

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE VENTAS Y
SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ECONÓMICA-FINANCIERA
DEL HOTEL CONVENCION S.A.C., TRUJILLO - 2016**

TESIS

Para obtener el Título Profesional de Contador Público

AUTORES:

Br. Avalos Salas, Alejandro Iván

Br. Bancayan Fiestas, Marvin Herbert

ASESOR:

Dr. Angulo Burgos, Manuel

Trujillo-Perú

2017

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento con las disposiciones establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego, sometemos a vuestro criterio el presente informe de investigación titulado: **Sistema de Control Interno del Área de ventas y su influencia en la Gestión Económica-Financiera del Hotel Convención S.A.C., Trujillo – 2016**. Con la finalidad de obtener el título profesional de Contador Público.

La elaboración del presente informe se realizó con esfuerzo y continuo estudio, siendo complementado con los conocimientos adquiridos en las aulas universitarias de esta prestigiosa universidad. Asimismo, es propicia la oportunidad para dejar constancia de nuestro reconocimiento y agradecimiento a los señores docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad, ya que con su orientación y enseñanza contribuyeron en la formación profesional y a todas aquellas personas que colaboraron de alguna manera en la realización del presente trabajo de investigación. Aprovechamos la oportunidad para testimoniarles los sentimientos de nuestra especial consideración.

Atentamente,

Los Autores.

Br. Avalos Salas, Alejandro Ivan

Br. Bancayan Fiestas, Marvin Herbert

AGRADECIMIENTO

A Dios por
habernos
acompañado y
guiado
a lo largo de nuestra
carrera, por brindarnos una vida
llena de aprendizajes, experiencias y
felicidad.

A nuestros
padres por apoyarnos en todo
momento,
por los valores que nos han
inculcado, y por habernos dado la
oportunidad de tener una excelente
educación en el transcurso
de nuestras vidas.

A nuestro asesor CPC. Flores Bockos,
Franklin Humberto, quien nos brindó
su apoyo en el desarrollo de nuestro
trabajo de investigación.

Alejandro Ivan y Marvin Herbert

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar cómo influye el Sistema de control Interno del área de ventas en la gestión económica-financiera del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016; la cual se apoyo en la recopilación bibliográfica y revisión de documentos de la organización empresarial hasta el procesamiento de los datos recolectados en campo, elaboración y análisis de los resultados que permitieron integrar todas las variables de acuerdo al problema estudiado. Desde el punto de vista metodológico, adquirió un enfoque cuantitativo, con un diseño es *expost-facto*, mediante el cual se investigó las causas y efectos, así como la relación de las variables, y en qué circunstancias se desarrolló el contexto en estudio. En la recolección de los datos, se empleó la técnica de la encuesta, observación y análisis documental, siendo los instrumentos la guía de observación, guía de análisis documental y cuestionario. La información fue procesada y analizada. Los resultados ayudaron a detectar debilidades de control en la empresa, permitiendo establecer acciones y procedimientos de control en el área de ventas, generando de esta manera una gestión económica-financiera eficiente y, por lo tanto, la organización empresarial puede desarrollarse y alcanzar sus objetivos empresariales dentro de un mercado competitivo, se basa en la innovación, la motivación y la eficacia en el uso de sus recursos.

Palabras clave: Sistema de Control Interno, estados financieros, gestión económica-financiera.

ABSTRACT

This research was aimed at determining how the internal control system of the sales area influences the economic-financial management of the Hotel Convention S.A.C., District of Trujillo, year 2016; Which is supported in the bibliographical compilation and review of documents of the business organization until the processing of the data collected in field, elaboration and analysis of the results that allowed to integrate all the variables according to the Problem studied. From the methodological point of view, it acquired a quantitative approach, with an ex- posed-facto design, through which the causes and effects were investigated, as well as the relationship of the variables, and under what circumstances the context under study was developed. In the collection of the data, the technique of the survey, observation and documentary analysis was used, the instruments being the observation guide, documentary analysis guide and questionnaire. The information was processed and analyzed. The results allowed us to determine that there is an adequate internal control system in the sales area, generating sufficient economic and financial management and, therefore, the business organization can develop and achieve its business objectives within a competitive market, is based on the innovation, motivation and efficiency in the use of its resources.

Keywords: Internal Control System, financial statements, economic-financial management.

ÍNDICE

Presentación	II
Agradecimiento.....	III
Resumen.....	IV
Abstract	V
Índice	VI
Lista de tablas.....	VIII
Lista de figuras.....	XI

CAPÍTULO I

I. INTRODUCCIÓN.....	2
1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Realidad Problemática.....	2
1.1.2 Enunciado del Problema.....	5
1.1.3 Antecedentes de la investigación.....	5
1.1.4 Justificación de la Investigación.....	9
1.2. HIPÓTESIS	10
1.3. OBJETIVOS	10
1.3.1 Objetivo general.	10
1.3.2 Objetivos específicos.....	11
1.4. MARCO TEÓRICO	11
1.4.1 Variable Independiente:	11
1.4.2 Variable Dependiente: Gestión económica-financiera	27
1.5. MARCO CONCEPTUAL.....	44

CAPÍTULO II

II. MATERIAL Y PROCEDIMIENTOS.....	47
2.1 MATERIAL	47
2.1.1 Población.....	47

2.1.2 Marco Muestral.	47
2.1.3 Unidad de Análisis.	47
2.1.4 Muestra.	47
2.1.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	47
2.1.6 Validación del instrumento de medición.	49
2.2 PROCEDIMIENTOS	50
2.2.1. Diseño de contrastación.	50
2.2.2. Operacionalización de variables.	52
2.2.3. Procesamiento y análisis de datos	54
CAPÍTULO III	
PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	55
3.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	56
3.1.1. Objetivo a: Diagnosticar el sistema de control interno del área de ventas para reconocer los puntos críticos de la empresa Hotel Convención S.A.C, distrito de Trujillo, año 2016.	56
3.1.1.1. Variable: Sistema de Control Interno..	57
3.1.1.2. Variable: Gestión Económica - Financiera.....	67
3.1.2. Objetivo b: Analizar la gestión económica y financiera de la empresa Hotel Convención S.A.C, distrito de Trujillo año 2016.	75
3.1.3. Objetivo c: Proponer mejoras del sistema de control interno en el área de ventas, respecto a la gestión económica - financiera del Hotel Convención S.A.C....	82
3.1.3.1. Análisis vertical	82
3.1.3.2. Análisis horizontal	85
3.1.3.3. Análisis de razones financieros.....	89
3.1.4. Contrastación de Hipótesis: Resultados relacionados a las hipótesis.....	93
3.1.4.1. Prueba de hipótesis general.	94
3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	105
CONCLUSIONES.....	108
RECOMENDACIONES	109
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	110
ANEXOS.....	114

Lista de Tablas

Tabla 1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
Tabla 2. Existencia de Manual de Procedimientos.....	57
Tabla 3. Flujo de actividades en la oficina.	57
Tabla 4. Cumplimiento de normatividades vigente	58
Tabla 5. La gerencia instruye en los procesos de control interno.	58
Tabla 6. Estados financieros tienen sustentación validada.....	59
Tabla 7. Identificación de riesgos de control	59
Tabla 8. Implementación de Estrategias de Control Interno.	60
Tabla 9. Existencia de Checklist (requisitos).	60
Tabla 10. Realización de conciliaciones.....	61
Tabla 11. Separación de funciones	61
Tabla 12. Revisión de Vistos y Autorizaciones.	62
Tabla 13. Archivamiento de la Información	62
Tabla 14. Conocimiento de los cambios de las normativas.	63
Tabla 15. Información a tiempo	63
Tabla 16. Considera que la información es relevante	64
Tabla 17. Existen reuniones para intercambio de información	64
Tabla 18. Supervisión de los Jefes	65
Tabla 19. Frecuente información requerida por Gerencia General	65
Tabla 20. Existencia de Oficina de Auditoría Interna	66
Tabla 21. Control interno de la oficina	66
Tabla 22. Los Estados Financieros son herramientas de apoyo para la toma de decisiones	67
Tabla 23. Los Estados Financieros reflejan los gastos e ingresos del Hotel	67
Tabla 24. Cumplimiento de las NIC.....	68
Tabla 25. Entrega información oportuna	68
Tabla 26. Sistema de contabilidad.....	69
Tabla 27. Principales razones financieras del Hotel.....	69
Tabla 28. Es herramienta de apoyo el Estado de Situación Financiera.....	70
Tabla 29. Información actualizada para elaborar las razones financieras.....	70

Tabla 30. Razones financieras de liquidez y rentabilidad	71
Tabla 31. Razones de gestión son de utilidad para la gestión económica y financiera	71
Tabla 32. El análisis de las razones financieras muestra las tendencias	72
Tabla 33. Existencia de métodos de análisis financiero en el hotel	72
Tabla 34. Conoce la evolución económica del hotel	73
Tabla 35. Conoce la rentabilidad de la entidad	73
Tabla 36. Los gastos son proporcionales a los ingresos	74
Tabla 37. Procesos de prestación del servicio de hospedaje	75
Tabla 38. Deficiencias en el registro de ventas	75
Tabla 39. Precios de los servicios de hospedaje	76
Tabla 40. Servicios de hospedaje vendidos	76
Tabla 41. Cartera de huéspedes del Hotel	77
Tabla 42. Gastos de promoción y publicidad	77
Tabla 43. Servicios de hospedaje y otros beneficios	78
Tabla 44. Venta de servicios para logro de objetivos.....	78
Tabla 45. Créditos y seguros para atención a los clientes	79
Tabla 46. Incentivo a los trabajadores del hotel	79
Tabla 47. Asesoría y capacitación al personal.....	80
Tabla 48. Políticas y autorizaciones de reservas de servicios de hospedaje.....	80
Tabla 49. Ratios financieros de liquidez	89
Tabla 50. Ratios financieros de actividad o gestión	90
Tabla 51. Ratios financieros de Solvencia.....	91
Tabla 52. Ratios financieros de rentabilidad	92
Tabla 53. Prueba de bondad de ajuste de los puntajes sobre el sistema de control Interno y la gestión económica-financiera del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016.....	92
Tabla 54. Correlación entre el Sistema de Control Interno del área de ventas y la gestión económica financiera del Hotel Convención S.A.C. distrito de Trujillo, año 2016	94
Tabla 55. Influencia significativa entre la dimensión ambiente de control y la variable gestión económica-financiera del Hotel Convención S.A.C., Distrito de Trujillo, año 2016	96

Tabla 56.	Influencia significativa entre la dimensión evaluación de riesgo y la variable gestión económica-financiera del Hotel Convención S.A.C., Distrito de Trujillo, año 2016	98
Tabla 57.	Influencia significativa entre la dimensión ambiente de control y la gestión económica - financiera del Hotel Convención S.A.C., Distrito de Trujillo, año 2016	99
Tabla 58.	Influencia significativa entre la dimensión sistema de información y, Comunicación y la variable gestión económica y financiera del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016	101
Tabla 59.	Influencia significativa entre la dimensión supervisión y la gestión económica y financiera del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016.....	103

Lista de Figuras

Figura 1. Estado de Situación Financiera, Hotel Convención S.A.C.....	82
Figura 2. Estado de Resultados Integrales, Hotel Convención S.A.C. – Año 2017 y 2016	84
Figura 3. Estado de Situación Financiera Hotel Convención S.A.C. Año 2017 y 2016.....	85
Figura 4. Estado de Resultados integrales, Hotel Convención S.A.C. – Año 2017 y 2016	87

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del Problema

1.1.1 Realidad Problemática.

Las organizaciones empresariales turísticas, tienen como giro principal de negocio la prestación de servicios turísticos. Se añade al giro de negocio la transformación de insumos, como es el caso de la cocina peruana. El sector turístico actualmente es muy amplio y diverso. Encontramos desde una pequeña oficina de agencia de viajes, hasta un gran operador turístico que actúa en varios países y que está ligado directamente con líneas aéreas internacionales, y con cadenas de hoteles de cinco estrellas.

Aparte de los servicios de alojamiento y comida, cada empresa puede brindar según su envergadura con diferentes servicios como: lavandería, teléfono, alquiler de autos, tiendas de regalo dentro del hotel, peluquería, masajes, discoteca, piscinas y otras diversiones. Cuando un servicio ofrecido no es vendido, se supone una pérdida. Las empresas comerciales pueden almacenar las mercaderías manufacturadas que ofrece y no son vendidas, en cambio las empresas hoteleras no pueden almacenar sus servicios. Los servicios de alojamiento y alimentación que no son vendidos, implican pérdidas ante la imposibilidad de almacenarlos.

Las empresas turísticas se ven afectadas por factores externos, como son los climas, inestabilidad política y social. Tienen una demanda elástica y estacional durante el año, con un exceso sobre la oferta en determinados meses del año. En algunas zonas, los negocios cierran o se contraen al mínimo en determinadas épocas del año por falta de actividad contrayendo el negocio y obligando a cerrar temporalmente algunos establecimientos.

