquisición de: bienes de materias primas, insumos y por la utilización de servicios, la proporción del iva pagado en compras de bienes o servicios susceptibles de ser utilizados mensualmente como crédito tributario, se establecerá relacionado las ventas gravadas con tarifa 12%, más las exportaciones, más las ventas de paquetes de turismo receptivo, facturas dentro o fuera del país brindados a personas naturales no residentes en el Ecuador, más las ventas directas de bienes y servicios gravados con tarifa cero por ciento del iva a exportaciones con el total de las ventas.

**Art. 67 Declaración del impuesto al valor agregado (IVA):** Los sujetos pasivos del iva, declararán el impuesto de las operaciones que realicen mensualmente dentro del mes siguiente de realizadas, salvo de aquellas por las que haya concedido plazo de un mes o más para el pago en cuyo caso podrá presentar la declaración en el subsiguiente de realizadas en la forma y plazos que se establezcan en el reglamento. Los sujetos pasivos que exclusivamente transfieran bienes o presten servicios gravados con tarifa cero o no gravadas, así como aquellas que estén sujetos a la retención total del iva causado, presentarán una declaración semestral de dichas transferencias, a menos que sea agente de retención de iva.

**Art. 69.- Pago del impuesto al valor agregado:** La diferencia resultante, luego de la deducción indicada en el artículo anterior, constituye el valor que debe ser pagado en los mismos plazos previstos para la presentación de la declaración. Si la declaración arroja saldo a favor del sujeto pasivo, dicho saldo será considerado crédito tributario que se hará efectivo en la declaración del mes siguiente. Los valores así obtenidos se efectuarán con las retenciones practicadas al sujeto pasivo y el crédito tributario del mes anterior si los hubiere.

**Art. 97 Sanciones Pecuniarias:** La observancia a los preceptos establecidos en este título, dará lugar a la aplicación de las sanciones establecidas en el código tributario y en la disposición general séptima de la Ley No. 9-24 para la reforma de las finanzas públicas, publicada en el suplemento del registro oficial No. 181 del 30 de abril de 1999 y demás sanciones aplicables. Son causales adicionales de clausura de un establecimiento por un plazo de siete días. A los contribuyentes lo siguiente:

- No actualizar el RUC respecto de sus establecimientos y la actividad económica ejercida. La clausura se mantendrá luego de los siete días, hasta que el infractor haya cumplido con la obligación de actualizar su registro, sin perjuicio de la aplicación de la multa que corresponda.
- Encontrarse retrasados en el pago de tres o más cuotas. La clausura se mantendrá luego de los siete días, hasta que el infractor haya cumplido con el pago de las cuotas correspondientes.
- Registrarse en una categoría inferior a la que corresponda, omitir su recategorización o su renuncia del régimen. La clausura se mantendrá luego de los siete días, hasta que el infractor haya cumplido con su recategorización o renuncia de ser el caso.
- No mantener los comprobantes que sustenten sus operaciones de ventas y compras aplicadas a la actividad en las condiciones que establezca el servicio de rentas internas.

## Valores a pagar en sanciones pecuniarias

Cuantías de multas liquidables, por omisiones no notificadas por la administración tributaria.

Tabla 2 Cuantías de multas liquidables.

Tipo de Contribuyente	Cuantías en dólares	
Contribuyente especial	\$90	\$120
Sociedades con fines de lucro	\$60	\$90
Persona natural obligada a llevar contabilidad	\$45	\$60
Persona natural no obligada a llevar contabilidad, sociedades sin fines de lucro.	\$30	\$45

*Fuente: (Internet) Elaborado por: Melissa Zambrano C*

Cuantías de multa por omisión detectada y juzgada por la administración tributaria.

Tabla 3 Cuantías de multas por omisión detectada

Tipo de contribuyente	Cuantías en dólares
Contribuyente especial	\$180
Sociedades con fines de lucro	\$120
Persona natural obligada a llevar contabilidad	\$90
Persona natural no obligada a llevar contabilidad, sociedades sin fines de lucro.	\$60

*Fuente: (Internet) Elaborado por: Melissa Zambrano C.*

#### **1.4.5. Reglamento de funcionamiento y establecimientos sujetos a control sanitario (ARCSA).**

### **Capítulo IV**

#### **De las condiciones y requisitos para la obtención de Permisos de funcionamiento.**

**Art. 10.-** Toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera, para solicitar por primera vez el permiso de funcionamiento del establecimiento, deberá ingresar su solicitud a través del formulario único, en el sistema automatizado de la agencia nacional de regulación, control y vigilancia sanitaria – ARCSA o de las direcciones provinciales de salud, o quien ejerza sus competencias, según corresponda, adjuntando los siguientes documentos:

- a) Registro único de contribuyente (Ruc)
- b) Cédula de identidad, carnet de refugiado o documento equivalente a estos del propietario o representante legal del establecimiento.
- c) Comprobante de pago por derecho de permiso de funcionamiento.

**Art. 11.-** Todo establecimiento de servicio de atención al público y otros sujetos a vigilancia, y control sanitario para la obtención del permiso de funcionamiento a más de cumplir con los requisitos establecidos en este reglamento, debe contar al menos con una batería sanitaria equipados.

**Art. 12.-** El propietario o representante legal del establecimiento sujeto a vigilancia y control sanitario, será responsable de los siguientes:

- a) Que el establecimiento ejecute de manera única y exclusiva las actividades para las que se otorgó el permiso de funcionamiento.
- b) Cumplir con las normativas vigentes relacionadas al funcionamiento del establecimiento a su cargo; y,
- c) Contar con la documentación actualizada relacionada con el establecimiento y su actividad.

## **Ordenanza reformativa del uso del espacio y la vía pública de la Municipalidad**

### **Del Cantón Samborondón.**

#### **Gobierno Autónomo descentralizado**

#### **De los espacios para uso de restaurantes y bares.**

**Art. 78.-** Los hoteles, restaurantes y bares podrán obtener permiso de ocupación de vía pública, frente al inmueble en el que estuviesen establecidos, con el objetivo de dar atención a su clientela, situando únicamente mesas, sillas y recipientes de basura en donde se reciclen por plásticos, papel y vidrio, en los portillos y veredas. Se podrá ocupar los espacios de veredas y portales de los edificios vecinos, siempre y cuando exista una autorización expresa del propietario del inmueble, cuyo frente se fuera a ocupar.

**Art. 79.-** Los permisos serán anuales y pagarán un 50% de la remuneración básica unificada del trabajador privado, por concepto de tarifa y por metro cuadrado ocupado.

**Art. 80.-** El Alcalde dispondrá la reubicación en cualquier época de los puestos estacionarios concedidos de acuerdo a las conveniencias del sector y zonas de la ciudad, en razón de privilegiar el interés general sobre el particular.

#### **Permisos de funcionamientos para locales del cantón Samborondón.**

**Requisitos.** -Solicitar en ventanilla:

- Carpeta membretada
- Especie valorada
- Tasa administrativa
- Formulario sin costo

Adjuntar por primera vez:

- Copia del Ruc actualizado con la dirección del local.
- Copia de cédula del propietario y copia de contrato de arrendamiento.
- Copia de permiso de funcionamiento del cuerpo de bomberos.
- Certificado de inspección final municipal y predios urbanos.

## **Control Sanitario**

### **Del procedimiento para la emisión y renovación del permiso de funcionamiento de los establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario.**

**Art. 13.-** Una vez receptada la solicitud ingresada a través del sistema informático desarrollado para el efecto, la agencia nacional de regulación control y vigilancia sanitaria – ARCSA o las direcciones provinciales de salud, o quien ejerza sus competencias, según corresponda, realizarán la certificación de la documentación presentada, de conformidad a las disposiciones que se establezcan en el instructivo que se emita por parte de la agencia nacional de regulación control y vigilancia sanitaria–ARCSA y del ministerio de salud pública, a través de las instancias respectivas.

**Art. 14.-** Luego de que el usuario cumpla con los requisitos establecidos en el presente reglamento, la agencia nacional de regulación control y vigilancia sanitaria – ARCSA o las provinciales de salud, o quien ejerza sus competencias, emitirá el permiso de funcionamiento debidamente legalizado.

**Art. 15.-** En caso de que el usuario no cumpla con los requisitos establecidos en el presente reglamento, la agencia nacional de regulación control y vigilancia sanitaria – ARCSA o las direcciones provinciales de salud, o quien ejerza sus competencias, en el plazo de cuarenta y ocho (48) horas, procederá a la devolución del trámite al usuario, con el fin de que reinicie el proceso para la emisión del permiso de funcionamiento.

**Art. 16.-** La renovación del permiso de funcionamiento para los establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario, se realizara anualmente de manera automática, debiendo el usuario registrar la solicitud a través del sistema informático, siempre y cuando no se hubieren producido cambios o modificaciones en las condiciones iniciales con las que fue otorgado dicho permiso.

**Ley de defensa contra incendios**  
**Sección II**  
**Reglamento de prevención, mitigación y**  
**Protección contra incendios.**

**Art. 244.-Requisitos para locales con capacidad superior a 20 e inferior a 100 personas.** – Los locales y establecimientos abiertos al público, cuya actividad sea la de restaurantes, bares, cafetería, karaokes y similares en los que el número de personas que puedan ocupárselos simultáneamente sea superior a 20 e inferior a 100, deben cumplir con los siguientes requisitos:

- La estabilidad, resistencia al fuego de la estructura, tanto sustentante como sostenida, debe garantizar un RF- 120
- Los elementos constructivos delimitadores del sector de incendio deben ser RF120
- La reacción al fuego de las unidades de butacas debe ser m2 en la estructura, en el relleno m3 y en el recubrimiento MI, como máximo
- Los cortinajes, decoraciones, maderas y en general todas las materias susceptibles de arder, que se precisen para el funcionamiento de la actividad, deben ser m2 como máximo.
- Los locales, que en los que, por sus condiciones de diseño, cualquier supuesto de incendio no puede ser conocido en su inicio por la totalidad de sus ocupantes, deben disponer de pulsadores de alarma y difusor de sonido.

**Art. 246.- Normas generales de señalización.** – Todos los recintos deben cumplir las normas generales de señalización, de acuerdo a las normas NTE-INEN 439 y 440, deben tener iluminaciones de emergencia en las vías de evacuación vertical y horizontal.

**Art. 247.- Obligatoriedad de ventilación natural o mecánica.** - Todos los locales situados bajo rasante deben disponer de ventilación natural o mecánica.

**Art. 255.- Alumbrado de emergencia.** - En este tipo de establecimiento, se dispondrá de alumbrado de emergencia, señalizaciones y vías libres de circulación a las salidas.

**Art. 256.- Instalaciones de protección.** - En estos establecimientos existirán las siguientes instalaciones de protección:

- Extintores portátiles (20 lbs de agente extintor por cada 200 m<sup>2</sup>); y,
- Bocas de incendio equipadas (BIE) en aquellos de superficie mayor de 500 m<sup>2</sup>

**Art. 257.- Plan de auto-protección para establecimientos de más de 200 m<sup>2</sup>.**- Todo establecimiento que tenga más de 200 m<sup>2</sup>, debe contar con un plan de auto protección, mapa de riesgos, recursos y evacuación en caso de incendios, bajo la responsabilidad del representante legal con constatación del cuerpo de Bomberos de la jurisdicción.

**Permiso cuerpo de bombero del cantón Samborondón.**- El departamento de prevención de incendios del cantón Samborondón, tiene la responsabilidad sobre la prevención y la protección de incendios en toda su jurisdicción. Realiza el asesoramiento técnico y realiza inspecciones en base a las normas de la ley de defensa contra incendios, tales como: en oficinas, centros comerciales, estaciones de servicios y demás locales que mantengan su actividad comercial en el cantón.

Requisitos para obtención de la tasa por servicio contra incendios:

Primera vez:

- Solicitud dirigida al Crnl. Jaime Cucalón de Icaza (original y copia)
- Copia de cédula de identidad y papeleta de votación.
- Copia de ruc actualizado.
- Certificación de uso de suelo o permiso de bomberos del centro comercial o edificio actualizado si su local aplicase.

## CAPÍTULO II

### METODOLOGÍA EMPLEADA

Para el siguiente proyecto investigativo, se tiene definida la siguiente metodología:

#### **2.1. Enfoque**

Este proyecto de investigación, considera que la perspectiva a utilizarse sería el enfoque mixto, debido a que el proyecto se basa en la parte cuantitativa y cualitativa.

Con el enfoque cuantitativo: se necesita tener información que sea medible a base de informes estadísticos; por ejemplo: saber cuál es el producto con más ventas. Con el enfoque cualitativo: se requiere saber los gustos y preferencias en repostería, mismos que serán analizados mediante datos.

##### **2.1.1. Información cuantitativa:**

El enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio, cada etapa precede a la siguiente y no se podrá brindar o eludir pasos, el orden es riguroso, aunque desde luego podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose, y una vez delimitada se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y se determinan variables, se traza un plan para probarlas (diseño: se miden las variables en un determinado contexto, se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis). (Sampieri., Metodología de la investigación., 2014)

En la opinión del autor de la tesina, en este proyecto se utilizará la investigación cuantitativa en forma de recopilar datos por medio de un estudio medible, para poder buscar el aspecto que tiene la pastelería, como también se recopilará los métodos y conocimientos que se aplican en la actualidad para ofrecer sus productos.

### **2.1.2. Información cualitativa:**

El enfoque cualitativo también se guía por áreas, o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis precede a la colección y el análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos), los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis, antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven: primero; para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes, y después para perfeccionarlas y responder la acción indagatoria, se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien “circular” en el que la secuencia no siempre es la misma, pues varía con cada estudio. (Sampieri., Metodología de la investigación., 2014)

Desde el punto de vista del autor de la tesina, se utilizará la investigación cualitativa para poder encontrar más a fondo las problemáticas de la pastelería, en este caso se utilizará una serie de estudios e hipótesis para crear preguntas y poder conocer los objetivos y análisis que parta del establecimiento.

### **2.2. Tipos de investigación**

Luego de haber realizado la lectura, sobre el tema de investigación, se analizará el método que será aplicado en el proyecto.

Cabe mencionar, que se debe tener claro la problemática que tiene la pastelería para poder llevar a cabo los objetivos donde se busca dar solución. A continuación, se detalla los tipos de investigación que se pueden emplear:

### **2.2.1. Descriptivos**

Con frecuencia la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos, esto es detallar como son y como se manifiestan con los estudios descriptivos.

Se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. (Sampieri., Metodología de la investigación., 2014)

Empleando las palabras del autor de la tesina, en el método descriptivo, se proyectará la investigación cuantitativa, en la que se basará mediante un procedimiento estadístico, para poder recopilar información y datos que sean medible. Conocer las características del lugar, realizar una observación de mercado del sector donde se encuentra ubicada la pastelería, para proporcionar respuesta a los objetivos y dar solución a la problemática proyectada.

Se detalla algunas recopilaciones de datos para la investigación:

- ¿En qué horario gusta disfrutar de un postre?
- ¿Cuánto es el monto que estarías dispuesto a pagar por una torta?
- ¿Comprarías postres por internet?

### 2.2.2. Explicativa

Los estudios exploratorios, se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes, es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan solo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio; ó bien, si se desea indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas.

Tal sería el caso de investigadores que pretendían analizar fenómenos desconocidos o novedosos, tales como: una enfermedad de reciente aparición, una catástrofe ocurrida en un lugar donde nunca había sucedido algún desastre, inquietudes planteadas a partir de desciframiento del código genético humano y la clonación de seres vivos, una nueva propiedad observada en los hoyos negros del universo. El surgimiento de un medio de comunicación completamente innovador o la visión de un hecho histórico transformada por el descubrimiento de evidencia que estaba oculta. (Sampieri., Metodología de la investigación., 2014)

En la opinión del autor de la tesina, se tomará el tipo de estudio explicativa y descriptiva, para el planteamiento del negocio de la pastelería Boca Dulce. En la que se implementará un análisis cualitativo completo; la cual se utilizará la recolección de datos para conocer el éxito del negocio. De esta manera se planteará una serie de preguntas para poder analizar el tipo de producto que se ofrecerá y el precio de venta al público.

Se detallan las preguntas para la recolección de datos:

- ¿Qué tipos de edificios existen en el sector donde se encuentra ubicada la pastelería Boca Dulce? (escuelas, departamentos, restaurantes, bancos, oficinas, hospitales, entre otros.
- ¿Qué productos ofrecen los negocios ya mencionados ?
- ¿Qué precios tienen?
- ¿Cuál es el nivel socioeconómico del cliente?
- ¿Cuál es el horario libre que frecuentan los clientes para tomar un café?
- ¿Cuáles son los gustos y aperitivos, como también, bebidas que les gustan a los clientes?

## **2.3. Métodos de investigación**

Este proyecto, utilizará métodos de investigación que permitirán ampliar el sondeo para la obtención de respuestas que admitirán tener mejores resultados. Los métodos de investigación se clasifican en 3 técnicas habituales, entre ellos están los siguientes:

1. Método Teórico
2. Método Empírico
3. Método Estadístico

### **2.3.1. Método teórico**

En este método permitirá, analizar, sintetizar y comparar los resultados para la toma de decisiones, dentro de las cuales se encuentran las siguientes:

#### **Analítico – sintético:**

Según (Bastar, 2012), este método consiste en la extracción de las partes de un todo con el objeto de estudiarlas y examinarlas por separado; por ejemplo: las relaciones entre estas; es decir, es un método de investigación que consiste en descomponer el todo en sus partes, con el único fin de observar la naturaleza y los efectos del fenómeno. Sin duda, este método puede explicar y comprender mejor el fenómeno de estudio, además de establecer nuevas teorías.

Su principal objetivo, es lograr una síntesis de lo investigado; por lo tanto, en la Pastelería Boca Dulce, se realizó una investigación profunda para conocer el origen del negocio, como también su evolución y la problemática que enfrenta, de esta manera se logró juntar las partes mediante métodos de investigación, para llegar a un objetivo principal. Este método analítico, posee un carácter progresivo, intenta formular una teoría para unificar los diversos elementos, fenómeno estudiado y a su vez el método sintético que es un proceso de razonamiento que reconstruye un todo considerando lo realizado en el método analítico. Sin duda, este método permite comprender la esencia y la naturaleza del fenómeno estudiado.

Como lo hace notar el autor de la tesina, este método analítico, fue aplicado al inicio del proyecto, debido a la implementación del sistema contable para la Pastelería Boca Dulce, se necesitó hacer seguimiento de un todo; tales como: investigaciones sobre fuentes bibliográficas en el marco teórico; como también, la evolución de los sistemas contables para emplear la que mas se juste a las necesidades de la pastelería.

### **Histórico – lógico:**

El método histórico según (Narváez., 2006, 2009), estudia la trayectoria de los fenómenos y acontecimientos en el devenir de su historia. Por su parte, el método lógico investiga la existencia y no de leyes generales de funcionamiento; ni desarrollo de los fenómenos. Lo lógico no repite lo histórico, sino que reproduce en el plano teórico lo que es más importante de los sucesos.

Desde la posición del autor de la tesina, ambos métodos están separados entre si; es decir, se integran para lograr hacerlo mas completa o efectiva, por ejemplo: dentro de la Pastería Boca Dulce, se descubre la historia que servirá para resolver situaciones del presente. El método lógico necesita datos fundamentales para desprenderse de todo suceso que genere argumentos especulativos; en otras palabras, necesita el desarrollo histórico para ir mas allá de los hechos.

## Registro de ventas de la Pastelería Boca Dulce:

Tabla 4 Ventas anuales de la pastelería Boca Dulce.

<b>Historial de venta Anual</b>					
<b>Productos</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Total</b>	<b>Proyectado</b>	<b>Diferencia</b>
<b>Enero</b>	\$ 100.00	\$ 200.00	\$ 300.00	\$ 700.00	-\$ 400.00
<b>Febrero</b>	\$ 100.00	\$ 90.00	\$ 190.00	\$ 600.00	-410
<b>Marzo</b>	\$ 100.00	\$ 200.00	\$ 300.00	\$ 700.00	-400
<b>Abril</b>	\$ 70.00	\$ 100.00	\$ 170.00	\$ 550.00	-380
<b>Mayo</b>	\$ 85.00	\$ 90.00	\$ 175.00	\$ 450.00	-275
<b>Junio</b>	\$ 100.00	\$ 95.00	\$ 195.00	\$ 600.00	-405
<b>Julio</b>	\$ 95.00	\$ 100.00	\$ 195.00	\$ 500.00	-305
<b>Agosto</b>	\$ 85.00	\$ 90.00	\$ 175.00	\$ 450.00	-275
<b>Septiembre</b>	\$ 100.00	\$ 200.00	\$ 300.00	\$ 800.00	-500
<b>Octubre</b>	\$ 200.00	\$ 79.00	\$ 279.00	\$ 550.00	-271
<b>Noviembre</b>	\$ 150.00	\$ 100.00	\$ 250.00	\$ 550.00	-300
<b>Diciembre</b>	\$ 260.00	\$ 300.00	\$ 560.00	\$ 1.000.00	-440
<b>Total</b>	\$ 1.445.00	\$ 1.644.00	\$ 3.089.00	\$ 7.450.00	(\$ 4.361.00)

*Fuente: Pastelería Boca Dulce*

*Elaborado por: Melissa Zambrano C.*

### **Inductivo – deductivo:**

Según (pauta, 2011) el método inductivo-deductivo, se compone de una primera etapa que se caracteriza por la inducción de principios explicativos a partir de los fenómenos observados y después en una segunda etapa, sobre estos principios se construyen enunciados que los contengan y se refieran a los fenómenos; es decir, que la primera parte del proceso consiste en la creación de un cuerpo teórico, que explique a través de unos principios elementales los fenómenos, y la segunda parte del proceso consiste en deducir leyes generales para los fenómenos constituidas por el cuerpo teórico, formado y válidos para explicar, y aplicar a los fenómenos.

Para el método inductivo el autor de la tesina, realizará un análisis a los hechos, y con el método deductivo se obtendrá información otorgada por la Pastelería Boca Dulce, para lograr encontrar una terminación al problema que se encontró.

### **2.3.2. Método empírico**

Dentro del método empírico las técnicas que se implementarán para este proyecto son las siguientes:

#### **Entrevista:**

Según (Ruiz, 2012), es el testimonio directo de un personaje, se concibe como la forma inmediata y expedita de obtener las declaraciones de una persona, sobre un tema de interés social, en términos generales, se concibe como un ejercicio objetivo de diálogo y de encuentro, entre dos o más personas, cuyo objetivo es obtener información de una respecto de otra u otras.

Según lo citado como su nombre lo indica, será una entrevista; es decir, se realizará una conversación con preguntas claras y concisas a la representante legal de la Pastelería Boca Dulce, adquiriendo datos que se necesiten para poder ejecutar la solución al problema planteado. (Ver anexo #1)

#### **Encuesta:**

La encuesta es una de las técnicas de investigación social de más extendido uso en el campo de la sociología, que ha trascendido el ámbito estricto de la investigación científica para convertirse en una actividad cotidiana de la que todos participan, como referencia principal: la encuesta; mediante entrevista personal y en presencia física, que es la que genera una mayor calidad de los datos. Posteriormente como ocasión de comparar las ventajas e inconvenientes con otras formas de administración (telefónicas, por correo, internet). (Roldán, 2015)

Este método es una de las técnicas de mayor utilización, mediante la cual se podrá obtener información real y veraz de cierta cantidad de personas, este tipo de método permite al autor de la tesina obtener información valedera, datos sumamente importantes para la obtención e información que tal vez dentro de la empresa no se ven. Al realizar las encuesta permitirá al autor de la tesina encontrar una solución al mayor problema que presenta la pastelería.

Los datos de la encuesta para el autor de la tesina, permitirán realizar una conclusión sobre la implementación de un sistema contable en la Pastelería Boca Dulce, ayudará a la pastelería conocer cuál es el producto de mayor venta, el postre con mayor acogida, el método de envío del producto, forma de pagos, entre otros.

La encuesta se desarrollará a los clientes del cantón Samborondón, en especial a los del sector el Batán, contará con 10 preguntas y respuestas opcionales, que facilitará el análisis de respuestas específicas, va dirigido a todo tipo de persona; ya sea hombre o mujer, desde los 18 años hasta los 65 años de edad. Debido a la emergencia sanitaria que atraviesa el mundo, serán realizadas de manera online. (Ver anexo #2)

### **Observación:**

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo, en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte del conjunto de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación. (Ferrer, 2010)

Empleando las palabras del autor de la tesina, este tipo de investigación se basa en el modo de poder observar los hechos y causas que pudieran generar un problema dentro de la Pastelería Boca Dulce; así mismo, con este tipo de observación se podrá llevar un análisis para la toma de decisiones para el mejoramiento de la pastelería. En este proyecto investigativo, se utilizará esta técnica por razones de que el autor de la tesina, no forma parte de la pastelería, por lo tanto, se permite manejar este tipo de método.

(Ver anexo #3)

### 2.3.3. Método estadístico

Dentro del método estadístico, se analizará la cantidad de encuestas realizadas para constatar cifras.

#### **Población**

La muestra utilizada en esta investigación de potenciales clientes sean estos consumidores y posibles interesados, dan como resultado un total de 383 personas.

#### **Muestra**

Para calcular la muestra se utilizará los datos otorgados por la Pastelería Boca Dulce; por lo tanto, se detalla la fórmula que será utilizada para obtener la muestra:

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + k^2 * p * q}$$

**N:** Tamaño de la población (número total de posibles encuestados).

En total son 383 encuestados, entre clientes y posibles clientes interesados.

**k:** El nivel de confianza en los resultados, es decir que la cantidad encuestada sea real.

En tanto el nivel de confianza sería un 95%.

Probabilidad de equivocación 5 %.

### Los valores k más utilizados y sus niveles de confianza son:

La tecnología ha avanzado tanto que proporciona al encuestado como al encuestador mucha facilidad y agrado.

Tabla 5 Nivel de confianza.

K	1.15	1.28	1.44	1.65	1.96	2	2.58
Nivel de confianza	75%	80%	85%	90%	95%	95.5%	99%

*Fuente:* <https://es.slideshare.net/Vanessavvs/3-diseo-metodologico>.