Debido a la gran demanda del servicio de hotelería en el mundo, y gracias a la industria del turismo cuyo crecimiento ha sido notable en los últimos años, las empresas de este sector deben estar preparadas para atender tal demanda, no solo con infraestructura, sino también con calidad de servicio y buena administración o gestión del mismo, con el objetivo de garantizar su crecimiento económico y financiero.

En el caso del Hotel Convención S.A.C., es una empresa local que otorga servicios de alojamiento para turistas y no turistas, así como el servicio de atención alimentaria como parte de su oferta, es decir que responde al concepto de empresa como una unidad económica que realiza actividades con un determinado giro de negocio o rubro en un entorno o mercado. Asimismo, el Hotel Convención S.A.C., es una organización empresarial que convierte factores tal como suministros, personal, infraestructura, ubicación, en prestación de servicios que vende tal como alojamiento, comida, etc.

Las empresas turísticas y hoteleras brindan servicios dentro de un contexto social y cultural, con valor agregado por la calidad y la atención al cliente y finalmente generar rentabilidad. Algunos economistas han señalado que la mano invisible de la gestión empresarial, ha sustituido a lo que Smith llamaba la mano invisible de las fuerzas del mercado. Por consiguiente, los responsables de la empresa, tienen hoy una función importante que en tiempos pasados.

En las empresas hoteleras y sus gerentes desempeñan funciones: fijan los niveles y estándares de los servicios, adquieren los factores productivos, proponen los precios de ventas, fijan los niveles de existencia y/o consumibles, deciden el grado de seguridad en el trabajo, asignan presupuestos para gastos de marketing, determinan niveles salariales, pago de tributos, emiten información financiera y no financiera, establecen el grado de endeudamiento u obligaciones, sobre los controles existentes, políticos contables, y otros.

La empresa Hotel Convención S.A.C., no cuenta con un sistema de control interno con actividades de evaluación, verificación y control, pues ofrece una diversificación de servicios y solo aplica con procedimientos mínimos, que no garantizan el control de sus áreas, presentando las siguientes deficiencias:

- Los servicios de alojamiento no controlan con exactitud el servicio de alimentación, cobrándose en efectivo y/o cargándose a la cuenta de la persona indistintamente, originando distorsión de la información en los ingresos y confusión de saldos por cobrar.

- El servicio de cafetería al pagarse por adelantado no establece el nombre del consumidor, sino de una cuenta general, de número de habitación, originando cargos erróneos.
- En el caso de inclusión de servicios de transporte en los viajes, igualmente se generan doble facturación ya que no existen controles previos, y en otros casos, no son conformes.
- Los servicios de gastos por utilización de servicios telefónicos, internet, postal y otros prestan diferencias en el consumo o gasto, debido a que son diversas personas, quienes controlan inadecuadamente respecto a fechas y horarios en diferentes turnos.
- No se conocen índices que muestren la situación de liquidez, gestión, endeudamiento y rentabilidad de la empresa.
- Existen deficiencias en el control de gastos y atenciones de las habitaciones.
- La contabilización de las ventas y gastos no utilizan las cuentas de prestación de servicios, ni tampoco por los gastos la cuenta compras.
- No existe control en la documentación emitida, utilizándose cualquier grupo de documentos no correlativos.
- No se emiten estados financieros continuos aprobados.

Las deficiencias mostradas en los controles inciden en los precios de los servicios prestados que se cobran, afectando los ingresos y liquidez, en asumir una registración contable afectando los estados financieros presentados asumiéndose toma de decisiones incorrectas en la gestión económica - financiera. Muchas actividades del servicio hotelero involucran diariamente un alto grado de transacciones, y sin los controles internos debidos, la afectación es negativa en la dirección y control de la empresa.

Por consiguiente, el objetivo del trabajo de investigación es mejorar y fortalecer el sistema de control interno en el área de ventas y su relación con la gestión económica-financiera del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016; motivo por el cual nos proponemos a realizar el presente trabajo de investigación, haciendo uso del método científico.

1.1.2 Enunciado del Problema.

¿Cómo influye el sistema de control interno del área de ventas en la gestión económica-financiera del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016?

1.1.3 Antecedentes de la investigación.

Existen antecedentes que han tratado sobre el sistema de control interno y su propósito del estudio en diversas empresas a nivel local, nacional e internacional, empleando el método científico como metodología de la investigación, los cuales mencionaremos a continuación:

En el ámbito internacional:

Alvarado y Tuquiñahui (2011). *Propuesta de implementación de un sistema de control interno basado en el modelo COSO, aplicado a la empresa Electro Instalaciones, en la ciudad de Cuenca*. Investigación descripción, no experimental de corte transversal. [Tesis para obtener el título profesional de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría]. Cuenca, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Carrera de Contabilidad y Auditoría, concluyen:

Que es necesario aplicar el modelo C.O.S.O como herramienta para desarrollar un sistema de control interno, o para evaluar el control de Electro instalaciones, y permitió realizar un análisis de los riesgos de esta empresa, a partir de la identificación de sus objetivos estratégicos.

Chafra (2012). Implementación de un Sistema de Control Interno en el área Contable de la empresa Imporcobre, ciudad de Quito. El tipo de investigación fue descriptivo – explicativo y su diseño no experimental. [Tesis para obtener el título profesional de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría]. Quito, Ecuador: Universidad Central de Ecuador, Facultad de Ciencias Administrativas, concluye:

La importancia del diseño e implementación de un sistema de control interno financiero obliga a los altos ejecutivos a implementar procesos a través de los cuales se puede

medir la realización de las actividades y tomar decisiones oportunas para lograr los objetivos planteados por la organización.

Por otro lado, la falta de dirección, control y evaluación de los procedimientos contables ocasionan errores que se reflejan en la deficiencia de los servicios y/o actividades de las empresas.

Poaquiza (2012). *El proceso de ventas y su incidencia en la atención al cliente de la empresa automotores Hyundai*. El tipo investigación descripción, no experimental de corte transversal. [Trabajo de Investigación previo a la obtención del título profesional de Ingeniera en Marketing y Gestión de Negocios]. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas, concluye:

Al aplicar las encuestas a los clientes, se determinó que una gran parte de los usuarios de la empresa Hyundai se fija más en la marca del vehículo al momento de la compra, mientras que una minoría, poco o nada influye en ellos la marca del vehículo. Esto depende del control interno que tienen la empresa, y como ofrece el nivel de servicios con la mejor eficiencia.

En el ámbito Nacional:

Zarpan (2013). *Evaluación del Sistema de Control Interno del Área de Abastecimiento para detectar riesgos operativos en la municipalidad distrital de Pomalca – 2012*. Metodológicamente la investigación fue de tipo aplicada no-experimental y se utilizó el diseño descriptivo- explicativo. [Tesis para obtener el título profesional de Contador Público]. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Ciencias Empresariales, concluye:

La investigación se considera relevante porque la ineficiencia en la implementación de un sistema de control trae consecuencias graves, como ineficiencia en la satisfacción de las necesidades de la población e incumplimiento de las metas propuestas.

Tanto como el sector público y privado, son la clave para el desarrollo del país, y para ello debemos tener conocimiento sobre, aplicación de sus políticas y el cumplimiento de normas éticas.

Sánchez (2015). *Evaluación del Sistema de Control Interno basado en la metodología coso ERM en las áreas de créditos y cobranzas de la derrama magisterial 2012-2014*. El enfoque de la investigación utilizada es mixto (combinación cualitativa y

cuantitativo). [Tesis para obtener el Grado Académico de Magister en Auditoría con Mención en Auditoría en la Gestión Empresarial]. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Contables, Unidad de Postgrado, concluye:

La aplicación de una metodología basada en Procesos y Riesgos como es el COSO ERM, contribuye a mejorar la identificación, evaluación, medición y respuesta a los riesgos que afecten a la entidad a fin de proveer una seguridad razonable sobre el logro de objetivos. La aplicación de la metodología permite contar con bases de datos que ayuden a formular y mejorar los Planes de Control, por cuanto al tenerse claramente identificados los procesos con mayores niveles de riesgos, las acciones y actividades se dirigirán hacia estos, con lo que los recursos humanos y materiales serán mejor administrados.

Chunga (2014). El Sistema de control Interno como soporte para la eficiente gestión de inventarios en las empresas comerciales de la provincia de Huaura. El tipo de investigación fue descriptivo – explicativo y su diseño no experimental. [Tesis para obtener el título profesional de Contador Público]. Huacho, Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras, Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras, concluye:

La importancia de un eficiente sistema de control interno radica que su principal propósito es detectar con oportunidad, cualquier desviación significativa en el cumplimiento de sus objetivos y metas establecidos especialmente en lo que se refiere a la Gestión de sus inventarios, esto implica establecer controles en lo que se relaciona a su adquisición, su almacenamiento y su salida cuando se realizan las ventas producto de la demanda de sus clientes y consumidores.

En el ámbito Local:

Vásquez (2014). Sistema de Control Interno y su Contribución a la Gestión del Área Financiera de las Empresas Metalmeccánicas del distrito de Trujillo, año 2014. La investigación es aplicativa, y utiliza técnica de la observación, entrevistas y encuestas. [Tesis para obtener el título profesional de Contador Público]. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, concluye:

Los mecanismos de control interno contribuyen en la gestión financiera, porque se refleja en su aplicación y en los resultados obtenidos en los estados financieros como es el caso de la mejora de la liquidez y rentabilidad.

Con un diagnóstico del control interno se logra determinar los puntos más críticos, como la falta de procedimientos y políticas en las áreas, la duplicidad de funciones del personal, etc.

Se elaboran políticas y procedimientos para cada una de las áreas con el objetivo que el personal asignado sepa las funciones a realizar para determinado procedimiento encomendado.

Carbajal y & Rosario (2014). Control Interno del efectivo y su incidencia en la Gestión Financiera de la Constructora A&J Ingenieros S.A.C. para el año 2014. Diseño de investigación no experimental Pre Test y Post Test, de nivel descriptivo Correlacionar. [Tesis para obtener por el título profesional de Contador Público]. Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Contabilidad, concluyen:

La falta de control interno del movimiento del efectivo, es la causa para que la gestión financiera no cuente con información confiable y oportuna en el momento de la toma de decisiones. El control interno contribuye a mejorar la eficiencia del control en la gestión financiera de la empresa.

Se requiere de diseñar un control interno con el fin de propiciar una seguridad razonable en la efectividad de sus planes y programas relacionados al movimiento del efectivo o equivalente del efectivo, proteger sus bienes y derechos, cumplir con el entorno legal y lograr un mejor resultado en sus operaciones, es decir, el control es la actividad preventiva de la empresa.

Rodríguez (2007). Influencia del Control Interno en los Procesos Logísticos de las Empresas Pesqueras de Puerto Malabrigo para una Adecuada Gestión Administrativa. Metodológicamente la investigación fue de tipo aplicada no-experimental y se utilizó el diseño descriptivo- explicativo. [Tesis para obtener el título profesional de Contador Público]. Trujillo, Perú: Universidad Privada del Norte, Facultad de Estudios de la Empresa, Carrera de Contabilidad y Finanzas, concluye:

El control interno es una herramienta que involucra recurso humano, métodos y procedimientos coordinados a través de toda la organización; que permitirá controlar las operaciones y registros; de esta manera se reforzará los procesos que contribuirá a prevenir eventos futuros que pudieran poner en riesgo los objetivos de la organización,

de igual modo proporcionará eficiencia y efectividad a las operaciones y labores realizadas. Adicionalmente, salvaguarda los bienes de la Empresa y aporta al mejor manejo de la gestión administrativa.

1.1.4 Justificación de la Investigación

Teórica

Es importante producir información del sistema de control interno para el desarrollo de cualquier empresa, ya que dicha información constituye un instrumento válido para determinar la capacidad de organización de la empresa en la sociedad, la contabilidad es la técnica que se utiliza para satisfacer esa necesidad, a través de ella se produce sistemática y estructuradamente información cuantitativa expresada en unidades monetarias de las transacciones que realiza la entidad, con el objeto de facilitar la toma de decisiones en relación a dicha información financiera organizada. Por lo tanto, esta investigación se justifica, porque está orientada a exponer y fortalecer los aspectos teóricos y prácticos del conocimiento, buscando obtener la calidad de la información en el sistema de control interno.

Metodológica

El sistema de control interno es la columna vertebral en toda organización empresarial de dedicadas a la comercialización de mercaderías manufacturadas o por la prestación de servicios turísticos dentro de las operaciones normales de la empresa.

Por lo consiguiente, la información recopilada deberá ser diagnosticada y con ella prevenir en forma oportuna los controles existentes y establecidos, observando el rigor científico y tecnológico adecuado para alcanzar el éxito. Para ello, se aplicará el método explicativo o causal, donde existe una relación entre las variables independiente (causa) y la variable dependiente (efecto) de tal manera que permita buscar la solución al problema en la empresa en estudio.

Práctica

Desde nuestro punto de vista la investigación se orienta a establecer que, con un adecuado sistema de control interno, se alcanza el desarrollo empresarial, solucionando sus problemas de control interno que lo afectan.