*Elaborado por:* Melissa Zambrano c.

**e:** El error muestral es la diferencia, entre el resultado obtenido de la muestra con el que obtendríamos si se preguntaría el total de ella.

**p:** Es la proporción de individuos que tiene la población de característica, por lo general este dato es totalmente desconocido por lo que se supone que  $p=q=0.05$  siendo esta la opción más segura.

**q:** Es la proporción de individuos que no tienen esa característica, siendo  $1-p$ .

**n:** Es el tamaño de la muestra (número de encuestas que se realizarán).

Gracias a las facilidades que emiten las herramientas de internet, se utilizó una aplicación para calcular la muestra.

**Imagen No. 1 cálculo de la muestra con la ayuda de un sistema de cálculo del sitio web.**

N:

k:

e: %

p:

q:

n:  es el tamaño de la muestra

(Feedbacknetworks, 2001-2013)

Mediante el cálculo realizado, se da como resultado el tamaño de la muestra; dando una cifra de 383 clientes y posibles clientes.

#### **2.4. Herramientas de análisis**

En este punto se permite conocer las fortalezas, debilidades y oportunidades de la Pastelería; mediante un análisis Pest, Foda y modelo Capa. Esto se realiza con el objetivo de poder conocer el plan de negocio, plan estratégico, plan de marketing y el plan financiero que necesita la Pastelería Boca Dulce.

A continuación, se detalla las herramientas a utilizar para elaborar la idea del proyecto investigativo.

### 2.4.1. Análisis PEST

Ilustración 2

Análisis PEST



*Fuente: Pastelería Boca Dulce.  
Elaborado por: Melissa Zambrano C.*

## 2.4.2. Análisis FODA

*Ilustración 3. Análisis FODA*

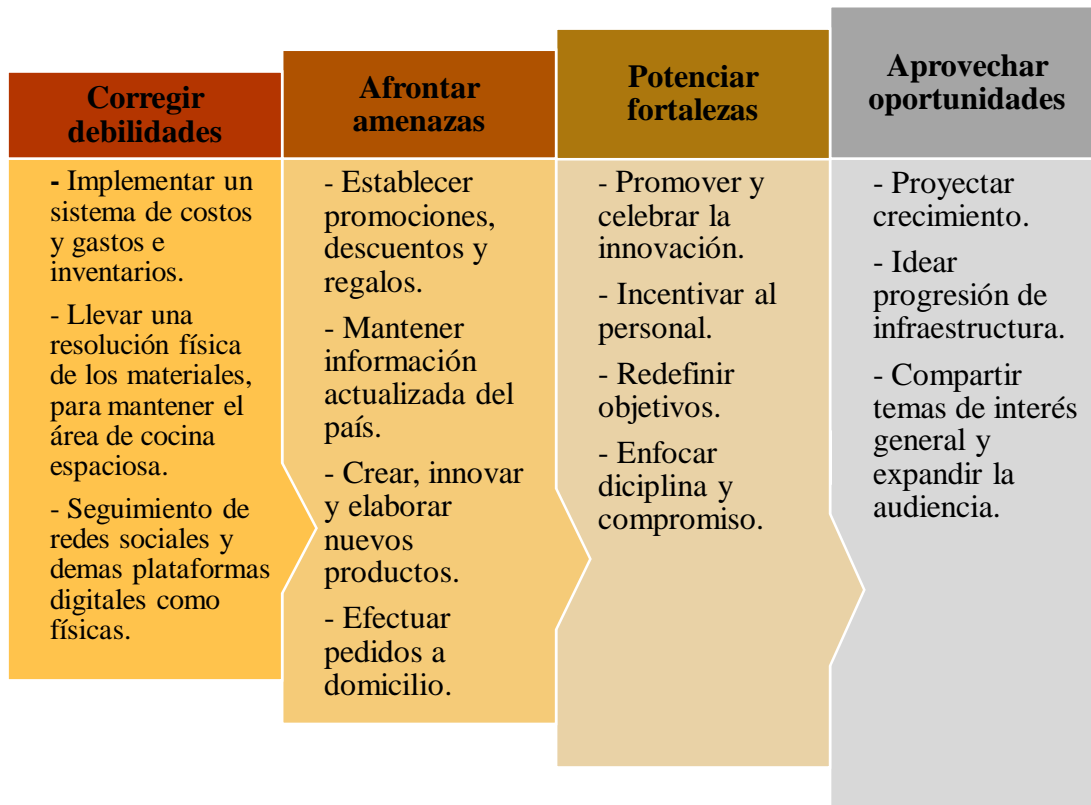
<p><b>FORTALEZAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Calidad y variedad de productos.</li><li>- Personal capacitado.</li><li>- Experiencia en el mercado.</li><li>- Servicio cálido y eficiente.</li></ul>	<p><b>OPORTUNIDADES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Apoyo del gobierno (capacitaciones y ferias gratuitas).</li><li>- Créditos bancarios.</li><li>- Programas digitales y avances tecnológicos (Redes sociales, aplicaciones y software).</li></ul>
<p><b>DEBILIDADES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Escaso control de precios establecidos.</li><li>- Espacio físico reducido.</li><li>- Limitada publicidad.</li><li>- Inexistencia de un sistema de control administrativo de costos e inventario</li></ul>	<p><b>AMENAZAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Precios elevados.</li><li>- Crisis económica del país.</li><li>- Nuevos competidores.</li><li>- Cambios ambientales.</li></ul>

*Fuente: Pastelería Boca Dulce.  
Elaborado por: Melissa Zambrano C.*

### 2.4.3. Análisis CAPA

Ilustración 4

Análisis CAPA



*Fuente: Pastelería Boca Dulce.  
Elaborado por: Melissa Zambrano C.*

## **2.5. Análisis de los resultados**

Empleando las palabras del autor de la tesina, los análisis se realizarán de acuerdo a la cantidad de encuestas realizadas.

### **2.5.1. Análisis del método de la entrevista**

#### **Entrevista a la representante legal de la Pastelería Boca Dulce.**

Debido a la crisis sanitaria que está pasando el país y el mundo, se realiza una entrevista virtual a la representante legal de la pastelería Boca Dulce, La Tecnóloga en administración de alimentos y bebidas, dando apertura a la siguiente información:

Boca Dulce, es una pastelería que se dedica a la elaboración y venta de postres nacionales e internacionales; tanto para eventos, como para momentos ocasionales. La pastelería cuenta con tres colaboradores: el de publicidad, producción y el gerente propietario, el propietario maneja el área administrativa de la pastelería de una forma nómada, lo que provoca que los p.v.p de los productos no sean los adecuados; ni los reales de acuerdo a los costos y gastos. Por otro lado, tampoco existe un control de inventarios, lo que genera problemas de gastos provocando desperdicios de los ingredientes, así como también la existencia de materiales e ingredientes innecesarios, causando reducción de espacio físico, de esta manera, el problema hace que ocurra un desnivel de sus ingresos y mala administración de la pastelería.

#### **Aplicación método de entrevista a los trabajadores de la Pastelería Boca Dulce.**

Mediante la entrevista realizada a los colaboradores de la pastelería, se obtuvo la siguiente información:

Boca dulce, cuenta con el apoyo de tres colaboradores: el publicista, el de producción y el gerente propietario; quien es el encargado de la administración de la pastelería. En consecuencia de la entrevista realizada al publicista, indica lo siguiente: el publicista trabaja en la pastelería desde el año 2019 hasta la actualidad, es el encargado de manejar las redes sociales y lleva el manejo de las ventas.

A través de esta responsabilidad, el publicista mantiene comunicación con el gerente propietario vía internet todos los días, así mismo todos los informes y comunicación se manejan por medio de correos electrónicos, y cada semana existe reuniones para tratar temas de ventas. El publicista revela, que no existe un sistema contable adecuado para llevar un control de costos y gastos, lo que ocasiona problemas económicos a la hora de publicar precios accesibles y cómodos para el cliente.

El encargado del área de producción, lleva colaborando con la pastelería desde el año 2019 hasta la actualidad, se dedica a la elaboración de postres. El colaborador mantiene comunicación directa y física todos los días con la gerente propietaria. La problemática que existe en esta área, es la falta de control de inventario causando de esta manera desorden al momento de elaborar los postres, debido que al momento de elaborar los productos los ingredientes se encuentren escasos.

## 2.5.2. Aplicación del método de encuesta a los 383 clientes y posibles interesados.

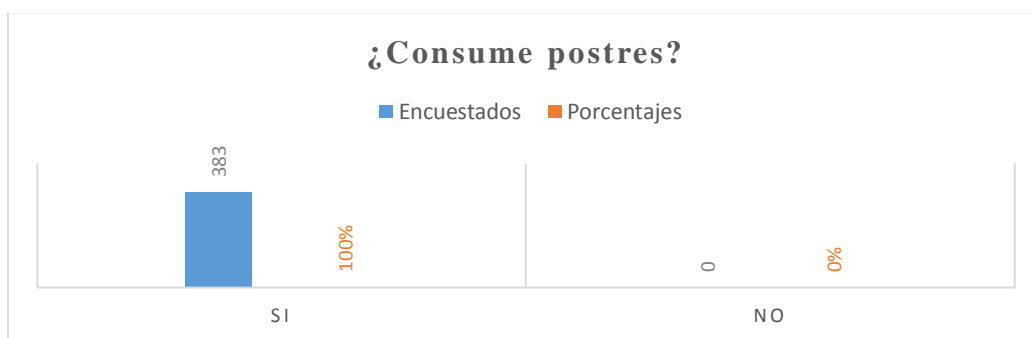
### 1. ¿Consume postres?

Tabla 6 . Consume postres.

Respuesta	Encuestados	Porcentajes
Si	383	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

*Fuente: (encuestas) Elaborado por: Melissa Zambrano C.*

Ilustración 5. Consume postres



*Fuente: (encuestas) Elaborado por: Melissa Zambrano C.*

#### **Análisis:**

Los datos obtenidos, detallan como resultado que el 100% de los encuestados si consumen postres, dado que es favorable para la pastelería, debido a la aprobación de los clientes que en algún momento consumen postre. Concluyendo de esta manera fomentar la innovación y creatividad para crear nuevos productos que sean apetecibles para la mirada del cliente y exquisitos para el paladar.

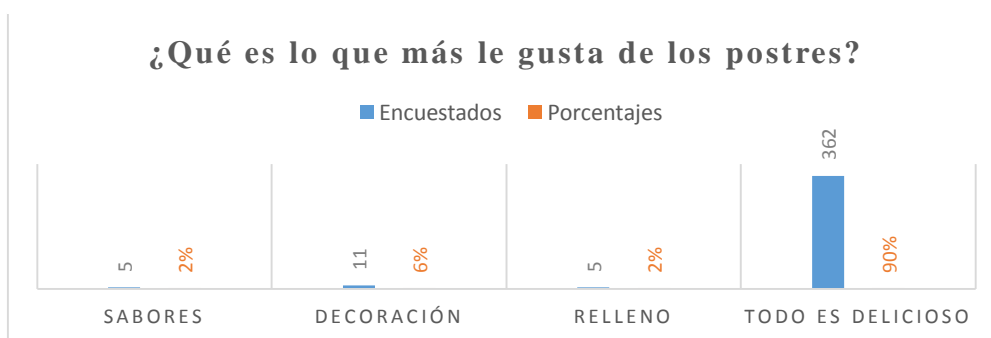
## 2.- ¿Qué es lo que más le gusta de los postres?

Tabla 7. Lo que más le gusta de los postres.

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
Sabores	5	2%
Decoración	11	6%
Relleno	5	2%
Todo es delicioso	362	90%
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

Fuente: (encuestas) *Elaborado por:* Melissa Zambrano C.

Ilustración 6 . Porcentajes lo que más le gusta de los postres



Fuente: (encuestas) *Elaborado por:* Melissa Zambrano C.

### Análisis:

Se analiza que el 90% de personas encuestadas, determinan que todo lo que contienen los postres es delicioso, esto debido a que los diferentes sabores, divertidas decoraciones y rellenos deleitables hacen que el producto sea agradable. Sellando que la Pastelería Boca Dulce mantiene sus productos de eficacia, debido a la contextura y sabores, haciendo de esto que la pastelería ofrezca productos de calidad.

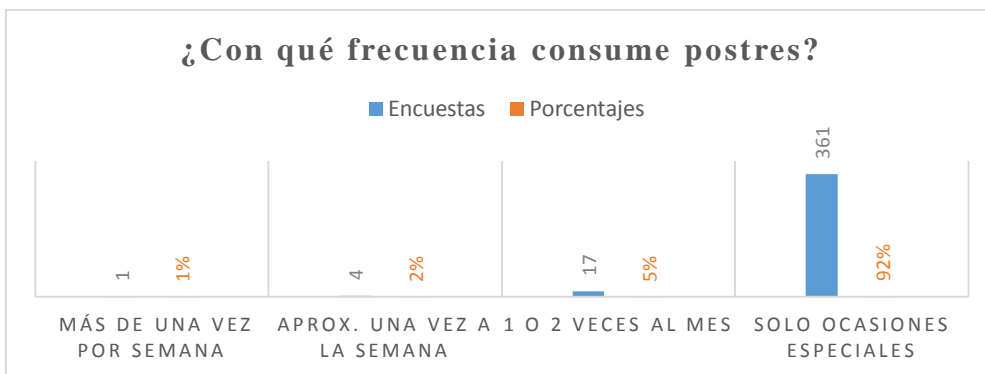
### 3.- ¿Con qué frecuencia consume postres?

Tabla 8. Frecuencia de consumir postres.

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
Mas de una vez por semana.	1	1%
Aprox. Una vez a la semana.	4	2%
1 o 2 veces al mes.	17	5%
Solo ocasiones especiales.	361	92%
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

Fuente: (encuestas) *Elaborado por:* Melissa Zambrano C.

Ilustración 7. Frecuencia de consumir postres.



Fuente: (encuestas) *Elaborado por:* Melissa Zambrano C.

#### Análisis:

Mediante los resultados obtenidos en la encuesta, se determina que el 92 % de los encuestados aciertan, que en ocasiones especiales consumen postres, en vista de que en las reuniones y demás eventos sociales ofrecen aperitivos dulces y tortas para sellar la comida o el evento, mientras que el resto de encuestados determinan que consumen postres de una manera fija. Concluyendo que para la pastelería todo momento es especial y a un más los eventos sociales debido a que las personas consumirán postres haciendo el momento agradable y llamativo.

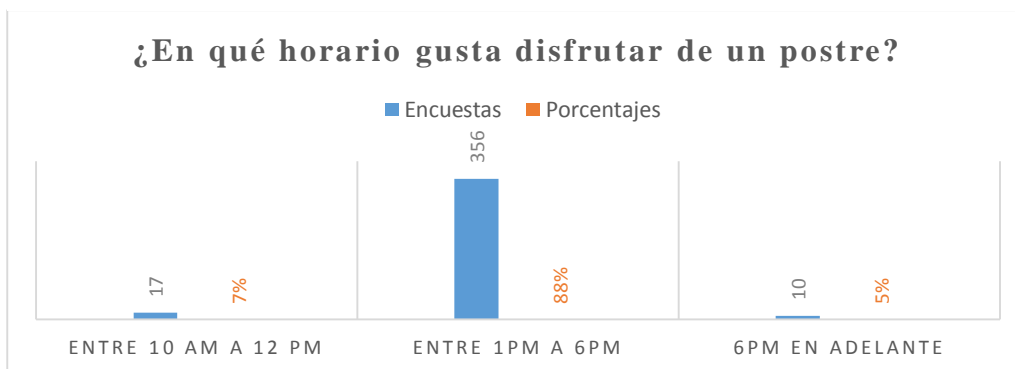
#### 4.- ¿En qué horario gusta disfrutar de un postre?

Tabla 9 . Horario que gusta disfrutar de un postre.

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
Entre 10am a 12pm	17	7%
Entre 1pm a 6pm	356	88%
De 6pm en adelante	10	5%
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

Fuente: (encuestas) *Elaborado por: Melissa Zambrano C.*

Ilustración 8 . Horario que gusta disfrutar de un postre.



Fuente: (encuestas) *Elaborado por: Melissa Zambrano C.*

#### Análisis:

Los datos reflejados en el gráfico estadístico, detalla que el 88 % de la población que fue encuestada, determina que entre la 1pm y 6pm gustan disfrutar de un dulce, esto a causa que los horarios de la tarde hacen que las personas se relajen con un poco de café y un aperitivo dulce o salado; mientras que el resto de horarios existe un declive debido a que muy pocas personas consumen postres en horarios de desayuno y merienda, debido a la rutina que mantienen. Finiquitando que la pastelería se encuentra disponible en horarios aceptables para consentir el momento que gusten de un aperitivo dulce.

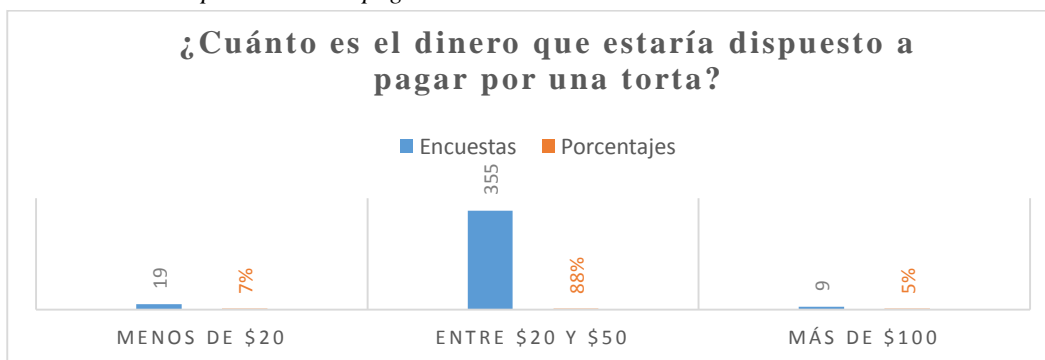
## 5.- ¿Cuánto es el dinero que estaría dispuesto a pagar por una torta?

Tabla 10 . Disponibilidad de pago.

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
Menos de \$20	19	7%
Entre \$20 y \$50	355	88%
Más de \$100	9	5%
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

*Fuente: (encuestas) Elaborado por: Melissa Zambrano C.*

Ilustración 9 . Disponibilidad de pago.



*Fuente: (encuestas) Elaborado por: Melissa Zambrano C.*

### Análisis:

Con la información reflejada en el gráfico estadístico, se establece que el 88% de la población que fue encuestada, aciertan que el valor adecuado de comprar una torta es entre USD\$20 y USD\$50, razón por la cual es el promedio aceptable en cuanto a la porción que ordenen, mientras que el 7% de personas, establecen que menos de USD\$20, es acomedido por razones de alcance económico y el 5% de encuestados determinan que USD\$100, es aprobado por el volumen y calidad que contenga el producto. Culminando que la variación de productos y precios es importante en la Pastelería Boca Dulce, acordando la cantidad que dirijan.

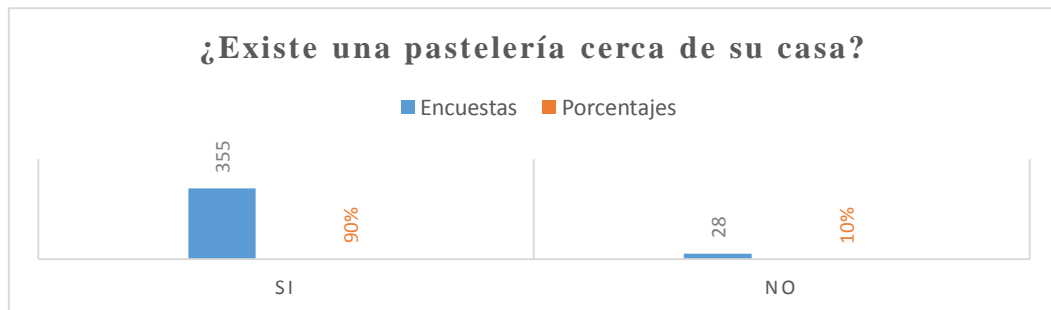
## 6.- ¿Existe una pastelería cerca de su casa?

Tabla 11 . Existe una pastelería cerca de su casa.

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
Si	355	90%
No	28	10%
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

*Fuente: (encuestas) Elaborado por: Melissa Zambrano C.*

Ilustración 10 . Existe una pastelería cerca de su casa.



*Fuente: (encuestas) Elaborado por: Melissa Zambrano C.*

### Análisis:

Tomando los datos que se realizó en la encuesta, se determina que el 90% de la población si disponen con una pastelería cerca de sus viviendas, mientras que el 10% de encuestados no acondicionan con una pastelería, esto por razones que las panaderías no ofrecen otros productos que no sea el básico; que en este caso es el pan. Concluyendo este punto, la pastelería Boca Dulce cuenta con un servicio a domicilio para retribuir aquellos lugares que no disponen de una pastelería cerca de sus hogares, como también, facilitando a aquellos clientes que a pesar de contar con una pastelería, prefieren el servicio a domicilio.

## 7.- ¿Compraría postres por internet?

Tabla 12 . Compraría postres por internet.

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
Si	363	90%
No	20	10%
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

*Fuente: (encuestas) Elaborado por: Melissa Zambrano C.*

Ilustración 11. Compraría postres por internet.



*Fuente: (encuestas) Elaborado por: Melissa Zambrano C.*

### Análisis:

Se determina que el 90% de los encuestados, si comprarían postres por internet, consideran facilidad a la hora de hacer sus compras desde casa, más que todo en este tiempo de difícil situación que está pasando el país y el mundo.

El 10% consideran que no comprarían postres por internet, puesto que prefieren ver el producto en físico antes que en una imagen. Llegando a la conclusión que la Pastelería Boca Dulce, tiene como ventaja a los clientes que compran por internet, dado que es usada más que todo en jóvenes, tanto así que les facilita realizar diversas actividades sin tener que salir de casa, aprovechando el tiempo de espera del producto que ordenó.

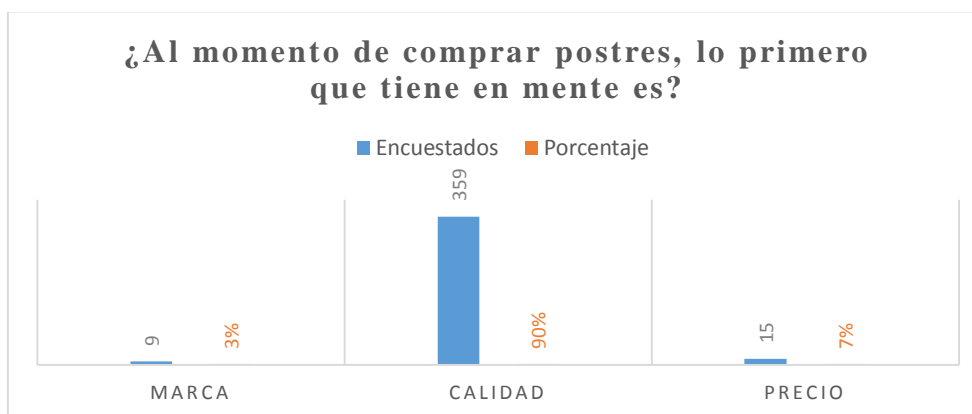
## 8. ¿Al momento de comprar postres, lo primero que tiene en mente es?

Tabla 13 . Al momento de comprar postres, qué tiene en mente.

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
Marca	9	3%
Calidad	359	90%
Precio	15	7%
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

Fuente: (encuestas) *Elaborado por: Melissa Zambrano C.*

Ilustración 12 . Al momento de comprar postres, qué tiene en mente.



Fuente: (encuestas) *Elaborado por: Melissa Zambrano C.*

### Análisis:

Los datos establece que el 90% de la población tiene prioridad en la calidad del producto, dado que el cliente siempre se enfocará en el bienestar de sus familiares y amigos, mientras que el 3% se enfoca en la marca del producto, creyendo de esta manera que siempre será de calidad, el 7% acuerda que el precio es de preferencia por cuanto a tipo socioeconómico, concluyendo que la Pastelería Boca Dulce se enfoca en ser una marca que lo caracteriza por ofrecer productos de calidad y con precios accesibles.

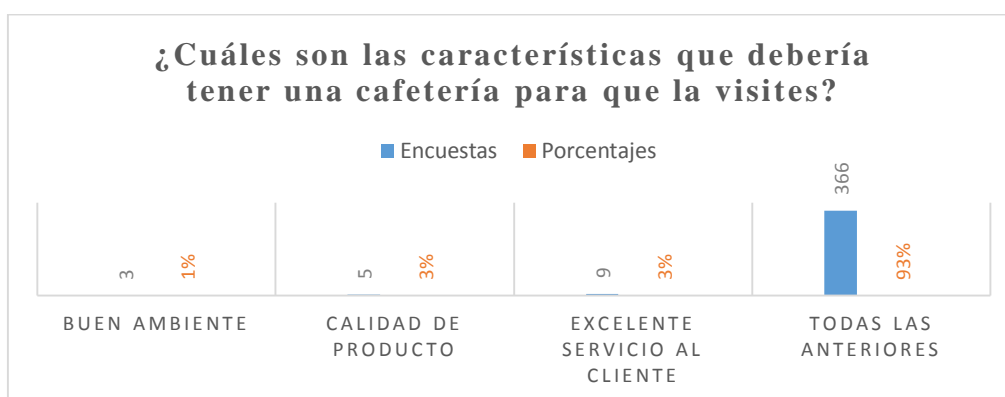
## 9.- ¿Cuáles son las características que debería tener una cafetería para que la visites?

Tabla 14 . Características de una cafetería.

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
Buen ambiente.	3	1%
Calidad de producto.	5	3%
Excelente servicio al cliente.	9	3%
Todas las anteriores.	366	93%
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

Fuente: (encuestas) *Elaborado por: Melissa Zambrano C.*

Ilustración 13 . Características de una cafetería.



Fuente: (encuestas) *Elaborado por: Melissa Zambrano C.*

### Análisis:

El siguiente análisis establece, que el 93% prefiere todas las características anteriores, puesto que todas estas tipologías hacen el lugar acogedor, mientras que el 3% se encamina por la calidad y servicio que ofrece la casa, razones que consideran prioridad en un pastelería, el 1% se dirige por el buen ambiente, en tanto que considera cómodo el sitio en el momento de servirse un alimento. Finiquitando así, que toda esta particularidad es importante en todo establecimiento, haciendo de la entidad un lugar de confianza y favorecedor de visitar.