Asimismo, creemos que ayudará a los alumnos, docentes y profesionales a utilizarlo como guía de consulta, para futuros trabajos de investigación.

Social

Desde el punto de vista social, la investigación ayudará con sus conclusiones al sistema de control interno del área de ventas en la gestión económica-financiera de las empresas dedicadas a la prestación de servicios turísticos y a empresas privadas de distintos sectores. De esta manera, se tendrán los instrumentos necesarios para corregir la gestión empresarial y generar empresas sólidas, exitosas, rentables y que tengan los recursos suficientes para poder realizar una buena gestión institucional.

1.2. Hipótesis

El sistema de control Interno del área de ventas influye de mejora significativa en la gestión económica - financiera del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016.

Variable independiente:

Sistema de control Interno del área de ventas.

Variable dependiente:

Gestión económica-financiera

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo general.

Determinar cómo influye el Sistema de control Interno del área de ventas en la gestión económica-financiera del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Diagnosticar el sistema de control interno del área de ventas para reconocer los puntos críticos de la empresa Hotel Convención S.A.C, distrito de Trujillo, año 2016 y determinar los puntos críticos.
- b) Analizar la gestión económica – financiera de la empresa Hotel Convención S.A.C, distrito de Trujillo, año 2016.
- c) Proponer un sistema de control interno para el área de ventas de la empresa Hotel Convención S.A.C.

1.4. Marco Teórico

Los enfoques que hemos considerado para este tema, lo mencionaremos con el transcurrir de la investigación, sin embargo es importante su contenido porque reunirán todos los enfoques tratados, experiencias realizadas en la empresa Hotel Convención S.A.C, y otros resultados encontrados por otras investigaciones de universidades e instituciones.

1.4.1 Variable Independiente:

A. Control Interno del área de ventas

El control es de suma trascendencia para las compañías y para las entidades, ya que contribuye a medir, detectar, evaluar y corregir la labor ejecutada, desviaciones presentadas, con el fin de lograr los propósitos establecidos.

Así mismo, el control posibilita el análisis y evaluación de lo realizado confrontado con lo planeado. Los métodos, técnicas y sistemas de control son aplicables a todas las compañías y entidades, inclusive a la vida cotidiana. El control se constituye en una herramienta que permite comprobar y asegurar sí los objetivos, propósitos o metas de la compañía o de la entidad son alcanzados de acuerdo a lo planeado.

Los sistemas de control son básicamente los mismos, pues a través de ellos se asegura el desarrollo normal de un proceso, logrando que la calidad del producto, ya sea tangible productos concretos o intangible como son los servicios, esté de acuerdo a las condiciones del cliente, para ejercer el control se requieren al menos cuatro condiciones básicas, así:

- ✓ Se deben determinar y establecer los parámetros, las herramientas, métodos y los fundamentos teóricos o normatividad, los cuales deben establecerse claramente que sean medibles, concretos, alcanzables, que determinen plazos de tiempo, características y expectativas del cliente. Estos elementos son claves para la evaluación, ya que se tienen establecidas todas las características del resultado o producto a lograr.
- ✓ Se debe realizar la medición y evaluación del desempeño o de los productos, servicios obtenidos y entregados al cliente. Lo anterior, es importante en la medida que la medición puede hacerse como un elemento de monitoreo, seguimiento y control, ya que, si se detectan desviaciones en el desarrollo del proceso, en la elaboración del producto o servicio a entrar, pueden implementarse acciones preventivas que aminoren o disminuyan el riesgo – acción potencial- que impactará el proceso y afectará el producto o servicio a entregar al cliente. Ahora, si los resultados que se vienen logrando y verificando con la medición está conforme a lo planeado, se puede asegurar que todo el proceso está bajo control.
- ✓ Se debe comparar el desempeño real con el desempeño esperado, debe ser desde un procedimiento objetivo, donde se evidencia lo que

realmente ocurre y así lograr detectar las desviaciones que se están presentando.

- ✓ Se deben determinar las acciones correctivas, con un análisis preliminar de las causas raíz o elemento generador de la desviación y a partir de un plan de acción, determinando entre otros cronogramas y recursos requeridos. (pp.8,9)

Mantilla (2005) sostiene que:

El Control Interno – Método COSO deduce que es un proceso ejecutado por el consejo de directores la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

- a) Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- b) Confiabilidad en la información.
- c) Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Basándose en las investigaciones del Autor manifiesta que el Control Interno según COSO (Committee of Sponsoring of the Treadway Commission) es un elemento básico y fundamental de toda organización adoptado por los propietarios, administradores o titulares de las empresas para dirigir y controlar las operaciones financieras y administrativas de los negocios o instituciones, con el objeto de salvaguardar sus recursos, verificar la precisión y fidelidad de la información financiera y administrativa, promover y estimular la

observancia de las políticas prescritas y el fiel cumplimiento de las metas y objetivos programados:

- a) **Efectividad y eficiencia de las operaciones:** La primera categoría se orienta a los objetivos básicos de negocios de una entidad, incluyendo los de desempeño y rentabilidad y la salvaguarda del activo, ya que eficiencia es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados.
- b) **Confiabilidad de la Información Financiera:** La segunda categoría se relaciona con la preparación de estados financieros de publicación confiables, incluyendo estados financieros intermedios y datos financieros seleccionados derivados de tales estados.
- c) **Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables:** La tercera categoría se refiere al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. Tales categorías orientan las diferentes necesidades y permiten dirigir la atención para satisfacer necesidades separadas.

B. Tipos de Control Interno

Según Gonzales (2011) clasifica en:

➤ **El Control Interno Financiero:**

Son los mecanismos, procedimientos y registros que conciernen a la salvaguarda de los recursos y la verificación de la exactitud, veracidad y confiabilidad de los registros contables, y de los estados

e informes financieros que se produzcan, sobre los activos, pasivos, patrimonio y demás derechos y obligaciones de la organización.

Este tipo de control sienta las bases para evaluar el grado de efectividad, eficiencia y economía con que se han manejado y utilizado los recursos financieros a través de los presupuestos respectivos.

➤ **El Control Interno Administrativo:**

Son los mecanismos, procedimientos y registros que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de transacciones o actividades por la administración, de manera que fomenta la eficiencia de las operaciones, la observancia de la política prescrita y el cumplimiento de los objetivos y metas programados.

Este tipo de control sienta las bases para evaluar el grado de efectividad, eficiencia y economía de los procesos de decisión.

C. Objetivos del Control Interno

De acuerdo a Ledezma y Merino (2011) mencionan que los objetivos del control interno son:

- ✓ Obtener información financiera, veraz y oportuna la cual constituye un elemento importante para la toma de decisiones en las organizaciones.
- ✓ Proteger los recursos empresarios e institucionales, contando para ello con un adecuado plan de seguro o efectos de salvaguardar los activos y patrimonios de una empresa.
- ✓ Promover y fomentar la eficiencia de las operaciones.

D. Componentes del Control Interno

Según Claros y León (2012), mencionan que los componentes de todo sistema de control interno, son los siguientes:

✓ **Ambiente de control**

El entorno de control marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la conciencia de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del entorno de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y las responsabilidades, la organización y desarrollo profesionalmente a sus empleados, la atención y orientación que proporciona al consejo de administración.

✓ **Evaluación de los riesgos**

Las organizaciones, cualquiera sea su tamaño, se enfrentan a diversos riesgos de origen externos e internos que tienen que ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre sí e internamente coherentes. La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos. Debido a que las condiciones económicas, industriales, legislativas y operativas consideran cambios continuamente, es necesario disponer de

mecanismo para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio.

La evaluación del riesgo tiene un carácter preventivo y se debe convertir en parte natural del proceso de planificación de la empresa.

✓ **Actividades de Control**

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa.

Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa.

Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones.

Deben establecerse y ajustarse políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable de que se llevan a cabo en forma eficaz las acciones consideradas necesarias para afrontar los riesgos que existen respecto a la consecución de los objetivos de la unidad.

Las actividades de control existen a través de toda organización y se dan en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones, e incluyen cosas tales como; aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficacia operativa, seguridad de los activos, y segregación de funciones.

Las empresas pueden llegar a padecer un exceso de controles hasta el punto que las actividades de control les impidan operar de manera eficiente, lo que disminuye la calidad del sistema de control.

✓ **Información y Comunicación**

Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada.

Dichos sistemas no solo manejan datos generados internamente, sino también información sobre acontecimientos internos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión, así como para la presentación de información a terceros. También debe haber una comunicación eficaz en un sentido más amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y a la inversa.

El mensaje por parte de la alta dirección a todo el personal ha de ser claro; las responsabilidades del control han de tomarse en serio. Los empleados tienen que comprender cuál es el papel en el sistema de control interno y como las actividades individuales estén relacionadas con el trabajo de los demás. Por otra parte, han de tener medios para comunicar la información significativa a los niveles superiores. Asimismo, tiene que haber una comunicación eficaz con

terceros, como clientes, proveedores, organismos de control y accionistas.

En la actualidad nadie concibe la gestión de una empresa sin sistemas de información. La tecnología de información se ha convertido en algo tan corriente que se da por descontada.

✓ **Supervisión y monitoreo**

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas.

La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continuada. Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos significativos observados.

Es preciso supervisar continuamente los controles internos para asegurarse de que el proceso funciona según lo previsto.

El alcance y frecuencia de las actividades de supervisión dependen de los riesgos a controlar y del grado de confianza que inspira a la dirección el proceso de control.

E. Importancia del control Interno

Según Claros y León (2012) conceptúan que:

El control interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice cumpla con su objetivo. Detecta las irregularidades y errores y propone una solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables que así el auditor pueda dar cuenta veraz de las transacciones y manejos empresariales.

- **Área de Ventas:**

El área de venta de servicios en una empresa hotelera, involucra diversas áreas operativas, puesto que de todas ellas depende la satisfacción de los clientes en sus diversos tipos de áreas del hotel. Es precisamente que esta área debe depender de estrictos procedimientos y políticas que contribuyan con el buen desempeño organizacional. Y para lograr el cumplimiento de sus fines se deben ejercer en ella las siguientes funciones:

- Desarrollo del servicio: se debe ejercer una adecuada prestación del servicio desde la recepción del cliente hasta la adecuada facturación del servicio prestado, esto generará una mejor perspectiva por parte del cliente y así mismo se logrará el

ejercicio de políticas y procedimientos establecidos que incidirán directamente en la gestión de la empresa.

- Personal de ventas: los colaboradores involucrados en el área deberán desarrollar de la manera más eficiente el proceso de integración de la información, pues así que se lograra obtener oportuna y verazmente la información, pero no ajena a supervisión ni control.
- Administración del área de ventas: es responsabilidad de los gerentes de la misma, el cual debe establecer la organización, determinar los procedimientos, dirigir el personal administrativo, coordinar el trabajo de los miembros del área, llevar el control del archivo maestro de clientes y así designar tareas a los jefes de las diversas secciones de esta área.

F. El Informe COSO (Committee of sponsoring organizations):

Según Cooper (1997) refiere que:

El control interno se define como un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos.

La seguridad a la que aspira solo es la razonable, en tanto siempre existirá el limitante del costo en que incurre por el control, que debe estar en concordancia con el beneficio que aporta; y, además, siempre se corre el riesgo de que las personas se asocien para cometer fraudes.

Se modifican también, las categorías de los objetivos a los que está orientado este proceso.

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.
- Salvaguardia de los recursos.

G. Principios del Control Interno

Para implementar el control interno se deberá seguir los siguientes principios:

- **Eficiencia:** vela la igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de bienes o servicios sean al mínimo costo con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.
- **Económica:** Vigila que los recursos asignados sean los más adecuados en función de los objetivos y metas de la entidad.
- **Celeridad:** es un aspecto sujeto a control que consiste en tener la capacidad de dar respuesta oportuna por parte de la entidad a las necesidades que atañen a su ámbito de la competencia.
- **Imparcial y publicidad:** consiste en tener la mayor transferencia en las actuaciones de la entidad de tal manera que nadie pueda sentirse afectado en sus intereses o ser objeto de discriminación tanto en oportunidades como en el acceso a la información.

H. Norma Internacional de Auditoría 400: Evaluaciones de riesgo y control interno

Según Andrade (2004) sostiene que:

El propósito de esta norma internacional de auditoría (NIA) es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno y sobre el giro de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección. “Riesgo de Auditoría” significa el riesgo de que el auditor de una opinión de auditoría inapropiada cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante.

El “Riesgo Inherente” es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados. El “Riesgo de Control” es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno. El “Riesgo de detección” es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Decreto Supremo 001 (MINCETUR, 2015) establece en el Reglamento de Establecimientos de hospedajes y restaurantes, art.1, que:

Establece las disposiciones para la clasificación, categorización, funcionamiento y supervisión de los establecimientos de hospedaje; así mismo establece los órganos competentes en dicha materia así como la obligación de presentar una declaración jurada de cumplimiento de las condiciones mínimas para la presentación del servicio; establece la clasificación de hotel, apart-hotel, hostel, resort, ecolodge y albergue que podrán ser ostentados por los establecimientos que cumplan con los requisitos de infraestructura , equipamiento y servicio conforme la clase y/o categoría solicitada.

I. Elementos de control interno contable y operativo que tiene relación con la información y desarrollo empresarial

Según Claros y León (2012) sostiene que:

Los elementos que conforman el control interno contable, complementado con el operativo, son los siguientes; catálogo de cuentas, instructivo para el manejo de cuentas, técnicas de control aplicables a las operaciones que se registran en cada cuenta contable, guía de contabilización, paquete de estados financieros y catálogo de formas que inciden en el sistema contable, los cuales se expondrán a continuación:

- Catálogo de cuentas

El catálogo de cuentas es una relación ordenada y posmenorizada de las cuentas contables necesarias para registrar las transacciones financieras realizadas por una entidad económica.

El catálogo de cuentas representa la columna vertebral de todo el proceso contable. Por tal razón, su diseño y conformación debe ser estrictamente apegado a las necesidades de la entidad y de la información contable y financiera a proporcionar.

- Instructivo para el manejo de cuentas

Se entiende por instructivo para el manejo de cuentas a la descripción de los conceptos de los movimientos de cargo y abono de cada operación y su registro contable inherente; además, lo que representa el saldo de cada cuenta que forma parte del catálogo.

El instructivo para el manejo de cuentas permite estandarizar criterios y procedimientos de registro contable que son básicos para definir cómo se debe registrar cada transacción que se presente en cada cuenta de la contabilidad de una entidad. Este instructivo puede complementarse con los registros auxiliares que deben diseñarse de acuerdo con las necesidades de detalle informativo que requiera cada cuenta.

Para superar las limitaciones del control de gestión, estará la vía para alcanzar ciertos niveles de efectividad en el proceso al contar con un carácter sistémico, un enfoque estratégico, y no sólo alcanzar los aspectos formales, sino que se les ofrece un peso significativo a los aspectos no formales del control. Es por ello, que el sistema debe plantear la utilización de los diferentes aspectos que completan un

sistema de control para que pueda medir verdaderamente la eficiencia y la eficacia de la gestión.

Los aspectos propuestos para otorgarle al sistema medios de medición eficiente y eficaz de la gestión, estarán vinculados con los aspectos no formales del control y los cuadros de mando, asumiendo, como es evidente, la previa existencia de los aspectos formales del control.

Partiendo de la base de objetivos efectivos, predefinidos para un período determinado y que contemplen un verdadero reto para la organización, y los caminos propuestos para llegar a ese futuro planteado, el sistema de control debe tener su base en una estructura definida.

J. Objetivos del Control Interno para las ventas

Según Vergara (2002) sostiene que:

- Los bienes remitidos y los servicios prestados a clientes deben ser facturados y registrados contablemente. Asimismo, los débitos a clientes correspondan a bienes remitidos y servicios prestados.
- Las notas de crédito a favor de clientes por concepto de devoluciones, descuentos y bonificaciones deben ser elaborados y registrados contablemente. De igual manera, los abonos a clientes deben corresponder a conceptos válidos.
- Las ventas realizadas (incluyendo, en su caso, cantidades, precio, condiciones de pago, plazo de entrega de los bienes, etc.) debe ser autorizadas de acuerdo a las políticas de la empresa al respecto.
- Todas las ventas deben ser aplicadas a cuentas por cobrar (excepto las de contado) y registradas adecuadamente en el periodo

correspondiente. Los créditos a clientes deben registrarse en el momento que se reciben los bienes devueltos.

- Todas las ventas, créditos por devoluciones y débitos por intereses y otros cargos, deben ser oportunamente registrados en mayores auxiliares y pasados al libro mayor.

1.4.2 Variable Dependiente: Gestión económica-financiera

A. Definición

Según Núñez (2012) sostiene que:

La gestión financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros.

B. Situación Económica

Fabra (2014) señala que:

El concepto de situación económica hace referencia al patrimonio de la persona, empresa o sociedad en su conjunto, es decir, a la cantidad de bienes y activos que posee y que les pertenecen.

La situación económica de una empresa es la capacidad que tiene la misma para generar resultados positivos. Se establece entonces que la empresa es rentable cuando tiene capacidad para generar resultados positivos, o sea para generar utilidades.

Desde un punto de vista contable, la situación económica se refiere a los resultados que se obtienen en un periodo determinado

(usualmente 12 meses) con relación al desarrollo de una actividad por parte de una entidad. Esta información se encuentra en el Estado de Resultados. (p.15).

C. Situación Financiera

Mora (2009) refiere que:

La situación financiera es una proyección hacia el futuro, de los servicios sujetos a valuación que habrán de rendirse (pasivo) y los servicios sujetos a valuación que habrán de recibirse (activo). Es la representación en moneda del valor de la empresa, es decir, la valuación de la empresa a través de la unidad de medida que es el dinero. (p.25).

D. Análisis de la situación económica y financiera

El análisis financiero consiste en evaluar la situación económica y financiera actual de la empresa y proyectar su futuro. En definitiva, enjuiciar la gestión empresarial de la unidad económica para predecir su evolución futura y poder tomar decisiones con la menor incertidumbre.

El análisis económico y financiero de una empresa ofrece la información necesaria para conocer su situación real durante el período de tiempo que se elija, constituyendo la base para ejecutar el proceso de planeación financiera donde deben disminuirse o erradicarse, de ser posible, las debilidades y deficiencias que desde el punto de vista financiero presentó la empresa en el período analizado. (Burgos, 2013, p.13).

De acuerdo a Urquizo (2011) afirma que:

Es una visión global del negocio solo es posible a través de un buen sistema de administración financiera que permita conocer el resultado del negocio, así como las causas de su buen desempeño y las acciones de mejora que pongan a los números a trabajar a su favor.

Con la solución para procesos de Gestión Financiera se podrá:

- Llevar una contabilidad transparente y comparable con los mercados mundiales.
- Organizar sus operaciones financieras a través de empresas, unidades de negocio o cualquier otro tipo de agrupación, según sea necesario.
- Extender sus procesos de negocios para interactuar con sus socios.
- Buscar opciones de financiación a largo y corto plazo para expandir el negocio.
- Revisar la salud financiera o de una unidad de negocio mediante el análisis de índices financieros.
- Entender las diferentes técnicas utilizadas en la valoración de proyectos y de activos.
- Reducir los costos y simplificar el cumplimiento con la automatización del riesgo y la administración de los procesos de cumplimiento.
- Apoyar el crecimiento a menor costo con servicios globales centralizados.
- Reducir al mínimo el fraude, el error y la ineficiencia con los controles de monitoreo continuo embebidos.

- Impulsar el desempeño con información financiera consistente y operativa.
- Adaptarse a los cambios en el negocio con la planificación dinámica de presupuestos y previsiones.

E. Gestión.

Definición

Heredia (1985) manifiesta es: “la acción y efecto de realizar tareas – con cuidado, esfuerzo y eficacia- que conduzcan a una finalidad” (p.45).

Rementeria (2008) destaca que:

Es la actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal Al respecto, agrega que en el concepto gestión es muy importante la acción del latín actionem, que significa toda manifestación de intención o expresión de interés capaz de influir en una situación dada. Para él, el énfasis que se hace en la acción, en la definición de gestión, es lo que la diferencia de la administración. (p.1).

En consecuencia, la gestión es parte de la administración, porque nos permite determinar un estilo de cómo administrar los recursos de la empresa. De esta manera nos permitirá cumplir con el propósito del estudio.

F. El análisis de la gestión económica y financiera

Es el medio mediante el cual se mide y determina la peculiar situación que presenta la estructura financiera de una organización a una fecha o periodo determinado, con la finalidad de establecer la eficiencia en su gestión, el rendimiento o rentabilidad de la inversión y su capacidad de pago o endeudamiento. Se obtendrá de dos estados:

Según Franklin (2007), sostiene que:

Estado de Situación Financiera: Se conoce también como balance general, informa sobre los activos de una empresa, pasivos y patrimonio neto o fondos propios en un momento dado. Evaluación de proyectos de inversión y variaciones que afectan la rentabilidad social y el apoyo directo al desarrollo social. (p. 42).

Según Pereda (2005) refiere que:

Evalúa la capacidad de endeudamiento. Evalúa la gestión activos.
Determina liquidez y solvencia de la entidad de pago. Determina el equilibrio financiero patrimonial-financiero. Aparecerán las cuentas reales y sus valores deben corresponder exactamente ajustados del libro mayor y libros auxiliares. Deben cumplir con los Principios Contablemente Generalmente Aceptados Este estado será utilizado para analizar la gestión financiera. (p.85).

Según Franklin (2007), sostiene que:

Estado de Resultados Integrales: Informa sobre los ingresos de una empresa, los gastos y las ganancias o pérdidas en un período de tiempo. Incluye por tanto las ventas y los diversos gastos en que ha

incurrido para conseguirlos. Resumen los gastos operativos del periodo. (p. 43).

- **Ingresos:** Son los recursos que recibe la institución correspondiente a la venta de sus bienes o prestación de sus servicios. Al generarse un ingreso, se puede recibir diferentes tipos de activos, como el efectivo y/o las cuentas por cobrar.
- **Gastos:** Son los pagos realizados en un periodo determinado, para realizar las operaciones del periodo, que nos generaran ingresos posteriores.
- **Utilidad:** Es el excedente de los ingresos, de las operaciones realizadas en un determinado periodo. Es la ganancia obtenida por la prestación de servicios o venta de bienes.

Según Pereda (2005) sostiene que:

El estado de gestión será empleado para realizar el análisis económico. Optimiza la rentabilidad obteniendo el resultado cada vez menos déficit.

Establece la tendencia y evaluación de los ingresos y la determinación e identificación de recursos.

Determinará las causas del resultado económico (déficit o superávit) (p.85.).

Tipos de instrumentos de análisis de estados financieros

Según Instituto Pacifico S.A.C. (2015) describe que:

Los instrumentos deben ser adaptados de acuerdo a la circunstancia de cada problema o institución a la que se evalúa. No necesariamente todos son de aplicación universal. El analista debe tener habilidad

analítica, mentalidad inquisitiva, criterio propio, creatividad experiencia, formación profesional, mantenerse al día con el desarrollo de las disciplinas financieras. A continuación, mencionaremos los principales instrumentos:

- Análisis de estados financieros comparativos
- Análisis de estados porcentuales
- Análisis de ratios, coeficientes, índices o razones financieras

- **Análisis de estados financieros comparativos**

Permite la comparación de los estados financieros de distintas fechas o periodos, determinar e interpretar tendencias con respecto a las cuentas o partidas componentes de dichos estados. Las tendencias pueden indicar posibles anomalías tanto en la actual estructura de financiamiento de la organización (pasivo y patrimonio) y en el destino de las inversiones (activos), como en la propia estructura de ingresos y egresos financieros, lo que posibilita adoptar medidas correctivas pertinentes.

Las tendencias que deben ser rigurosamente analizadas e interpretadas son aquellas que no tienen relación lógica entre sí, por ejemplo, una tendencia hacia arriba de las cuentas por cobrar con una tendencia hacia debajo de las ventas o una tendencia hacia arriba de las existencias, acompañada de una tendencia hacia abajo de ventas, podrán señalar una sobreinversión en existencias, lo que haría suponer un incremento de los precios y una disminución en las unidades vendidas.

- **Análisis de estados financieros porcentuales**

Es el instrumento que permite, en función de valores relativos o porcentuales, determinar e interpretar la estructura de los activos, pasivos y patrimonio, y de los ingresos y egresos financieros en una fecha o periodo determinado. En su uso práctico se complementa con el análisis de los estados financieros comparativos.

En los estados financieros porcentuales de base cien, en estado de situación financiera, tanto el activo total, como el pasivo y patrimonio total, están expresados, respectivamente, en forma de cien por ciento, estando indicada cada partida en estas categorías en forma de porcentaje total correspondiente. De igual forma con los estados de gestión se toma como base del cien por ciento a los ingresos netos.

Estos estados permiten evaluar mediante la comparación periodos menores de gestión, por ejemplo, el segundo trimestre del ejercicio anterior, a fin de advertir logros o deterioros de la entidad.

Evaluar la institución en cuanto a su situación financiera y resultados, le permitirá compararse con las demás entidades del mismo sector. (P.IV-3).

Ratios Financieros:

Aching (2006) sostiene que:

Un ratio es una razón, es decir, la relación entre dos números. Son un conjunto de índices, resultado de relacionar dos

cuentas del Balance o del estado de Ganancias y Pérdidas. Los ratios proveen información que permite tomar decisiones acertadas a quienes estén interesados en la empresa, sean éstos sus dueños, banqueros, asesores, capacitadores, el gobierno, etc. Por ejemplo, si comparamos el activo corriente con el pasivo corriente, sabremos cuál es la capacidad de pago de la empresa y si es suficiente para responder por las obligaciones contraídas con terceros. Sirven para determinar la magnitud y dirección de los cambios sufridos en la empresa durante un periodo de tiempo. Fundamentalmente los ratios están divididos en 4 grandes grupos. (p.15).