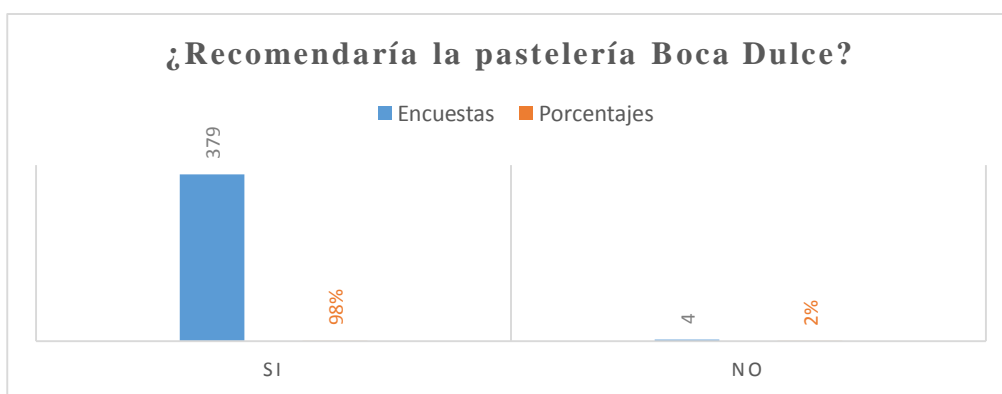
## 10.- ¿Recomendaría la pastelería Boca Dulce?

Tabla 15. Características de una cafetería

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
Si	379	98%
No	4	2%
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

*Fuente: (encuestas) Elaborado por: Melissa Zambrano C.*

Ilustración 14 . Características de una cafetería.



*Fuente: (encuestas) Elaborado por: Melissa Zambrano C.*

### Análisis

Los resultados de la tabla estadística, detalla que el 98% si recomendaría la Pastelería Boca Dulce; puesto que consideran una pastelería atrayente por la calidad de productos que ofrece, el 2% no sugeriría la pastelería, viendo que no han probado sus productos. Culminando de esta manera que es una ventaja para la Pastelería Boca Dulce que sus clientes si refieran la tienda pastelera, dado que ganaría más audiencia y reconocimiento de la misma.

### **2.5.3. Análisis de los resultados del método de observación.**

Mediante los datos recopilados que se obtuvo en el método de observación, se adquirió tener los siguientes aspectos:

**Aspecto 1.-** Para el espacio físico, se necesita la organización de los materiales para la elaboración de los postres, motivo que ocasiona desorden y caos en el momento de la preparación de los productos.

**Aspecto 2.-** No se realiza un orden y control de los ingredientes y materiales que se almacenan en bodega, Por lo tanto, se genera complicaciones para llevar el control de los gastos.

**Aspecto 3.-** En la administración, no aplican un sistema contable, adquiriendo percances con el precio de venta al público por causa de ausencia de control en los costos, gastos, ventas y compras, razón por la que no se sitúa el precio real de sus productos.

**Aspecto 4.-** Existe una deficiencia de control en las ventas e ingresos de la pastelería, por lo que se desconoce los ingresos reales, por lo tanto, se necesita de un sistema contable para llevar el registro y observación de la misma.

**Aspecto 5.-** La falta de control de agendas para pedidos a domicilio, no es llevada de la mejor manera, razón por la que se genera dificultades con el cliente causando de esta manera retraso en la entrega de pedidos, puesto que la pastelería no cuenta con un vehículo propio, en tanto que acuden a taxis y la espera ocasiona retraso.

## **CAPÍTULO III**

### **DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

#### **3.1. Título de la propuesta**

“Implementación de un Sistema Contable para el mejoramiento en la administración de la Pastelería Boca Dulce, en el cantón Samborondón de la provincia del Guayas”.

#### **3.2. Objetivo de la propuesta**

Implementar un sistema contable con el propósito de ejecutar un programa que permita consolidar los ingresos, costos y gastos para alcanzar una administración eficaz, eficiente y obtener mayores beneficios económicos.

#### **3.3. Descripción de la propuesta**

La propuesta de este proyecto investigativo, se basa en implementar un sistema contable para la Pastelería Boca Dulce, que permita desarrollar informes, controlar ventas y pagos, de la misma manera ordenar y archivar toda la información económica de la tienda pastelera.

La Pastelería Boca Dulce, es un emprendimiento que lleva poco tiempo de haber iniciado su actividad laboral, por ende existe ciertas irregularidades en el ámbito administrativo, el foco de investigación muestra como principal problemática un incorrecto precio de venta al público (pvp), debido que no existe una supervisión de ventas, ni de compras por la carencia de control en registros administrativos que tiene la pastelería, generando malestar en algunos clientes por el incorrecto precio de los productos, así como también, ocasionando discrepancias dentro de la pastelería por el deficiente manejo de la dirección interna.

Los progresos que se realicen dentro del departamento administrativo, se enfocarán en la dirección de contabilidad, para organizar los ingresos, costos y gastos e inventario a través de un sistema contable totalmente gratuito, sin ningún costo adicional.

### **3.4. Factibilidad de la aplicación**

El propósito investigativo tiene como finalidad la aceptación del programa contable, debido a que permite manejar datos económicos sin ningún daño empresarial, social o ambiental. Especialmente en lo que se refiere a factibilidad:

- Administrativo
- Comercial
- Ecológico
- Financiero
- Legal
- Operativo
- Técnico–tecnológico.

#### **3.4.1. Factibilidad administrativo**

A través del segmento administrativo, la implementación del sistema contable es viable, debido a que forjará y mejorará la administración a nivel interno de la pastelería, permitiendo mejorar la problemática conformada por precio irreal e irregularidades en los costos, gastos e ingresos, como también, en control de inventarios y mal manejo administrativo.

#### **3.4.2. Factibilidad comercial**

En este punto, la propuesta es acertada de manera comercial, enfocándose en la mejoría de los precios a través del control de costos, gastos y mano de obra, realizado bajo la implementación del sistema contable, llegando a una perspectiva de cliente satisfecho e incremento de público.

### **3.4.3. Factibilidad ecológica**

En este espacio, como profesionales y seres humanos, se evita la contaminación del medio ambiente, realizando el correcto uso de plástico, papel, vidrio y cartones. Logrando de este modo el uso de las tres R: Reusar, Reducir y Reciclar.

De esta condición, se cumple con el mejoramiento climático y el desarrollo profesional.

### **3.4.4. Factibilidad financiero**

El proceso del desarrollo de la propuesta, no tiene complicación económica, debido a que el programa contable que se implementará es totalmente gratuito sin ningún costo adicional, la implementación del sistema contable permitirá robustecer los controles de los costos y gastos operativos.

### **3.4.5. Factibilidad legal**

En este lugar, se adquiere cumplir con lo dispuesto en las leyes y normas que rige el país, como es el caso de la Pastelería Boca Dulce, tiene que regirse a las normas de la Constitución de la República del Ecuador, Ley de Propiedad de Marcas y Patentes, Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno, Reglamento de Funcionamiento y Establecimiento Sujetos a Control Sanitario.

### **3.4.6. Factibilidad operativa**

Para la implementación del sistema contable, la parte operativa es admisible, debido a que un miembro del personal administrativo estará disponible para el desarrollo del programa a efectuarse.

### **3.4.7. Factibilidad técnico-tecnológica**

En esta sección es acertada la perspectiva técnica, en tanto que, el proyecto investigativo trata sobre la implementación de un programa contable, en la cual será favorable la utilización del avance tecnológico.

### **3.5. Desarrollo de la propuesta.**

El desarrollo de la propuesta, se va a establecer mediante cuatro fases de estudios, en la que se determinará la técnica de cada área con el respaldo y el tiempo de la Gerente administrativa de la Pastelería Boca Dulce. A continuación, se detalla las siguientes fases:

Fase 1: Análisis de la pastelería Boca Dulce.

Fase 2: Análisis de mercado

Fase 3: Tipos de sistemas contables

Fase 4: Aplicación del sistema contable

#### **3.5.1. Fase I: Análisis de la Pastelería Boca Dulce.**

- **Manejo administrativo**

Mediante las investigaciones que se realizó durante el proceso de estudio Metodológico, se obtuvo resultados en el que se indicó que la Pastelería Boca Dulce, no cuenta con un sistema contable que permita el manejo y control de sus actividades, bajo esa tesitura cuenta con un manejo de Excel creados de forma monótona, ocasionando desacertados precio de venta al público (PVP) creando desagrado en el cliente, como también, un deficiente manejo en el control de inventarios, gastos y ventas, por lo tanto, existe un declive al conocer sus ingresos reales.

- **Base reglamentaria**

La Pastelería Boca Dulce, fue creada en el año 2018, como persona natural ante el Servicio de Rentas Internas (SRI) del cantón de Guayaquil. Ubicado en la ciudadela entre Ríos del cantón Samborondón de la Provincia del Guayas.

- **Actividad de la empresa**

Boca Dulce, es una pastelería que inició su actividad laboral pensando en la comodidad y necesidad del cliente, se dedica a la producción y venta de productos alimenticios; en los cuales destaca: bebidas como el café, postres nacionales e internacionales, tortas personificadas, bocadillos dulces y salados. La pastelería ofrece sus productos para eventos sociales y momentos ocasionales.

Su punto de venta se dirige a través de redes sociales ofreciendo servicios a domicilios, como también, personalizado.

### **3.5.2. Fase II: Análisis de mercado.**

En este estudio, se hará un diagnóstico de los elementos internos y externos que fijan la propuesta del proyecto investigativo.

- **Segmento de mercado**

Mediante las bases de este proceso, se da a conocer los prototipos de clientes más definidos de la localidad.

- **Geografía**

A través de esta división se concierta, que los habitantes del cantón Samborondón constan desde el extremo sur de la parroquia “la puntilla” por la confluencia del Río Daule, separado por el Río Babahoyo.

## - Demografía

Mediante la investigación geográfica anterior, se determina las características sociales de los habitantes del cantón Samborondón, entre los cuales destacan los siguientes:

*Ilustración 15 Demografía.*

Género	• Femenino y Masculino.
Clase social	• Alta, media y baja.
Funciones	• variedad de empresas, mini empresas y nuevos emprendimientos.

*Fuente: (Internet) Elaborado por: Melissa Zambrano C.*

## - Comportamiento

Del estudio que se realizó a través de la demografía, se examina las cualidades de los habitantes y empresas del sector.

*Ilustración 16 Comportamiento del sector Samborondón.*

Habitantes que frecuenten algún tipo de cafetería	• Sweet & Coffee, La Bomboniere, Cinnabons, Café Bombon's
Empresas, microempresas y nuevos emprendimientos del sector	• Negocios que no cuenten con una cafetería cerca

*Fuente: (Internet) Elaborado por: Melissa Zambrano C.*

- **Competencia**

Se realiza un análisis de las aptitudes formadas por capacidades, habilidades y destreza de las demás pastelerías.

- **Competencia directa**

El cantón Samborondón y su potencial crecimiento en diferentes actividades laborales, dispone de un alto mercado pastelero, de lo que se concluye: muestra una competencia continua dentro de la actividad comercial.

- **Competencia indirecta**

Dentro del cantón Samborondón, existen negocios que buscan satisfacer las mismas necesidades del consumidor, haciéndolo de una forma diferente con productos sustitutos, lo cual señala que no están encaminados hacia la misma línea de llenar el amplio nivel de necesidades que busca el cliente.

### **3.5.3. Fase III: Tipos de sistemas contables.**

- **Designio de implementar un sistema contable.**

El interés de implementar un sistema contable, es mejorar la administración interna de la pastelería, llevando un control de los costos, gastos, ingresos, ventas e inventarios; permitiendo crear informes diarios de un carácter traslúcido que consiga obtener información real y precisa.

A través de información adquirida por la pastelería, se manifestó que la tienda pastelera no cuenta con un sistema contable, la pastelería maneja sus actividades diarias de forma rutinaria, ocasionando inconvenientes entre los colaboradores; como también a sus clientes por el precio erróneo de los productos.

▪ **Tácticas para el control administrativo de costos y gastos.**

Durante el proceso del proyecto investigativo, se realiza una búsqueda de 5 estrategias para la administración financiera de la pastelería, entre ellas se destacan las siguientes:

1.- Planeamiento financiero: Para conquistar mejores resultados, la empresa debe seguir una detallada planificación financiera. Utilizando buen software, es posible analizar y prever los gastos estimados para el periodo, así como los ingresos. Se debe destacar que para tales análisis, deben considerarse todos los costos fijos de la empresa.

2.- Organización del flujo de caja: Unido a la planificación financiera, se debe considerar un flujo de caja organizado y claro para organizar con claridad todos los gastos, ingresos, cuentas por pagar y por cobrar, inversiones y otros indicativos. Es necesario:

- Definir un periodo para el flujo de caja, que puede ser semanal, quincenal o mensual.
- Utilizar identificaciones personalizadas para los ingresos, costos y otras cuentas; adoptando, por ejemplo: diferentes colores para cada una de ellas.
- Seleccionar ingresos y costos rutinarios de modo que sea posible prever los costos y las entradas de los próximos periodos.
- Registrar las cuentas por pagar y por cobrar para que sea posible analizar el saldo consolidado y provisionado, lo que permite una definición más segura sobre las estrategias financieras a seguir.