Los ratios financieros se dividen en cuatro grupos:

- A) Ratios de liquidez
- B) Ratios de endeudamiento o solvencia
- C) Ratios de rentabilidad
- D) Ratios de gestión u operativos.

A. Ratios de Liquidez

Son los ratios que miden la disponibilidad o solvencia de dinero en efectivo, o la capacidad que tiene la empresa para cancelar sus obligaciones de corto plazo.

A su vez, los ratios de liquidez se dividen en:

- A.1) Ratios de liquidez corriente.
- A.2) Ratios de liquidez severa o Prueba ácida.

A.3) Ratios de liquidez absoluta o Ratio de efectividad o Prueba superácida.

A.4) Capital de trabajo.

A.1) Ratio de liquidez general o razón corriente

El ratio de liquidez general lo obtenemos dividiendo el activo corriente entre el pasivo corriente. El activo corriente incluye básicamente las cuentas de caja, bancos, cuentas y letras por cobrar, valores de fácil negociación e inventarios. Este ratio es la principal medida de liquidez, muestra qué proporción de deudas de corto plazo son cubiertas por elementos del activo cuya conversión en dinero corresponden aproximadamente al vencimiento de las deudas.

Su fórmula es:

$$\text{Liquidez General} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

- Si el resultado es igual a 2, la empresa cumple con sus obligaciones a corto plazo.
- Si el resultado es mayor que 2, la empresa corre el riesgo de tener activos ociosos.
- Si el resultado es menor que 2, la empresa corre el riesgo de no cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

A.2) Ratio de liquidez severa o Prueba ácida

Este ratio muestra una medida de liquidez más precisa que la anterior, ya que excluye a las existencias (mercaderías o

inventarios) debido a que son activos destinados a la venta y no al pago de deudas, y, por lo tanto, menos líquidos; además de ser sujetas a pérdidas en caso de quiebra. Se calcula restando el inventario del activo corriente y dividiendo esta diferencia entre el pasivo corriente.

Su fórmula es:

$$\text{Prueba acida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Existencias}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

- Si el resultado es igual a 1, la empresa cumple con sus obligaciones a corto plazo
- Si el resultado es mayor que 1, la empresa corre el riesgo de tener activos ociosos.
- Si el resultado es menor que 1, la empresa corre el riesgo de no cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

A.3) Ratio de liquidez absoluta o Ratio de efectividad o Prueba superácida

Permite medir la capacidad efectiva de la empresa en el corto plazo; considera únicamente los activos mantenidos en Caja y Bancos y los valores negociables, descartando la influencia de la variable tiempo y la incertidumbre de los precios de las demás cuentas del activo corriente.

Nos indica en términos porcentuales, la capacidad de la empresa para operar con sus activos más líquidos, sin recurrir a sus ventas

exclusivamente. Calculamos este ratio dividiendo el total de los saldos de caja y bancos entre el pasivo corriente.

Su fórmula es:

$$\text{Prueba superácida} = \frac{\text{Caja y Bancos}}{\text{Pasivo Corriente}} * 100$$

- El índice ideal es de 0.5.
- Si el resultado es menor que 0.5, no se cumple con obligaciones de corto plazo.

A.4) Capital de trabajo

Muestra la relación entre los Activos Corrientes y los Pasivos Corrientes. El Capital de Trabajo, es lo que le queda a la firma después de pagar sus deudas inmediatas, es la diferencia entre los Activos Corrientes menos Pasivos Corrientes; algo así como el dinero que le queda para poder operar en el día a día.

Su fórmula es:

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

Lo ideal es que el activo corriente sea mayor que el pasivo corriente, ya que el excedente puede ser utilizado en la generación de más utilidades.

B. Ratios de Endeudamiento, Solvencia o de Apalancamiento

Son aquellos ratios o índices que miden la relación entre el capital ajeno (fondos o recursos aportados por los acreedores) y el capital propio (recursos aportados por los socios o accionistas, y lo que ha generado la

propia empresa), así como también el grado de endeudamiento de los activos. Miden el respaldo patrimonial.

A su vez, los ratios de endeudamiento se dividen en:

B.1) Ratio de endeudamiento a corto plazo.

B.2) Ratio de endeudamiento a largo plazo.

B.3) Ratio de endeudamiento total.

B.4) Ratio de endeudamiento de activo.

B.1) Ratio de endeudamiento a corto plazo

Mide la relación entre los fondos a corto plazo aportados por los acreedores y los recursos aportados por la propia empresa.

Su fórmula es:

$$\text{Ratio de endeud. a corto plazo} = \frac{\text{Pasivo Corriente}}{\text{Patrimonio}} * 100$$

B.2) Ratio de endeudamiento a largo plazo

Mide la relación entre los fondos a largo plazo proporcionados por los acreedores, y los recursos aportados por la propia empresa.

Su fórmula es:

$$\text{Ratio de endeud. a largo plazo} = \frac{\text{Pas. No Corriente}}{\text{Patrimonio}} * 100$$

B.3) Ratio de endeudamiento total

Mide la relación entre los fondos totales a corto y largo plazo aportados por los acreedores, y los aportados por la propia empresa.

Su fórmula es:

$$\text{Ratio de endeud. total} = \frac{(\text{Pas. Corriente} + \text{Pas. No Corriente})}{\text{Patrimonio}} * 100$$

B.4) Ratio de endeudamiento de activo

Mide cuánto del activo total se ha financiado con recursos o capital ajeno, tanto a corto como largo plazo.

Su fórmula es:

$$\text{Ratio de endeud. de activo} = \frac{(\text{Pas. Corriente} + \text{Pas. No Corriente})}{\text{Activo Total}} * 100$$

C. Ratios de Rentabilidad

Muestran la rentabilidad de la empresa en relación con la inversión, el activo, el patrimonio y las ventas, indicando la eficiencia operativa de la gestión empresarial.

A su vez, los ratios de rentabilidad se dividen en:

- C.1) Ratio de rentabilidad del activo.
- C.2) Ratio de rentabilidad del patrimonio.
- C.3) Ratio de rentabilidad bruta sobre ventas.
- C.4) Ratio de rentabilidad neta sobre ventas.
- C.5) Ratio de rentabilidad por acción.
- C.6) Ratio de dividendos por acción.

C.1) Ratio de rentabilidad del activo (ROA)

Es el ratio más representativo de la marcha global de la empresa, ya que permite apreciar su capacidad para obtener utilidades en el uso del total activo.

Su fórmula es:

$$\text{ROA} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos}} * 100$$

C.2) Ratio de rentabilidad del patrimonio (ROE)

Este ratio mide la capacidad para generar utilidades netas con la inversión de los accionistas y lo que ha generado la propia empresa (capital propio).

Su fórmula es:

$$\text{ROE} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}} * 100$$

C.3) Ratio de rentabilidad bruta sobre ventas

Llamado también margen bruto sobre ventas, muestra el margen o beneficio de la empresa respecto a sus ventas.

Su fórmula es:

$$\text{Ratio de rentab. Bruta sobre ventas} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}} * 100$$

C.4) Ratio de rentabilidad neta sobre ventas

Es un ratio más concreto ya que usa el beneficio neto luego de deducir los costos, gastos e impuestos.

Su fórmula es:

$$\text{Ratio de rentab. Neta sobre ventas} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}} * 100$$

C.5) Ratio de rentabilidad por acción

Llamado también utilidad por acción, permite determinar la utilidad neta que le corresponde a cada acción. Este ratio es el

más importante para los inversionistas, pues le permite comparar con acciones de otras empresas.

Su fórmula es:

$$\text{Ratio de rentab. por acción} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{N}^\circ \text{ de Acciones}} * 100$$

C.6) Ratio de dividendos por acción

El resultado de este ratio representa el monto o importe que se pagará a cada accionista de acuerdo a la cantidad de acciones que éste tenga.

Su fórmula es:

$$\text{Ratio de dividendos por acción} = \frac{\text{Dividendos}}{\text{N}^\circ \text{ de Acciones}}$$

D. Ratios de Gestión, Operativos o de Rotación

Evalúan la eficiencia de la empresa en sus cobros, pagos, inventarios y activo.

A su vez, los ratios de gestión se dividen en:

- D.1) Ratio de rotación de cobro.
- D.2) Ratio de periodo de cobro.
- D.3) Ratio de rotación por pagar.
- D.4) Ratio de periodo de pagos.
- D.5) Ratio de rotación de inventarios.

D.1) Ratio de rotación de cobro

Éste índice es útil porque permite evaluar la política de créditos y cobranzas empleadas, además refleja la velocidad en la recuperación de los créditos concedidos.

Su fórmula es:

$$\text{Ratio de rotación de cobro} = \frac{\text{Ventas al Crédito}}{\text{Ctas. por cobrar}}$$

D.2) Ratio de periodo de cobro

Indica el número de días en que se recuperan las cuentas por cobrar a sus clientes.

Su fórmula es:

$$\text{Ratio de periodo de cobro} = \frac{\text{Ctas por cobrar com.} * 360}{\text{Ventas al crédito}}$$

D.3) Ratio de rotación por pagar

Mide el plazo que la empresa cuenta para cancelar bonificaciones.

Su fórmula es:

$$\text{Ratio de rotación por pagar} = \frac{\text{Compras al crédito}}{\text{Ctas por pagar com.}}$$

D.4) Ratio de periodo de pagos

Determina el número de días en que la empresa se demora en pagar sus deudas a los proveedores.

Su fórmula es:

$$\text{Ratio de periodo de pagos} = \frac{\text{Ctas por pagar com.} * 360}{\text{Compras al crédito}}$$

D.5) Ratio de rotación de inventarios

Indica la rapidez en que los inventarios se convierten en cuentas por cobrar mediante las ventas al determinar el número de veces que rota el stock en el almacén durante un ejercicio.

Su fórmula es:

$$\text{Ratio de rotación de inv.} = \frac{\text{Costo de Ventas}}{\text{Inventarios (Exist.)}}$$

1.5. Marco conceptual

Control: Es el proceso por medio del cual las actividades de una organización quedan ajustadas a un plan preconcebido de acción y el plan se ajusta a las actividades de la organización.

Control Interno: El control interno es una función esencial de la gerencia, es un factor básico que opera en una o en otra forma en la administración de cualquier otra organización.

Ventas: La venta es una de las actividades más pretendidas por empresas, organizaciones o personas que ofrecen algo en su mercado meta, debido a que su éxito depende directamente de la cantidad de veces que realicen esta actividad.

Gestión: Hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo.

Gestión Económica: Procedimientos establecidos para la ejecución de los presupuestos de ingresos y gastos.

Gestión Financiera: Consiste en administrar los recursos que se tienen de una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar.

Control Administrativo: Incluye planes, procedimientos y registros concernientes al proceso de decisión sobre la autorización de la dirección sobre las transacciones en el logro de los objetivos de la organización.

Control Contable: Es el sistema de autorización y aprobación, separación de obligaciones concernientes al mantenimiento de registros e informes contables y los

implicados en la custodia de activos y operaciones a los controles físicos de activos y auditoría interna.

Ratio Financiero: Son magnitudes relativas de dos valores numéricos seleccionados extraídos de los estados financieros de una empresa.

Ratio de Gestión: Son razones que comúnmente se reconocen como razones de eficiencia o de cambio.

Auditoria: Técnica de control, dirigida a valorar, el control interno y la observancia de Principios de Contabilidad generalmente aceptados. Comprende un examen independiente de los registros de contabilidad y otra evidencia relacionada con una entidad para apoyar la opinión experta imparcial sobre la confiabilidad de los estados financieros.

Control Contable: Procedimiento de control interno que se relaciona directamente con la protección de los activos o con la confiabilidad de los registros contables.

Auditoria de sistema: Consiste en la verificación del estado de implantación de los sistemas contables y de control interno, que permite evaluar el cumplimiento de los principios y procedimientos de control interno y de contabilidad generalmente aceptados, el grado de actualización de la contabilidad, el empleo correcto de las cuentas contables y la elaboración y aplicación de los sistemas de costos.

Supervisión: Requisito esencial en la auditoria que conduce a un adecuado control y dirección en todas las etapas, para que asegure que los procedimientos, técnicas y pruebas que se realizan, se vinculen en forma competente y eficaz con los objetivos que se persiguen.

Ambiente de control: Se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e inflencie las tareas de las personas con respecto al control de sus actividades.

CAPÍTULO II

MATERIAL Y PROCEDIMIENTOS

II. MATERIAL Y PROCEDIMIENTOS

2.1 Material

2.1.1 Población.

Estuvo conformado por el área de ventas y contabilidad, así como registro de clientes y facturas de venta realizadas a los clientes del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016.

2.1.2 Marco Muestral.

Estuvo conformado por 15 trabajadores por las áreas de ventas y contabilidad del Hotel Convención S.A.C.

Balance general y estado de resultados de los años 2015 y 2016.

2.1.3 Unidad de Análisis.

Estuvo conformado por cada uno de los trabajadores de las áreas de ventas y contabilidad así como los registros y facturas del Hotel Convención S.A.C.

2.1.4 Muestra.

Para el presente trabajo se ha tomado la población como muestra

2.1.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnicas:

- **Observación:** Esta técnica nos permitió tener acceso directo sobre los hechos que suceden en la realidad, en lo referente al tema de estudio.
- **Análisis Documental:** Lo utilizamos para analizar todos los documentos que fueron necesarios en el trabajo de investigación.
- **Encuesta:** Es una técnica de recogida de información por medio de preguntas escritas organizadas en un cuestionario impreso. Se emplea para investigar hechos o fenómenos de forma general y no particular. La encuesta a diferencia de la entrevista, el encuestado lee previamente el cuestionario y lo responde por escrito, sin la intervención directa de persona alguna de las que colaboran en la investigación.

La encuesta, una vez confeccionado el cuestionario no requiere de personal calificado a la hora de hacerla llegar al encuestado. A

diferencia de la entrevista la encuesta cuenta con una estructura lógica, rígida que permanece inalterable a lo largo de todo el proceso investigativo. Las repuestas se recogen de modo especial y se determinan del mismo modo las posibles variantes de respuestas estándares, lo que facilita la evaluación de los resultados por métodos estadísticos.

Instrumentos:

Para la recolección de información del presente trabajo de investigación se utilizó los siguientes instrumentos:

- **Guía de Observación:** Se utilizará para listar una serie de procesos, hechos o situaciones a ser observados para comprobar si se están cumpliendo dentro de la empresa en estudio.
- **Guía de análisis documental:** Se aplicará mediante la revisión y el análisis de los reportes de ventas al crédito, documentos por cobrar y estados financieros de la empresa.
- **Cuestionario:** Es un instrumento de investigación que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los trabajadores de las áreas de ventas, cobranzas, administración, finanzas y contabilidad de la empresa. Aunque a menudo están diseñados para poder realizar un análisis estadístico de las respuestas.

Tabla 1:
Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas	Instrumentos
Observación	Guía de observación
Análisis documental	Guía de análisis documental
Encuesta	Cuestionario

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

2.1.6 Validación del instrumento de medición.

Los instrumentos del trabajo de investigación se sometieron a una prueba piloto de 10 trabajadores del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2015 y se determinó la confiabilidad con el Coeficiente de Alfa de Cronbach, siendo calculado mediante la varianza de ítems y la varianza del puntaje total, se procesó a través del software de estadística SPSS V24.

La encuesta ha sido aplicada de manera individual a los trabajadores del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2015. El tiempo para el llenado de la ficha por los trabajadores de aproximadamente 25 minutos. El cuestionario sobre la variable sistema de control interno del área de ventas está constituido por 20 ítems repartidos de la siguiente forma: en la dimensión ambiente de control consta de 4 ítems, en la dimensión evaluación de riesgo está constituida por 4 ítems, en la dimensión actividades de control gerencial está constituido por 04 ítems de la misma manera la dimensión sistema de información y comunicación y la dimensión supervisión que está constituida por 04 ítems.

El cuestionario sobre la variable gestión económica y financiera está constituido por 15 ítems, la dimensión estados financieros, razones financieras y análisis financiero está constituido por 05 ítems cada uno. La codificación para la marcación de los ítems se realiza a través de la siguiente escala de medición

1: Si

2: No.

Para el cuestionario relacionado con la variable **Sistema de control interno del área de ventas**, el valor del Alfa de Cronbach es de 0.971 que corresponde a una correlación alta. Para el cuestionario **gestión económica - financiera**, el valor del Alfa de Cronbach es de 0.967 que corresponde a una correlación alta.

Fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\text{Sum.}Si^2}{St_2} \right]$$

Dónde: α = Coeficiente de Alfa de Cronbach

K = N° de ítems utilizados para el calculo

Si2 = Varianza de cada ítem

St2 = Varianza total de los ítems

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	20

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	15

Sistema de Control Interno del área de ventas y su influencia en la Gestión Económica-Financiera del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016.

Los instrumentos fueron sometidos a una prueba piloto, dicha prueba se aplicó a los 15 colaboradores de la empresa y se determinó la confiabilidad con el Coeficiente de alfa de Cronbach, siendo calculado mediante la varianza de ítems y la varianza del puntaje total y se procesó a través del software estadístico SPSS V24.

La encuesta ha sido aplicada de manera individual a todos los colaboradores en una sola oportunidad por el investigador. El tiempo de llenado de la ficha por el informante es de aproximadamente 25 minutos.

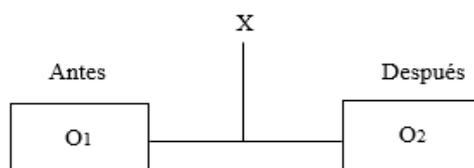
2.2 Procedimientos

2.2.1. Diseño de contrastación.

Hernández et al. (2010) sostiene que: “Está dirigido a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Se enfoca en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables” (p.85).

Por lo tanto, en la investigación para comprobar la hipótesis se empleará el *diseño ex post facto*, mediante el cual se investigará las causas y efectos, así como la relación de las variables, y en qué circunstancias se desarrollará la situación en estudio.

Esquema gráfico:



Dónde:

- O1** : Representación de la Gestión Económica – Financiera antes de proponer la mejora del sistema de control interno.
- X** : Mejora del Sistema de Control Interno en el área de ventas.
- O2** : Representación de la Gestión Económica - Financiera después la propuesta de mejora del sistema de Control interno considerando la metodología en el área de ventas.

2.2.2. Operacionalización de variables.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<p>Variable Independiente Sistema de Control Interno</p>	<p>Según Catácora (1996) expresa que: Es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable. En la perspectiva que aquí se acoge, podemos afirmar que un departamento que no aplique un control interno adecuado, puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones, y por supuesto las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su gestión e incluso podría llevar al mismo a una crisis operativa, por lo que, se debe asumir una serie de consecuencias que perjudican los resultados de sus actividades. (p.75).</p>	<p>Se entiende por sistema de control interno a las acciones que se realizan en la operatividad de las áreas de ventas y contabilidad en cumplimiento de las normas y directivas institucionales, además con la metodología establecida por el COSO.</p>	<p>a) Ambiente de control. b) Evaluación de riesgos. c) Actividades de control gerencial. d) Sistemas de información y comunicación e) Supervisión</p>	<p>Ambiente Interno Evaluación de Riesgos Actividades de Control Información y Comunicación Supervisión</p>	<p>Ordinal</p>

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<p>Variable Dependiente: Gestión Económica - Financiera</p>	<p>Situación Económica Fabra (2014) afirma que: La cantidad de bienes y activos que le pertenece o posee a una empresa. La empresa es rentable cuando tiene la capacidad económica para generar resultados positivos. Desde punto de vista contable se dice que la situación económica son los resultados que se obtiene en un periodo determinado (usualmente 12 meses) con relación a la actividad de la empresa; la hallamos en los Estados de Resultados. (p.15).</p> <p>Situación Financiera Mora (2009) refiere que: La situación financiera es una proyección hacia el futuro, de los servicios sujetos a valuación que habrán de rendirse (pasivo) y los servicios sujetos a valuación que habrán de recibirse (activo). Es la representación en moneda del valor de la empresa, es decir, la valuación de la empresa a través de la unidad de medida que es el dinero. (p.25).</p>	<p>Los analistas para verificar la eficiencia, eficacia y economía de los recursos de las entidades hacen el uso de los ratios, es así que con la interpretación de los indicadores económicos y financieros realizaremos recomendaciones para la mejora de la gestión económica -financiera.</p>	<p>Estados Financieros</p> <p>Razones Financieras</p>	<p>Estado de Situación Financiera</p> <p>Estado de Resultados Integrales</p> <p>Liquidez</p> <p>Rentabilidad</p> <p>Endeudamiento</p> <p>Gestión</p>	<p>Razón</p>

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

2.2.3. Procesamiento y análisis de datos

Se tomó un conocimiento de la unidad económica, aplicando el análisis del Sistema de Control Interno del área de ventas y su influencia en la Gestión Económica-Financiera del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016.

Los datos obtenidos para el análisis están constituidos por los reportes de ventas anuales, la lista de clientes y los importes de las cuentas que no han sido cobradas por la empresa, los estados financieros y el cuestionario aplicado al área de cobranza.

Los datos obtenidos en la etapa de recolección, fueron procesados empleando el programa SPSS, versión 24, en una hoja de cálculo Excel y apoyados por gráficos, y por cuadros estadísticos de doble entrada. Estos mostraron su descripción adecuada, permitiendo describir las variables de interés en nuestra investigación.

Las técnicas que se utilizaron para el procesamiento de datos son:

- Trabajo de campo.
- Ordenamiento de datos.
- Tablas estadísticas.
- Gráficas.

Análisis de datos

Recolectado los datos se procedió con el análisis de la información, concordante a los objetivos planteados de forma escrita y gráfica. En la contratación de la hipótesis (prueba de significancia) se hizo uso de la estadística inferencial.

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1 Presentación de Resultados

Para la presentación y organización de los datos obtenidos en la investigación se estructuraron cuadros estadísticos con alternativas independientes para cada pregunta, se analizaron los resultados obtenidos de la aplicación de técnicas e instrumentos utilizados en la recolección de datos referidos al Sistema de Control Interno del área de ventas y su influencia en la Gestión Económica-Financiera del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016.

La información obtenida se expone a través de un análisis e interpretación aplicado a los resultados de cada pregunta, después de su tabulación y representación gráfica.

Tal exposición nos permitió obtener las conclusiones y recomendaciones de nuestra investigación.

3.1.1. Objetivo a: Diagnosticar el sistema de control interno del área de ventas para reconocer los puntos críticos de la empresa Hotel Convención S.A.C, distrito de Trujillo, año 2016.

Mediante este análisis nos permitió identificar los puntos críticos y diagnóstico del sistema de control interno del área de ventas, el cual influye en la gestión económica y financiera de la empresa Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016.

3.1.1.1. Variable: Sistema de Control Interno.-Nos muestra la aplicación de normas, procesos y procedimientos del control interno en el área de ventas.
a. Dimensión 1: Ambiente de control

Tabla 2
Existencia de Manual de Procedimientos

Preguntas	Alternativas	Muestra	Porcentaje	Análisis e Interpretación
1. ¿Existe un manual de procedimientos para su área correspondiente que apoya en la gestión económica - financiera?	Si	5	33%	El 67% respondió que No, porque no tienen precisados los procedimientos que existen en las oficinas de ventas y contabilidad, esto se debe a que el personal en su mayoría es eventual, pero existe un 33% que respondieron que Si por tener experiencia en el área, confundiendo el manual de organización y funciones con el Manual de Procedimientos.
	No	10	67%	
	Total	15	100%	

Fuente: Investigación propia.
Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

Tabla 3
Flujo de actividades en la oficina

Preguntas	Alternativas	Muestra	Porcentaje	Análisis e Interpretación
2. ¿Cuenta su oficina con un flujo de actividades que permitan aplicar el control adecuado para realizar la gestión económica - financiera?	Si	4	27%	El 73% respondió que No, porque el personal es eventual y recién se está adaptando, pero no tienen un manual de procedimientos que contenga las actividades del área, y el 27% dijeron que, Si conocen las actividades, pero manera empírica.
	No	11	73%	
	Total	15	100%	

Fuente: Investigación propia.
Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

Tabla 4***Cumplimiento de normatividades vigente***

Preguntas	Alternativas	Muestra	Porcentaje	Análisis e Interpretación
3. ¿Las actividades y procedimientos relacionados a la gestión económica - financiera que involucran a su área cumplen con la normatividad y directivas establecidas por órganos competentes?	Si	4	27%	El 73% respondió que No, porque la normatividad no tiene la difusión adecuada para el control interno de los documentos utilizados en los procesos y elaboración de los estados financieros, el 27% respondió que Si porque asume el cumplimiento de las normas con el solo hecho de presentar los estados financieros en el tiempo establecido por parte del área responsable.
	No	11	73%	
	Total	15	100%	

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

Tabla 5***La Gerencia instruye en los procesos de control interno***

Preguntas	Alternativas	Muestra	Porcentaje	Análisis e Interpretación
4. ¿Los gerentes instruyen en políticas y procedimientos de control interno para los procesos de la gestión económica - financiera?	Si	3	20%	El 80% de los encuestados respondieron que No los instruyen en los procedimientos de control interno para cumplir con la revisión de los expedientes de manera efectiva y eficiente, solo el 20% de ellos respondieron que Si, basándose en su experiencia.
	No	12	80%	
	Total	15	100%	

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

b. Dimensión 2: Evaluación de Riesgos

Tabla 6

Estados financieros tienen sustentación validada

Preguntas	Alternativas	Muestra	Porcentaje	Análisis e Interpretación
5. ¿La información brindada por las áreas relacionadas a la gestión económica - financiera generan estados financieros con cifras y sustentación válida?	Si	7	47%	El 53% de los encuestados respondieron que No porque la información llega a destiempo y además con muchos errores el 47% afirmaron que Si, por el solo hecho de recibir los documentos.
	No	8	53%	
	Total	15	100%	