3.- Planeamiento del inventario: Un inventario mal planificado genera costos innecesarios y directamente afecta las finanzas de la empresa. La empresa debe invertir en la planificación del inventario, considerando siempre los índices de ventas; por ejemplo: mantener almacenado un artículo que no tiene salida genera grandes costos de almacenamiento, lo cual es indeseable.

El método más eficaz para organizar el inventario y el plan que apunta una mayor rentabilidad financiera de la empresa, es la utilización de un software de administración de inventarios. El proceso automatizado reduce el riesgo de errores y en consecuencia los daños.

4.- Pagos anticipados: Existen algunas decisiones que revalorizan la reputación de las empresas, principalmente ante los proveedores. Una de ellas es anticipar los pagos o realizarlos en la fecha prevista para su vencimiento.

Si el proveedor de productos o servicios ofrece descuentos considerables para el pago anticipado, es interesante evaluar esta medida. Además de la buena imagen, la anticipación del pago también favorece el crédito. Para las finanzas de la empresa, los descuentos significan economizar recursos que en otros escenarios pueden ser útiles.

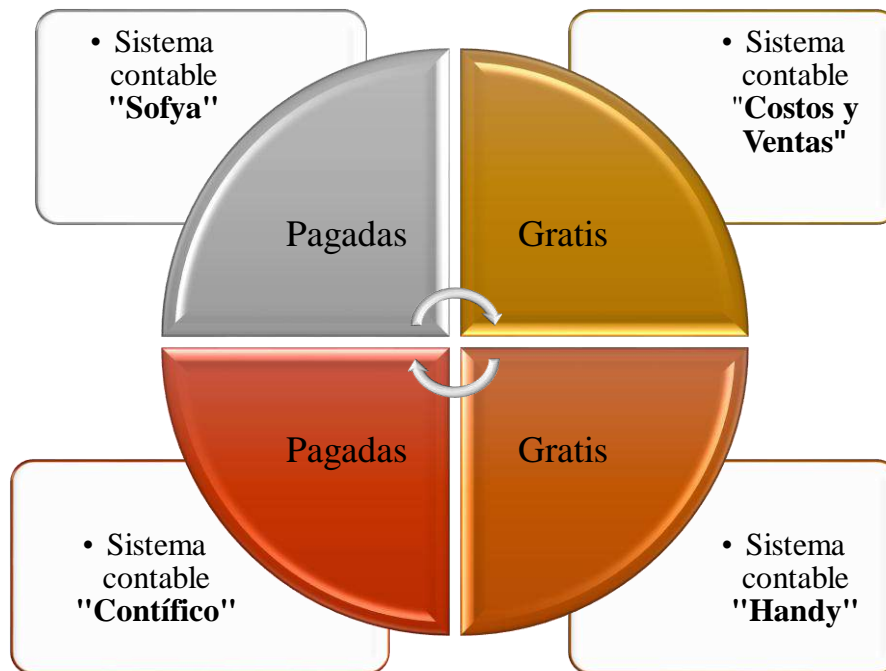
5.- Contratación o despido de empleados: Contratar y despedir empleados son procesos que involucran costos. Definir el momento exacto de mover el esquema de la empresa es una estrategia que ayuda directamente en el control de costos y gastos. Adicionalmente, se debe considerar la necesidad real de invertir en entrenamientos, principalmente realizados por asociados externos.

El gran secreto del control de costos y gastos está en la adopción de procesos que simplifican la toma de decisiones. Obtener información precisa y consolidada por medio de procesos automatizados, reduce el riesgo de decisiones erróneas y de daños. (Alejandro Salazar, 2017)

Por las razones ya expuestas anteriormente, se detalla a continuación los tipos de sistemas contables que se procedió a investigación, para luego escoger la que más se ajuste a las necesidades de la Pastelería Boca Dulce.

- **Tipos de sistemas contables**

*Ilustración 17. Tipos de sistemas contables*



*Fuente: (Internet) Elaborado por: Melissa Zambrano C.*

- **Ventajas de sistemas contables.**

*Ilustración 18 Ventajas de sistemas contables.*



- Mejora la gestión de su negocio y la calidad de sus servicios.
- Optimiza sus ventas y procesos contables.
- Analiza rápidamente los movimientos de su negocio.
- Realiza de manera ágil, rápida y eficiente sus declaraciones tributarias.



- Podrá acceder desde cualquier lugar del Mundo.
- Mejoras y actualizaciones permanentes y recurrentes
- Su información estará respaldada siempre.
- Discreción y confidencialidad asegurada.
- Reportes del SRI siempre actualizado.



- Controla las visitas y agenda.
- Captura de pedidos inmediata.
- Actividades verificadas con GPS.
- Reportes automatizados.



- Ideal para manualidades, costura creativa, indumentarias, pastelerías y más. No debe pagar Licencias ni comprar Hardware adicional
- Permite calcular el valor del tiempo de trabajo.
  - Registra los materiales con foto para tener una idea clara del producto o material de trabajo.
  - Registro de tarifas pagadas a operadores de tarjetas y sitios de venta.
  - Registro de Productos con foto y Cálculo de Costo de producción y precio de venta.
  - También permite ver el precio de venta de cada modalidad registrada en la pantalla de tarifas.
  - Lanzamiento de ventas, que permite buscar el Producto con el precio calculado de acuerdo con el método de pago elegido.
  - Registre gastos y tenga informes de todo.

**Fuente:** (Internet) **Elaborado por:** Melissa Zambrano C.

#### 3.5.4. Fase IV: Implementación del sistema contable.

- “Costos y Ventas”

Para el autor de la tesina, se procedió a una búsqueda investigativa de sistemas contables que se ajusten a las necesidades de la pastelería Boca Dulce, se llegó a la conclusión que el sistema de “Costos y Ventas”, es un programa de sistema contable gratuito, no tiene costos adicionales, dado que logra ser acogedor siendo un sistema que permite tener el control y registro de las actividades de las pequeñas empresas.

*Ilustración 19. Costos y ventas.*



*Fuente: (Internet)*

Este programa, ayuda a los pequeños negocios que están empezando su actividad laboral, restando gastos y sumando productividad. Es ideal para manualidades, indumentarias, costura creativa, cafeterías y más.

Este programa, permite registrar toda la información destacada de la empresa, tomando el control de las actividades de ventas y compras, lo que hace tener aceptación para la pastelería.

- **Módulos del programa**

Dentro del sistema contable, se encuentra integrado por 4 módulos, que permite la facilidad de tener el registro y control de las actividades de la pastelería. Entre ellas están las siguientes: Calcular costos, control de ventas, seguimiento de gastos e informes.

*Ilustración 20 Módulos del programa.*



*Fuente: (Internet)*

- **Módulo calcular costos**

En esta sección, se encuentra establecido por sub-módulos, que permite el desarrollo de la actividad de la empresa acorde a sus procedimientos, destacando los siguientes sub-módulos: Producto, material, material (especial), mano de obra y tarifas de tarjetas.

*Ilustración 21 Módulos calcular costos.*



*Fuente: (Internet)*

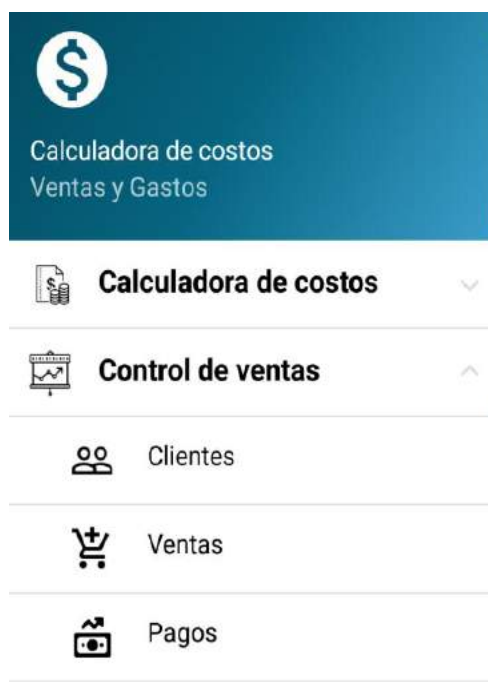
En estos sub-módulos, permite calcular el valor del tiempo, reconociendo de esta forma el valor de la mano de obra a través de porcentaje y hora, en consecuencia se logra obtener como resultado la ganancia por cada producto.

Los registros de materiales no son comunes, debido a que permite ingresar todos los ingredientes con una imagen logrando mayor comprensión, tanto la parte textual y visual del producto que se está registrando, también permite el acceso al registro de tarifas pagadas a operadores de tarjetas y sitios de ventas, registro de productos con foto, cálculo de costo de producción y precio de venta, autoriza ver el precio de venta de cada modalidad registrada en la pantalla de tarifas.

- **Módulo de ventas**

En este punto, se puede acceder a las áreas de clientes, tales como: ventas y pagos; en la cual acepta el registro de usuarios y lanzamiento de ventas que permite buscar el producto de acuerdo con la tarifa registrada en la pantalla (tarifas). Después del lanzamiento de ventas se tiene la administración de métodos de pagos; que puede ser en efectivo y en cuotas, con o sin entrada. En gestión de pagos recibirá una notificación de la fecha de vencimiento de cada entrega.

*Ilustración 22 Módulos de ventas.*



*Fuente: (Internet)*

- **Módulo de gastos**

En este espacio, permite el seguimiento de gastos, en la que destacan las siguientes facetas: cuentas, destino de gastos y gastos. Permite archivar las cuentas utilizadas, graba los lugares donde efectúa las compras, inspecciona los gastos y que a su vez tenga informe de todos ellos, podrá registrar gastos en una fecha futura y se le notificará cuando sea necesario.

*Ilustración 23 Módulos de gastos.*



*Fuente: (Internet)*

- **Módulo de informe**

En este módulo, se puede consultar: ventas por períodos, ingresos por periodos (pagos totales recibidos) así como también, gastos por períodos. De igual manera permite instruirse sobre los ingresos netos; por ejemplo: diferenciar entre la cantidad recibida y la cantidad de gastos en el período, permite también consultar sobre los importes a cobrar; es decir, sobre las cuotas que no han sido pagadas y sobre los importes a pagar; en otras palabras gastos registrados para fecha futura.

*Ilustración 24 Módulos de informe.*



*Fuente: (Internet)*

### **3.6. Resultados esperados en la aplicación de la propuesta.**

A través del proyecto investigativo, se logró llegar al objetivo suscitado, creando mejoría en la administración de la Pastelería Boca Dulce, formando ventajas en las ventas y crecimiento de la misma, en la cual se destaca a continuación el detalle de restablecimiento de cada área.

1. Mejoramiento en el precio de venta al público con las técnicas de control interno y del sistema contable. En el área de publicidad y ventas se logró incrementar las transacciones de facturas al realizar un control y buenos registros sobre los costos y gastos que efectuaba la pastelería, logrando alcanzar precios convenientes y accesibles para el público.
2. Para el espacio físico, se logró tener resultados positivos, efectuando la estrategia de planeamiento de inventario y el registro de los productos almacenados que el sistema contable permite, generando la verificación constante de los productos que se encuentran por terminar, obteniendo como beneficio el orden, organización y seguridad a elaborar los postres.
3. Así como también, se consiguió méritos en el área de producción, desarrollando puntualidad y responsabilidad en el momento de preparación de postres, prosperando en la entrega de productos a domicilio sin retraso.
4. Eficientemente se logró tener éxito en el área interna de la pastelería, aplicando las tácticas de control administrativo sobre planeamiento financiero y la supervisión de registros del sistema contable “costos y ventas”, adquiriendo cifras reales y precisas en ganancias; así como también reduciendo gastos, mostrando superación y alineación en la pastelería.
5. Con estos avances, se logró también proyectar nuevas metas y objetivos para el crecimiento geográfico e infraestructura para la Pastelería, captando siempre la atención del público, brindándoles productos y servicios de calidad.

## Conclusión

Tras haber realizado una investigación definida y un análisis específico para el progreso y avance de la Pastelería Boca Dulce, se determinó a implementar un sistema contable con el objetivo de mejorar la administración y fortalecer el desarrollo de la pastelería. Destacando a continuación el resumen de las siguientes conclusiones:

1. En efecto a la realidad que está atravesando el país y el mundo, se ha examinado el entorno en la que se encuentra la pastelería, determinando los componentes exteriores importantes en este contexto; en las que predomina el factor político, financiero, sociocultural, ambientales, avances tecnológicos y crecimiento de mercado; así como también, se logró interpretar los componentes de oportunidades y amenazas.
2. A través de esta información, se logró mostrar el crecimiento de mercado de pastelerías en el cantón Samborondón, garantizando aceptación del emprendimiento de la Pastelería Boca Dulce, mediante los métodos investigativos de encuestas. Con la implementación del sistema contable “costos y ventas” se mejoró los precios implantados y servicios.
3. En el área interna de la pastelería, se enfatizó aplicar las técnicas de control administrativo de costos y gastos, de la fase 3 del desarrollo de la propuesta, enmendando correcciones de las actividades que realizaban, progresando constantemente en las tareas laborales y extendiendo el avance del emprendimiento.
4. Consecuentemente los ingresos de la pastelería, ascendieron de forma conveniente, debido al recorte de gastos por el seguimiento financiero de compras, ventas y pagos que brinda el sistema contable.
5. En resumidas cuentas, las mejorías aplicadas para la progresión de la pastelería, ascendieron favorablemente, creando un entorno acogedor por parte de los colaboradores, una marca agradable para los clientes y un perfil destacado para la pastelería.