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

Tabla 7

Identificación de riesgos de control

Preguntas	Alternativas	Muestra	Porcentaje	Análisis e Interpretación
6. ¿Se han identificado los riesgos de control en su oficina relacionados a la gestión económica - financiera?	Si	5	33%	El 67% de los encuestados respondieron que No porque no existe un control interno implementado en la empresa, el 33% afirmo que Si sustentados en base a su experiencia, pero no existe una implementación del control interno.
	No	10	67%	
	Total	15	100%	

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

Tabla 8
Implementación de Estrategias de Control Interno

Preguntas	Alternativas	Muestra	Porcentaje	Análisis e Interpretación
7. ¿Se han identificado y comunicado las tareas específicas para implementar las estrategias de control a los empleados responsables, para mejorar la gestión económica - financiera?	Si	6	40%	El 60% de los encuestados respondieron que No porque no existe implementadas estrategias de control interno, el 40% afirmo que Si por la identificación de los riesgos de manera empírica y ellos asumen que se aplica las estrategias de control, no siendo estas elaboradas de una manera planificada y evaluada concienzudamente.
	No	9	60%	
	Total	15	100%	

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

Tabla 9
Existencia de Checklist (requisitos)

Preguntas	Alternativas	Muestra	Porcentaje	Análisis e Interpretación
8. ¿Se han identificado y comunicado las tareas específicas para implementar las estrategias de control a los empleados responsables, para mejorar la gestión económica - financiera?	Si	5	33%	El 67% respondió que No porque no existe un listado detallado de los documentos que deben acompañar a los expedientes y el 33% respondió Si por la antigüedad que tienen en sus puestos labores, originando riesgos de control porque no hay guías para los trabajadores eventuales.
	No	10	67%	
	Total	15	100%	

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

c. Dimensión 3: Actividades de Control

Tabla 10
Realización de Conciliaciones

Preguntas	Alternativas	Muestra	Porcentaje	Análisis e Interpretación
9. ¿Realiza las conciliaciones de control oportunas entre las áreas que involucran la gestión económica - financiera?	Si	6	40%	El 60% respondió que No debido a que la información recibida es a destiempo produciendo un desfase en el procedimiento conciliatorio porque existen muchos errores en la información alcanzada, el 40 % respondió que Si no valorando la importancia de la contratación de esta información aludiendo que es responsabilidad del área que alcanza la información solicitada.
	No	9	60%	
	Total	15	100%	

Fuente: Investigación propia.
Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

Tabla 11
Separación de funciones

Preguntas	Alternativas	Muestra	Porcentaje	Análisis e Interpretación
10. ¿Existe una adecuada separación de funciones entre los auxiliares que aseguren que las operaciones llevan un control de acuerdo a los procedimientos y actividades relacionados a la gestión económica - financiera?	Si	8	53%	El 47% respondió que No porque todos asumen diferentes funciones administrativas y el 53% que Si existiendo equidad en la respuesta porque existe personal eventual en las áreas que no tienen bien definidas sus funciones.
	No	7	47%	
	Total	15	100%	

Fuente: Investigación propia.
Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

Tabla 12**Revisión de Vistos y Autorizaciones**

Preguntas	Alternativas	Muestra	Porcentaje	Análisis e Interpretación
11. ¿Cuenta con la documentación sustentatoria para la realización de sus operaciones, contando a su vez con la autorizaciones, las cuales estarán reflejadas en cifras en los estados financieros?	Si	7	47%	El 53% respondió que No, al ser personal eventual, no sabe que detalles deben revisar en la documentación entregada cometiendo errores en la revisión y el 47% que respondió que Si es por su conocimiento empírico sin embargo aún existen errores en su revisión.
	No	8	53%	
	Total	15	100%	

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

Tabla 13**Archivamiento de la Información**

Preguntas	Alternativas	Muestra	Porcentaje	Análisis e Interpretación
12. ¿Las operaciones de las gestiones económicas - financieras realizadas dentro de su área cuentan con sus archivos debidamente ordenados de manera cronológica?	Si	8	53%	El 53% respondió que No, porque desconoce cómo archivar la información y organizarla de manera adecuada en un Excel de ser necesario, y así proceder a llevar el control y el 47% de los encuestados afirmaron que Si porque se guían del nombre de los archivadores.
	No	7	47%	
	Total	15	100%	

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

d. Dimensión 4: Información y Comunicación

Tabla 14

Conocimiento de los cambios de las normativas

Preguntas	Alternativas	Muestra	Porcentaje	Análisis e Interpretación
13. ¿Se encuentra enterado del cambio de las normativas que involucran a la gestión económica - financiera (en su área) y las aplica cuando es necesario?	Si	10	67%	El 33% respondió que No, porque desconoce no se ha informado ni capacitado con las nuevas normativas que han salido referentes a sus áreas y el 67 % respondió que Si porque ellos han asistido por iniciativa propia a actualizaciones.
	No	5	33%	
	Total	15	100%	

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

Tabla 15

Información a tiempo

Preguntas	Alternativas	Muestra	Porcentaje	Análisis e Interpretación
14. ¿Las áreas involucradas en la gestión económica - financiera emiten la información requerida para la elaboración de los estados financieros en el tiempo adecuado?	Si	4	27%	El 73 % manifestó que No, porque la información llega a destiempo cuando ya elaboraron los estados financieros, provocando el retraso en la actualización de la información y el 27% respondió que Si porque es suficiente que llegue la información así sea a destiempo desestimando la contrastación de la misma.
	No	11	73%	
	Total	15	100%	

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

Tabla 16*Considera que la información es relevante*

Preguntas	Alternativas	Muestra	Porcentaje	Análisis e Interpretación
15. ¿Considera que la información entregada es relevante para la elaboración de los estados financieros?	Si	7	47%	El 53% manifestó que No, porque la información llega muchas veces con errores y el 47% de los encuestados afirma que Si porque nos permitirá encontrar los errores cometidos y subsanarlos cuando es posible y además remitir los respectivos informes para el sustento de las diferencias si es que estos no son subsanables.
	No	8	53%	
	Total	15	100%	

Fuente: Investigación propia.**Elaborado por:** Avalos & Bancayan (2017).**Tabla 17***Existen reuniones para intercambio de información*

Preguntas	Alternativas	Muestra	Porcentaje	Análisis e Interpretación
16. ¿Existe reuniones para intercambiar información sobre los inconvenientes surgidos en la gestión económica - financiera?	Si	6	40%	El 60% de los encuestados indicó que No debido a que no existen reuniones programadas y el 40% afirma que Si porque se dan sin previa organización con todas las áreas involucradas no pudiendo hacer un panel de conversación de aportes y sugerencias para mejorar.
	No	9	60%	
	Total	15	100%	

Fuente: Investigación propia.**Elaborado por:** Avalos & Bancayan (2017).

e. Dimensión 5: Supervisión

Tabla 18
Supervisión de los Jefes

Preguntas	Alternativas	Muestra	Porcentaje	Análisis e Interpretación
17. ¿Los jefes responsables supervisan que los trabajadores bajo su dependencia tomen conocimiento de sus funciones y sus deberes asegurando su adecuado cumplimiento?	Si	5	33%	El 67% de los encuestados manifestó que No debido a que los encargados de ello no están capacitados para corregir sus errores, perciben la falta de conocimiento de los nuevos encargados, el 33% nos respondió que Si por ser parte de los empleados eventuales.
	No	10	67%	
	Total	15	100%	

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

Tabla 19
Frecuente información requerida por Gerencia General

Preguntas	Alternativas	Muestra	Porcentaje	Análisis e Interpretación
18. ¿La Gerencia General solicita a su área información con frecuencia?	Si	6	40%	El 60% de los encuestados reveló que No porque de todos los memorándums existentes en su mayoría son de otras áreas y el 40% respondió que Si porque alguna vez de acuerdo a su tiempo en las áreas llevo alguna solicitud.
	No	9	60%	
	Total	15	100%	

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

Tabla 20
Existencia de Oficina de Auditoría Interna

Preguntas	Alternativas	Muestra	Porcentaje	Análisis e Interpretación
19. ¿Cuenta con el Oficina de Auditoría Interna la gestión económica - financiera del Hotel Convención S.A.C.?	Si	7	47%	El 53% de los encuestados manifestó que No porque muchos desconocen de su existencia por ser empleados eventuales y el 47% de los consultados respondieron que Si porque han sido comunicados de su no existencia.
	No	8	53%	
	Total	15	100%	

Fuente: Investigación propia.
Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

Tabla 21
Control interno de la oficina

Preguntas	Alternativas	Muestra	Porcentaje	Análisis e Interpretación
20. ¿Considera que el control interno de su oficina es bueno?	Si	4	27%	El 73% de los encuestados respondió que No porque el control interno no está implementado, se ha quedado en la fase de planificación y no se ha difundido las pautas adecuadas para realizarlo de manera eficiente, el 27% de los encuestados considera que Si realizan un control adecuado.
	No	11	73%	
	Total	15	100%	

Fuente: Investigación propia.
Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

3.1.1.2. Variable: Gestión Económica - Financiera

a. Dimensión 1: Estados Financieros

Tabla 22

Los Estados Financieros son herramienta de apoyo para la toma de decisiones

Preguntas	Alternativas	Muestra	Porcentaje	Análisis e Interpretación
1. ¿La Gestión Económica utiliza como herramienta de apoyo el Estado de Resultados Integrales para la toma de decisiones de las operaciones del año 20156?	Si	7	47%	El 53% de los encuestados respondió que No porque consideran que no es herramienta de apoyo por la falta de información actualizada y Si 47% porque consideran que debe estar actualizada las cifras.
	No	8	53%	
	Total	15	100%	

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

Tabla 23

Los Estados Financieros reflejan los gastos e ingresos del Hotel

Preguntas	Alternativas	Muestra	Porcentaje	Análisis e Interpretación
2. ¿Considera que el Estado de Resultados Integral está reflejando los gastos e ingresos de las operaciones realizadas por el Hotel Convención S.A.C., en el año 2015?	Si	6	40%	El 60% de los encuestados manifestó que No, al considerar que los estados financieros no están teniendo el registro y control de los ingresos y gastos de manera oportuna, generando información distorsionada, el 40% respondió que Si porque le es suficiente la información entregada sin contrastar por el Contador del hotel.
	No	9	60%	
	Total	15	100%	

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

Tabla 24
Cumplimiento de las NIC

Preguntas	Alternativas	Muestra	Porcentaje	Análisis e Interpretación
3. ¿El estado de gestión integral y de situación financiera son elaborados cumpliendo la NIC1: Presentación de Estados Financieros?	Si	6	40%	El 60% de los encuestados manifestaron que No, porque están reflejando información desactualizada llega fuera de tiempo la información de las áreas, obstaculizando el retiro de los saldos al no contar con sustento de documentos, y el 40% respondieron que Si porque es suficiente que llegue la información sin corroborar si los saldos o cifras son correctos.
	No	9	60%	
	Total	15	100%	

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

Tabla 25
Entrega información oportuna

Preguntas	Alternativas	Muestra	Porcentaje	Análisis e Interpretación
4. ¿Entrega de manera oportuna su área la información para la elaboración del Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultados Integral?	Si	5	33%	El 67% manifestó que No debido a que la información es presentada a destiempo por las áreas generando estados financieros con información desactualizada y el 33% respondió que Si porque la presentan en las fechas requeridas.
	No	10	67%	
	Total	15	100%	

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

Tabla 26
Sistema de contabilidad

Preguntas	Alternativas	Muestra	Porcentaje	Análisis e Interpretación
5. ¿Se realiza controles de comprobación en el sistema de contabilidad para llegar a los saldos?	Si	4	27%	El 73% manifestó que No debido a que la información es presentada a destiempo por ello la contrastación es imposible y el 27% respondió que Si porque presentan la información en las fechas requeridas permitiendo corroborar con el sistema de contabilidad y otros documentos que tiene el área para elaborar los estados financieros.
	No	11	73%	
	Total	15	100%	

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

b. Dimensión 2: Ratios Financieros

Tabla 27
Principales razones financieras del Hotel

Preguntas	Alternativas	Muestra	Porcentaje	Análisis e Interpretación
1. ¿Conoce las principales razones financieras para una entidad pública, como es el caso del Hotel Convención S.A.C.?	Si	6	40%	El 60% de los encuestados No conocen las principales razones financieras de la empresa y el 40% Si conocen las principales razones financieras que debemos analizar para las tendencias del hotel.
	No	9	60%	
	Total	15	100%	

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

Tabla 28***Es herramienta de apoyo el Estado de Situación Financiera***

Preguntas	Alternativas	Muestra	Porcentaje	Análisis e Interpretación
2. ¿La gestión financiera utiliza como herramienta de apoyo el Estado de Situación Financiera para la toma de decisiones?	Si	9	60%	El 60% respondieron que Si porque el estado de situación financiera permite extraer información para la elaboración de las razones financieras y el 40% de los encuestados respondieron que No porque consideran que al tener la información a destiempo no reflejaran la información fidedigna.
	No	6	40%	
	Total	15	100%	