## Recomendación

Luego de haber finiquitado el diagnóstico de conclusión para el mejoramiento administrativo de la pastelería, se efectúa las siguientes recomendaciones para el manejo y buen uso de avance emprendedor de la Pastelería Boca Dulce.

Detalle de sugerencia:

1. Se propone realizar más publicaciones en redes sociales, afiches, promociones, descuentos y regalos, para tener acrecentamiento del público y mantener la aceptación del producto.
2. Seguir capacitando al personal, en cuanto a tecnologías, nuevos productos de mercado pastelero, relaciones públicas, atención al cliente y publicidad tecnológica.
3. Así como también, incentivar al personal con bonos, comisiones y regalos.
4. Se sugiere aprovechar las oportunidades del estado, tales como: ferias gratuitas, capacitaciones y créditos bancarios para el crecimiento geográfico, administrativo e infraestructura de la pastelería.
5. Dentro del ámbito competitivo se recomienda elaborar estrategias que proporcionen organización, creatividad, lealtad y atracción del público.
6. Se asesora extender las fortalezas de la Pastelería Boca Dulce, para aumentar el crecimiento y evolución de la actividad laboral.
7. De la misma manera, se solicita limpiar las debilidades y desventajas de la pastelería, realizando tácticas de mejoramiento para el ascenso y evolución del negocio.

## Bibliografía

- Alberto Godinez24. (3 de septiembre de 2015). *historia de la partida doble*. Obtenido de historia de la partida doble: <https://albertovmx.wordpress.com/2015/09/03/historia-de-la-partida-doble/>
- Alejandro Salazar. (12 de diciembre de 2017). <https://fierros.com.co/noticias/5-tips-tener-buen-control-costos-gastos/>. Recuperado el 2020, de 5 tips para tener un buen control de costos y gastos: <https://fierros.com.co/noticias/5-tips-tener-buen-control-costos-gastos/>
- Angel, M. (29 de noviembre de 2012). *Clubensayos*. Obtenido de Clubensayos: <https://www.clubensayos.com/Negocios/Control-De-Ventas/457747.html>
- básica, c. (s.f.). *CONTABILIDAD BASICA*. Obtenido de CONTABILIDAD BASICA: <https://sites.google.com/site/contabilidaddenivelbasico/resena-historica>
- Bastar, S. G. (2012). Metodología de la investigación. En S. G. Bastar, *Metodología de la investigación*. (págs. 15,16). México: Revisión editorial por Ma. Eugenia Buendía Lopez.
- Bembibre, C. (2009). <https://www.definicionabc.com/general/materiales.php>. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/materiales.php>: <https://www.definicionabc.com/general/materiales.php>
- biblioteca.iapg.org.ar. (3 de 2005). <http://biblioteca.iapg.org.ar>. Obtenido de <http://biblioteca.iapg.org.ar>: <http://biblioteca.iapg.org.ar/ArchivosAdjuntos/Petrotecnica/2005-3/Secretos.pdf>
- calameo. (2008). <https://es.calameo.com>. Obtenido de <https://es.calameo.com>: <https://es.calameo.com/read/004194893f3ac665e7b3e>
- Carl S. Warren, J. M. (2010). Contabilidad Financiera. En J. M. Carl S. Warren, *Contabilidad Financiera*. Cengage Learning Editores S.A. de C.V., 2010.
- Catacora Carpio, F. (1997). *Sistemas y procedimientos contables/ por Fernando Catacora Carpio ; revisión técnica de Nelson Camargo*. En F. Catacora Carpio, *Sistemas y procedimientos contables/ por Fernando Catacora Carpio ; revisión técnica de Nelson Camargo* (pág. 25). Caracas: McGraw-Hill, 1997.
- contabilidad Básica. (s.f.). <https://sites.google.com/site/contabilidaddenivelbasico/resena-historica>. Obtenido de <https://sites.google.com/site/contabilidaddenivelbasico/resena-historica>: <https://sites.google.com/site/contabilidaddenivelbasico/resena-historica>
- Delgado, I. (julio de 2019). *Eumed.net*. Obtenido de Eumed.net: <https://eumed.net/rev/ce/2019/3/contabilidad-pymes.html>
- Dobaño, R. (20 de mayo de 2020). *Quipu Blog*. Obtenido de Quipu Blog: <https://getquipu.com/blog/llevar-la-contabilidad-en-una-empresa/>

- Feedbacknetworks. (2001-2013). *Feedback Networks*. Obtenido de Feedback Networks: <https://www.feedbacknetworks.com/cas/experiencia/sol-preguntar-calcular.html>
- Ferrer, J. (2010). <http://metodologia02.blogspot.com/p/tecnicas-de-la-investigacion.html>. Obtenido de <http://metodologia02.blogspot.com/p/tecnicas-de-la-investigacion.html>: <http://metodologia02.blogspot.com/p/tecnicas-de-la-investigacion.html>
- García, I. (25 de abril de 2018). *economia simple. net*. Obtenido de *economia simple. net*: <https://www.economiasimple.net/glosario/utilidad>
- Gil, S. (20 de marzo de 2019). *Economipedia*. Obtenido de *Economipedia*: <https://economipedia.com/definiciones/ingreso.html>
- Gómez, G. (11 de noviembre de 2001). *Gestiopolis*. Obtenido de *Gestiopolis*: <https://www.gestiopolis.com/sistemas-contabilidad/>
- González, B. E. (2010). contabilidad general y tesorería. En B. E. González, *contabilidad general y tesorería* (pág. 56). Madrid España: CopyRigth2008 ediciones.
- Greysi. (s.f.). *sistemas contables*. Obtenido de <http://www.contabilidadalavista.com/elementor-825/>
- Henry Marcelo Vallejos Orbe, M. P. (2017). Costos Modalidad de órdenes de producción. En M. P. Henry Marcelo Vallejos Orbe, *Costos Modalidad de órdenes de producción*. (pág. 5). Ibarra Ecuador: Universidad Técnica del Norte.
- Henry Marcelo Vallejos Orbe, M. P. (2017). Costos modalidad órdenes de producción. En M. P. Henry Marcelo Vallejos Orbe, *Costos modalidad órdenes de producción*. (pág. 45). Ibarra Ecuador.: Universidad Técnica del Norte.
- Henry Marcelo Vallejos Orbe, M. P. (2017). Costos Modalidad órdenes de producción. En M. P. Henry Marcelo Vallejos Orbe, *Costos Modalidad órdenes de producción*. (págs. 8,9). Ibarra Ecuador: Universidad Técnica del Norte.
- Henry Marcelo Vallejos Orbe, M. P. (2017). Costos Modalidad órdenes de producción. En M. P. Henry Marcelo Vallejos Orbe, *Costos Modalidad órdenes de producción*. (pág. 99). Ibarra Ecuador: Universidad Técnica del Norte.
- Horngren, C. T. (1991). Contabilidad /por Charles T. Horngren; Walter T. Harrison Jr. y traducción de Julio Coro Pando. En C. T. Horngren, *Contabilidad /por Charles T. Horngren; Walter T. Harrison Jr. y traducción de Julio Coro Pando*. México: Prentice-Hall.
- <https://www.deustoformacion.com>. (s.f.). Obtenido de <https://www.deustoformacion.com>: <https://www.deustoformacion.com/blog/finanzas/que-es-sistema-contable>
- <https://www.siigo.com>. (s.f.). Obtenido de <https://www.siigo.com>: <https://www.siigo.com/blog/contador/beneficios-de-un-software-contable/>
- Iván García. (13 de diciembre de 2017). *Economía simple*. Obtenido de *Economía simple*: <https://www.economiasimple.net/glosario/inventario>

- Karelsh. (24 de marzo de 2013). *slideshare*. Obtenido de slideshare: <https://es.slideshare.net/karelshr/importancia-de-la-contabilidad-17654226>
- Meigs, R. F. (1992). Contabilidad: La base para las decisiones gerenciales /por Robert F. Meigs, Walter B. Meigs y traducción de Gonzalo Sinisterra V. En R. F. Meigs, *Contabilidad: La base para las decisiones gerenciales /por Robert F. Meigs, Walter B. Meigs y traducción de Gonzalo Sinisterra V.* México: McGraw-Hill.
- Merino., J. P. (2008). *definicion de* . Obtenido de definicion de : <https://definicion.de/informe/>
- Merino., J. P. (2010). <https://definicion.de/aplicacion/>. Obtenido de Julian Pérez Porto y María Merino.: <https://definicion.de/aplicacion/>
- Merino., J. P. (2010). <https://definicion.de/recursos-tecnologicos/>. Obtenido de <https://definicion.de/recursos-tecnologicos/>: <https://definicion.de/recursos-tecnologicos/>
- Merino., J. P. (2010). <https://definicion.de/venta/>. Obtenido de <https://definicion.de/venta/>: <https://definicion.de/venta/>
- Narváez., v. P. (2006, 2009). Metodología de la investigación científica y bioestadística. En v. P. Narváez., *Metodología de la investigación científica y bioestadística*. (pág. 134). Chile: Composicion, diseño de portada e impresion: RIL. Editores.
- Navarro, X. (2005). <https://www.deustoformacion.com>. Obtenido de <https://www.deustoformacion.com>: <https://www.deustoformacion.com/blog/finanzas/que-es-sistema-contable>
- Niño, M. B. (2004). Contabilidad Sistema y gerencia. En M. B. Niño, *Contabilidad Sistema y gerencia* (págs. 32, 33). Venezuela: Editorial CEC, S.A.
- Nuño, P. (16 de agosto de 2018). *Emprende Pyme.net*. Obtenido de *Emprende Pyme.net*: <https://www.emprendepyme.net/importancia-de-los-programas-de-contabilidad-en-las-empresas.html>
- Orozco, R. (23 de febrero de 2011). *Blog*. Obtenido de *Blog*: <http://contabilidadfrauts2011.blogspot.com/2011/02/importancia-de-la-contabilidad.html>
- pauta, I. s. (27 de octubre de 2011). <https://filotecnologa.wordpress.com/tag/metodo-inductivo-deductivo/>. Obtenido de <https://filotecnologa.wordpress.com/tag/metodo-inductivo-deductivo/>: <https://filotecnologa.wordpress.com/tag/metodo-inductivo-deductivo/>
- Pedrosa, S. J. (2015). *Economipedia*. Obtenido de *Economipedia*: <https://economipedia.com/definiciones/pago.html>
- Pressman, R. S. (2010). Ingeniería del software un enfoque práctico. En R. S. Pressman, *Ingeniería del software un enfoque práctico*. (pág. 1). México: Miembro de la camara nacional de la industria editorial Mexicana Reg. Num. 736.

- Raffino, M. E. (2020). *https://concepto.de/producto/*. Obtenido de *https://concepto.de/producto/*: *https://concepto.de/producto/*.
- Raymundo Bueno Blanco, M. R. (2018). Elementos Básicos de Administración. En M. R. Raymundo Bueno Blanco, *Elementos Básicos de Administración*. (pág. 160). México: Raymundo Bueno Blanco Ilustraciones tomadas del internet.
- Raymundo Bueno Blanco, M. R. (2018). Elementos básicos de la administración. En M. R. Raymundo Bueno Blanco, *Elementos básicos de la administración*. (pág. 11). México: Raymundo Bueno Blanco, Ilustraciones tomadas de internet.
- Rocha, E. (24 de febrero de 2012). *Slide share*. Obtenido de Slide share: *https://es.slideshare.net/eliabrocha/la-importancia-de-los-sistemas-en-la-contabilidad*
- Roldán, P. L. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. En P. L. Roldán, *Metodología de la investigación social cuantitativa*. (págs. 5,8). Barcelona-España: Edición digital: *http://ddd.uab.cat/record/129382*.
- Ruiz, R. M. (2012). Voces Diferentes Mujeres Científicas en México. En R. M. Ruiz, *Voces Diferentes Mujeres Científicas en México* (pág. 6). México: Universidad Autonoma del Estado de Hidalgo.
- s/n . (3 de septiembre de 2015). *historia de la partida doble* . Obtenido de historia de la partida doble: *https://douglasgomez1.wordpress.com/2015/09/03/historia-de-la-partida-doble/*
- Salinas., A. N. (2004). Administracion de empresas volumen I. En A. N. Salinas, *Administracion de empresas volumen I* (pág. 223). Alcalá de Guadaíra, sevilla.: editorial Mad, S.L.
- Sampieri., R. H. (2014). Metodología de la investigación. En R. H. Sampieri., *Metodología de la investigación*. (pág. 4). México.: Miembro de la cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana, Reg. Num. 736 .
- Sampieri., R. H. (2014). Metodología de la investigación. En R. H. Sampieri., *Metodología de la investigación*. (pág. 7). México.: Miembro de la cámara Nacional de la Iindustria Editorial Mexicana, Reg. Num. 736.
- Sampieri., R. H. (2014). Metodología de la investigación. En R. H. Sampieri., *Metodología de la investigación*. (pág. 92). México.: Miembro de la Cámara Nacional de la Iindustria Editorial Mexicana, Reg. Num. 736.
- Sampieri., R. H. (2014). Metodología de la investigación. En R. H. Sampieri., *Metodología de la investigación*. (pág. 91). México.: Miembro de la camara nacional de la industria editorial Mexicana, Reg. Num. 736.
- SN. (7 de abril de 2014). *Unknown*. Obtenido de Unknown: *http://lossistemascontablesyp.blogspot.com/*
- SN. (15 de septiembre de 2016). *Factupac*. Obtenido de Factupac: *http://www.factupac.com/la-importancia-de-contar-con-un-software-contable/*

- SN. (27 de julio de 2016). *Elvove it*. Obtenido de Elvove it: <https://www.evolve-it.com.mx/los-sistemas-contables-y-su-importancia-en-los-negocios/>
- SN. (13 de junio de 2018). *Banco Estudiantil finanzas*. Obtenido de Banco Estudiantil finanzas: <https://bancoestudiantil.com/sistema-financiero-del-ecuador/>
- SN. (26 de julio de 2019). *Concepto definicion*. Obtenido de Concepto definicion: <https://conceptodefinicion.de/sistema-financiero/>
- Ucha, F. (MARZO de 2010). *Definicion ABC*. Obtenido de Definicion ABC: <https://www.definicionabc.com/economia/sistema-financiero.php>
- Yepez, F. C. (5 de marzo de 2018). *crece*. Obtenido de crece: <http://www.crececon.andaluciaemprende.es/la-importancia-de-la-contabilidad/>

## ANEXOS

### **Anexo Nro. 1 Formato de Entrevistas Entrevista aplicada al Gerente**

#### **1. ¿Cuál es la actividad de la Pastería Boca Dulce?**

Boca dulce es una pastelería, que se dedica a la elaboración y venta de postres, bocaditos dulces y salados, postres sumamente personalizados, según características o gustos, postres típicos de nuestro país como es el caso de la torta de maduro, como también postres internacionales.

#### **2. ¿Con cuántos colaboradores cuenta la pastelería Boca Dulce?**

Actualmente cuento con 2 colaboradores, quienes tienen trabajando conmigo desde el año 2019.

Tengo al de publicidad; es la persona que se encarga de manejar las redes sociales y promocionar la pastelería. El segundo colaborador es de producción, es quién me ayuda a elaborar los productos quién básicamente es como mi mano derecha a la hora de elaborar un postre.

#### **3. ¿Cuál es su función como propietario de la Pastelería Boca Dulce?**

Mi función es de administrar la pastelería, es decir me encargo desde tomar pedidos hasta de elaborarlos, yo soy quién debe definir si se compra o no algún ingrediente, por lo general solicito al de producción que me informe que se requiere o necesita. Al igual que el publicista es quien me informa sobre las ventas que se hacen por redes sociales.

#### **4. ¿Cuenta con algún profesional que maneje los ingresos y gastos de la Pastelería?**

No, por ahora no cuento con un profesional que se dedique a llevar el control administrativo de la pastelería.

**5. ¿Realiza algún control de inventario?**

No, la forma de saber si cuento con algún ingrediente es verificando la estantería.

**6. ¿Cuál es su mayor ventaja como vendedora de postres?**

Considero que la mayor ventaja que tiene la pastelería es la calidad de producto que se ofrece, por la acogida de mercado, los comentarios de mis clientes, los halagos y los agradecimientos por parte de ellos, me dan a entender que mis productos tienen buen sabor, buena textura de masa y aderezos, como también considero que son de buena calidad por el crecimiento de ventas que tiene la pastelería.

**7. ¿Considera aceptable la implementación de un sistema contable para llevar un mejor manejo de los ingresos y egresos?**

Considero que sería una de las mejores maneras para poder resolver el problema que tengo, me gustaría que un sistema contable se pueda registrar datos, se pueda llevar el control de los costos y gastos, sacar precios reales de mis productos, como también se pueda controlar y verificar con exactitud los ingresos de la pastelería.

## **Entrevista aplicada a los colaboradores de la Pastelería Boca Dulce.**

### **✚ Entrevista para el publicista de la Pastelería Boca Dulce.**

#### **1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando para la Pastelería Boca Dulce?**

Desde el año 2019 a la actualidad labora con la pastelería Boca Dulce.

#### **2. ¿Cuál es su función dentro de la pastelería?**

El publicista, es quien se encarga de manejar las redes sociales, adicional mantengo informado al gerente de las ventas que se realiza por redes sociales.

#### **3. ¿Cómo reporta usted su actividad con el Gerente?**

El medio por el cual me comunico con el gerente, es de manera electrónica, como también en físico. Ya que es necesario tratar temas en presencia de la gerente para mayor comprensión de temas que no se pueden hacer por vía internet.

#### **4. ¿Cada que tiempo reporta su actividad al Gerente?**

El reporte se realiza todos los días, la novedad que remito son informes por correo electrónico a mi jefe y cada semana se mantiene reuniones en físico para tratar temas que no se puede realizar vía internet.

#### **5. ¿Considera accesible el hecho de que se implemente un sistema contable en la Pastelería?**

Al no existir un sistema contable adecuado para llevar el control de costos y gastos, ocasiona problemas económicos a la hora de tomar decisiones para los precios de los productos, por lo tanto, si se considera posible la implementación de un sistema que se pueda llevar el control de la administración y un buen manejo de la pastelería.

**6. ¿Cuál es su horario de trabajo?**

Ingreso desde las 10:00 am hasta las 6:00 pm

**7. ¿Cuenta con material de apoyo para su actividad?**

Si, en el área de mi ocupación si cuento con material de apoyo, tanto eléctrico como papelería.

 **Entrevista para el área de producción de la Pastelería Boca Dulce.**

**1. ¿Cuánto tiempo lleva en el área de producción?**

Desde el año 2019 a la actualidad lleva colaborando con la pastelería.

**2. ¿Cuál es su actividad dentro de la empresa?**

El de producción, es quien elabora los postres, se encarga desde innovar y crear, como también se lleva la preparación de postres personalizados dependiendo del gusto y sabores del cliente.

La limpieza del espacio es otra actividad importante en mi área, como también mantener al día al gerente de los ingredientes que se tiene en bodega.

**3. ¿Cuál es su horario laboral?**

Ingreso desde las 10:00 am hasta las 6:00 pm

**4. ¿Cuenta con uniforme y protecciones al momento de elaborar los productos?**

Si, ese es un requisito principal para poder mantenerme a salvo de cualquier accidente laboral, como también precautelar la higiene de los productos para el consumidor final.

**5. ¿Tiene alguna dificultad dentro de su área?**

Si, uno de los problemas que se tiene en el área de producción, es que no se cuenta con un sistema de apoyo didáctico en el momento de guardar los ingredientes en bodega, como también los ingredientes que se compran y se gastan. Lo cual esto genera un caos a la hora de elaborar un producto en la que los ingredientes para dichos postres no se encuentran en bodega porque se han terminado.

**6. ¿Cree usted que la pastelería Boca Dulce requiere de un sistema de control?**

Sí, porque no contamos con un sistema que nos ayude en el control de los ingredientes y materiales que se requieran comprar, que quizás no se encuentren en bodega.

**7. ¿Qué sistema utiliza para llevar el registro en bodega de los ingredientes que se compran y se gastan?**

No cuento con ningún registro didáctico, solo utilizo papelería para llevar el listado de los ingredientes que hacen falta para elaborar dicho producto.

## **Anexo Nro. 2 Formato de Encuesta**

1. ¿Consume postres?
  - Si
  - No
  
2. ¿Qué es lo que más le gusta de los postres?
  - Sabores
  - Decoración
  - Relleno
  - Todo es delicioso
  
3. ¿Con qué frecuencia consume postres?
  - Mas de una vez por semana.
  - Aprox. Una vez a la semana.
  - 1 o 2 veces al mes.
  - Solo ocasiones especiales.
  
4. ¿En qué horario gusta disfrutar de un postre?
  - Entre 10am a 12pm
  - Entre 1pm a 6pm
  - De 6pm en adelante
  
5. ¿Cuánto es el dinero que estaría dispuesto a pagar por una torta?
  - Menos de \$20
  - Entre \$20 y \$50
  - Más de \$100

6. ¿Existe una pastelería cerca de su casa?

- Si
- No

7. ¿Compraría postres por internet?

- Si
- No

8. ¿Al momento de comprar postres, lo primero que tiene en mente es?

- Marca
- Calidad
- Precio

9. ¿Cuáles son las características que debería tener una cafetería para que la visites?

- Buen ambiente.
- Calidad de producto.
- Excelente servicio al cliente.
- Todas las anteriores.

10. ¿Recomendaría la pastelería Boca Dulce?

- Si
- No

## Resumen de los resultados de la encuesta

Cantidad de participantes: 383								
<b>Pregunta No. 1</b>	<b>Respuesta</b>				<b>Porcentaje</b>			
¿Consume Postres?	Si	No			Si	No		
	383	0			100%	0%		
<b>Pregunta No. 2</b>	<b>Respuesta</b>				<b>Porcentaje</b>			
¿Qué es lo que más le gusta de los postres?	Sabores	Decoración	Relleno	Todo es delicioso	Sabores	Decoración	Relleno	Todo es delicioso
	5	11	5	362	2%	6%	2%	90%
<b>Pregunta No. 3</b>	<b>Respuesta</b>				<b>Porcentaje</b>			
¿Con qué frecuencia consume postres?	Más de una vez por semana.	Aprox. Una vez a la semana.	1 o 2 veces al mes.	Solo ocasiones especiales.	Más de una vez por semana.	Aprox. Una vez a la semana.	1 o 2 veces al mes.	Solo ocasiones especiales.
	1	4	17	361	1%	2%	5%	92%

<b>Pregunta No. 4</b>	<b>Respuesta</b>			<b>Porcentaje</b>		
¿En qué horario gusta disfrutar de un postre?	Entre 10am a 12pm	Entre 1pm a 6pm	De 6pm en adelante	Entre 10am a 12pm	Entre 1pm a 6pm	De 6pm en adelante
	17	356	10	7%	88%	5%
<b>Pregunta No. 5</b>	<b>Respuesta</b>			<b>Porcentaje</b>		
¿Cuánto es el dinero que estaría dispuesto a pagar por una torta?	Menos de \$20	Entre \$20 y \$50	Más de \$100	Menos de \$20	Entre \$20 y \$50	Más de \$100
	19	355	9	7%	88%	5%
<b>Pregunta No. 6</b>	<b>Respuesta</b>			<b>Porcentaje</b>		
¿Existe una pastelería cerca de su casa?	Si	No		Si	No	
	355	28		90%	10%	

<b>Pregunta No. 7</b>	<b>Respuesta</b>		<b>Porcentaje</b>					
	Si	No	Si	No				
¿Compraría postres por internet?	363	20	90%	10%				
<b>Pregunta No. 8</b>	<b>Respuesta</b>			<b>Porcentaje</b>				
	Marca	Calidad	precio	Marca	Calidad	precio		
¿Al momento de comprar postres, lo primero que tiene en mente es?	9	359	15	3%	90%	7%		
<b>Pregunta No. 9</b>	<b>Respuesta</b>				<b>Porcentaje</b>			
	Buen ambiente.	Calidad de producto.	Excelente servicio al cliente.	Todas las anteriores.	Buen ambiente.	Calidad de producto.	Excelente servicio al cliente.	Todas las anteriores.
¿Cuáles son las características que debería tener una cafetería para que la visites?	3	5	9	366	1%	3%	3%	93%

Pregunta No. 10	Respuesta		Porcentaje	
	Si	No	Si	No
¿Recomendaría la pastelería Boca Dulce?	379	4	98%	2%

### Anexo Nro. 3 Ficha de observación

FICHA DE OBSERVACIÓN		
<b>Fecha:</b>	12 de mayo del 2020.	<b>Lugar:</b> Samborondón
<b>Hora:</b>	17:00 horas.	<b>Dirección:</b> Samborondón.
<b>Elaborado por:</b> Melissa Zambrano Conforme		
<b>Objetivo:</b> Adquirir la mayor información relacionada con la administración de la Pastelería Boca Dulce.		
Nro.	ASPECTOS A OBSERVAR	OBSERVACIÓN
1	¿Cuenta con espacio físico adecuado para almacenar de manera organizada los materiales para la elaboración de los productos?	
2	¿Cuenta con un sistema que maneje el control de gastos, ya sea esta la cotización de ingredientes que requieren sus productos?	
3	¿Cuenta con un sistema que organice la revisión de inventario?	
4	¿Cuenta con algún método para generar los precios de su producto?	
5	¿Conoce los ingresos y egresos de su empresa?	
6	¿Cuenta con un sistema que le ayude a tomar pedidos y saber organizarlos?	
7	¿Los pedidos son entregados en el tiempo acordado?	