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

Tabla 29***Información actualizada para elaborar las razones financieras***

Preguntas	Alternativas	Muestra	Porcentaje	Análisis e Interpretación
3. ¿Los estados financieros tienen información actualizada que permiten la elaboración de las razones financieras de utilidad para la toma de decisiones?	Si	6	40%	El 40% manifestó que Si porque le es suficiente con la emisión de los estados financieros limitándose a la extracción de los saldos y el 60% considero que No por las limitaciones que se tienen por la entrega de la información a destiempo y el desconocimiento de contrastación con el sistema de contabilidad para conciliar los saldos.
	No	9	60%	
	Total	15	100%	

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

Tabla 30***Razones financieras de liquidez y rentabilidad***

Preguntas	Alternativas	Muestra	Porcentaje	Análisis e Interpretación
4. ¿Conoce las razones de liquidez y rentabilidad?	Si	6	40%	El 60% respondió que No porque las razones de los estados financieros se elaboran y no se analizan con el personal involucrado con la gestión económica y financiera para la toma de decisiones y el 40% respondió que Si porque tiene conocimientos generales de cómo se elaboran.
	No	9	60%	
	Total	15	100%	

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

Tabla 31***Razones de gestión son de utilidad para la gestión económica y financiera***

Preguntas	Alternativas	Muestra	Porcentaje	Análisis e Interpretación
5. ¿Las razones de gestión o actividad son de utilidad para la gestión económica y financiera?	Si	5	33%	El 33% manifestó que SI porque las razones de actividad permite conocer la tendencia de nuestras operaciones y el 67% respondió que NO porque no saben con precisión las razones de gestión o actividad.
	No	10	67%	
	Total	15	100%	

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

c. Dimensión 3: Análisis Financiero

Tabla 32

El análisis de las razones financieras muestra las tendencias

Preguntas	Alternativas	Muestra	Porcentaje	Análisis e Interpretación
1. ¿Los análisis de las razones financieras permiten determinar el estado actual de la empresa y predecir el futuro de acuerdo a las tendencias que obtenemos de los mismos?	Si	7	47%	El 53% indico que No porque considera que la información entregada a destiempo desvirtúa las cifras reflejadas de los estados financieros y por ende las razones y sus tendencias el 47% que respondieron que Si porque concluyen que los estados financieros son elaborados con información sustentatoria.
	No	8	53%	
	Total	15	100%	

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

Tabla 33

Existencia de métodos de análisis financiero en el hotel

Preguntas	Alternativas	Muestra	Porcentaje	Análisis e Interpretación
2. ¿Existe en la unidad empresarial métodos de análisis financiero?	Si	10	67%	El 67% manifestó que Si existen métodos de análisis financiero y el 33% respondió que No por la poca difusión del análisis de las razones financieras.
	No	5	33%	
	Total	15	100%	

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

Tabla 34***Conoce la evolución económica del hotel***

Preguntas	Alternativas	Muestra	Porcentaje	Análisis e Interpretación
3. ¿Si se ha planteado una nueva inversión, conoce cómo será la evolución económica del hotel para afrontar dicha inversión?	Si	5	33%	El 33% manifestó que Si conocería la evolución económica de la inversión a través del análisis financiero para afrontar la inversión y el 67% No conoce la evolución económica y por ello no sabría cómo enfrentaría dicha inversión.
	No	10	67%	
	Total	15	100%	

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

Tabla 35***Conoce la rentabilidad de la entidad***

Preguntas	Alternativas	Muestra	Porcentaje	Análisis e Interpretación
4. ¿Conoce la rentabilidad del Hotel Convención S.A.C.?	Si	6	40%	El 60% respondió que No conoce la rentabilidad del hotel y el 40% respondió que Si a través del análisis de las razones, que son el resumen proporcional de los activos y del patrimonio en relación a los ingresos.
	No	9	60%	
	Total	15	100%	

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

Tabla 36***Los gastos son proporcionales a los ingresos***

Preguntas	Alternativas	Muestra	Porcentaje	Análisis e Interpretación
5. ¿Los gastos que realiza el Hotel Convención S.A.C. están en relación a los ingresos que recibe?	Si	9	60%	El 60% respondió que los gastos Si son proporcionales a los ingresos y el 40% manifestó que No son proporcionales pues los gastos han generado compromisos de pago que quedan pendientes y se pagaron con el presupuesto del año siguiente.
	No	6	40%	
	Total	15	100%	

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

3.1.2. Objetivo b: Analizar la gestión económica y financiera de la empresa Hotel Convención S.A.C, distrito de Trujillo año 2016.

Obtendremos los resultados de la prestación de servicios de gestión económica y financiera de la empresa Hotel Convención S.A.C.

1. ¿Se tiene un orden establecido para los distintos procesos de prestación del servicio de hospedaje?

Tabla 37

Procesos de prestación del servicio de hospedaje

Alternativa de respuesta	f_i	h_i	F_i	H_i	%
Siempre	3	0.20	3	0.20	20%
Casi siempre	2	0.13	5	0.33	13%
A veces	3	0.20	8	0.53	20%
Casi nunca	5	0.33	13	0.87	33%
Nunca	2	0.13	15	1.00	13%
	15	1.00			100%

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

Análisis e interpretación

Como se observa en la tabla 37, el 33% de los encuestados opinan que casi nunca tienen un orden establecido en el proceso de prestación del servicio de hospedaje, sigue un 20% que afirman siempre, seguido de un 20% que a veces; asimismo, un 13% estiman que nunca y 13% casi siempre.

2. ¿Usted tiene deficiencias en registrar sus ventas?

Tabla 38

Deficiencias en el registro de las ventas

Alternativa de respuesta	f_i	h_i	F_i	H_i	%
Siempre	4	0.27	4	0.27	27%
Casi siempre	3	0.20	7	0.47	20%
A veces	5	0.33	12	0.80	33%
Casi nunca	2	0.13	14	0.93	13%
Nunca	1	0.07	15	1.00	7%
	15	1.00			100%

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

Análisis e interpretación

Como se observa en la tabla 38, el 33% de los encuestados opinan que a veces tienen deficiencias en registrar sus ventas, mientras que un 27% manifiestan que siempre, seguido de un 20% que casi siempre; asimismo, un 13% estiman que casi nunca y 7% nunca.

3. ¿Usted cree que los precios de los servicios de hospedaje influyen en la decisión del huésped?

Tabla 39
Precios de los servicios de hospedaje

Alternativa de respuesta	f_i	h_i	F_i	H_i	%
Siempre	4	0.27	4	0.27	27%
Casi siempre	3	0.20	7	0.47	20%
A veces	3	0.20	10	0.67	20%
Casi nunca	3	0.20	13	0.87	20%
Nunca	2	0.13	15	1.00	13%
	15	1.00			100%

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

Análisis e interpretación

Como se observa en la tabla 39, el 27% de los encuestados opinan que siempre tienen deficiencias en registrar sus ventas, mientras que un 20% manifiestan que casi siempre, seguido de un 20% que a veces; asimismo, un 20% estiman que casi nunca y 13% nunca.

4. ¿Al final del día presenta y sustenta los servicios de hospedaje vendidos?

Tabla 40
Servicios de hospedaje vendidos

Alternativa de respuesta	f_i	h_i	F_i	H_i	%
Siempre	3	0.20	3	0.20	20%
Casi siempre	3	0.20	6	0.40	20%
A veces	2	0.13	8	0.53	13%
Casi nunca	5	0.33	13	0.87	33%
Nunca	2	0.13	15	1.00	13%
	15	1.00			100%

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

Análisis e interpretación

Como se observa en la tabla 40, el 33% de los encuestados opinan que casi nunca tienen deficiencias en presentar y sustentar sus servicios de hospedaje vendidos, mientras que un 20% manifiestan que siempre, seguido de un 20% que casi siempre; asimismo, un 13% estiman que a veces y 13% nunca.

5. ¿Usted realiza el seguimiento a la cartera de clientes (huéspedes) de la empresa?

Tabla 41
Cartera de huéspedes del Hotel

Alternativa de respuesta	f_i	h_i	F_i	H_i	%
Siempre	1	0.07	1	0.07	7%
Casi siempre	2	0.13	3	0.20	13%
A veces	3	0.20	6	0.40	20%
Casi nunca	6	0.40	12	0.80	40%
Nunca	3	0.20	15	1.00	20%
	15	1.00			100%

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

Análisis e interpretación

Como se observa en la tabla 41, el 40% de los encuestados opinan que casi nunca se hace seguimiento a los huéspedes (clientes), mientras que un 20% manifiestan que a veces, seguido de un 20% que nunca; asimismo, un 13% estiman que casi siempre y 7% siempre.

6. ¿Usted con qué frecuencia cree que la empresa debe incurrir en gastos de promoción y publicidad?

Tabla 42
Gastos de promoción y publicidad

Alternativa de respuesta	f_i	h_i	F_i	H_i	%
Siempre	5	0.33	5	0.33	33%
Casi siempre	2	0.13	7	0.47	13%
A veces	1	0.07	8	0.53	7%
Casi nunca	5	0.33	13	0.87	33%
Nunca	2	0.13	15	1.00	13%
	15	1.00			100%

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

Análisis e interpretación

Como se observa en la tabla 42, el 33% de los encuestados opinan que siempre se incurren en gastos de promoción y publicidad, mientras que un 33% manifiestan que casi nunca, seguido de un 13% que casi siempre; asimismo, un 13% estiman que nunca y 7% a veces.

7. ¿Usted realiza visitas a nuevos prospectos para ofrecer los servicios de hospedaje y otros beneficios?

Tabla 43
Servicios de hospedaje y otros beneficios

Alternativa de respuesta	f_i	h_i	F_i	H_i	%
Siempre	2	0.13	2	0.13	13%
Casi siempre	4	0.27	6	0.40	27%
A veces	1	0.07	7	0.47	7%
Casi nunca	5	0.33	12	0.80	33%
Nunca	3	0.20	15	1.00	20%
	15	1.00			100%

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

Análisis e interpretación

Como se observa en la tabla 43, el 33% de los encuestados opinan que casi nunca realizan visitas para ofrecer los servicios de hospedaje, mientras que un 27% manifiestan que casi siempre, seguido de un 20% que nunca; asimismo, un 13% estiman que siempre y 7% a veces.

8. ¿Usted cumple con las cuotas de venta de servicios para el logro de los objetivos comerciales y del área?

Tabla 44
Venta de servicios para logro de objetivos

Alternativa de respuesta	f_i	h_i	F_i	H_i	%
Siempre	4	0.27	4	0.27	27%
Casi siempre	3	0.20	7	0.47	20%
A veces	2	0.13	9	0.60	13%
Casi nunca	6	0.40	15	1.00	40%
Nunca	0	0.00	15	1.00	0%
	15	1.00			100%

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

Análisis e interpretación

Como se observa en la tabla 44, el 40% de los encuestados opinan que casi nunca cumple con las cuotas de venta de servicios para el logro de los objetivos, mientras que un 27% manifiestan que siempre, seguido de un 20% que casi siempre; asimismo, un 13% estiman que a veces y 0% nunca.

9. ¿Coordina con los ejecutivos de crédito y seguros para la atención oportuna de los clientes?

Tabla 45
Créditos y seguros para atención a los clientes

Alternativa de respuesta	f_i	h_i	F_i	H_i	%
Siempre	3	0.20	3	0.20	20%
Casi siempre	3	0.20	6	0.40	20%
A veces	6	0.40	12	0.80	40%
Casi nunca	1	0.07	13	0.87	7%
Nunca	2	0.13	15	1.00	13%
	15	1.00			100%

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

Análisis e interpretación

Como se observa en la tabla 45, el 40% de los encuestados opinan que a veces los ejecutivos de crédito y seguros ofrecen atención oportuna de los clientes, mientras que un 20% manifiestan que siempre, seguido de un 20% que casi siempre; asimismo, un 13% estiman que nunca y 7% casi nunca.

10. ¿Con que frecuencia es incentivado usted como trabajador de la empresa?

Tabla 46
Incentivo a los trabajadores del hotel

Alternativa de respuesta	f_i	h_i	F_i	H_i	%
Siempre	3	0.20	3	0.20	20%
Casi siempre	3	0.20	6	0.40	20%
A veces	2	0.13	8	0.53	13%
Casi nunca	4	0.27	12	0.80	27%
Nunca	3	0.20	15	1.00	20%
	15	1.00			100%

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

Análisis e interpretación

Como se observa en la tabla 46, el 27% de los encuestados opinan que casi nunca tienen incentivos por parte del hotel por sus ventas, mientras que un 20% manifiestan que siempre, seguido de un 20% que casi siempre; asimismo, un 20% estiman que nunca y 13% a veces.

11. ¿Recibe asesoría y capacitación para reforzar la temática del área?

Tabla 47

Asesoría y capacitación al personal

Alternativa de respuesta	f_i	h_i	F_i	H_i	%
Siempre	3	0.20	3	0.20	20%
Casi siempre	1	0.07	4	0.27	7%
A veces	3	0.20	7	0.47	20%
Casi nunca	6	0.40	13	0.87	40%
Nunca	2	0.13	15	1.00	13%
	15	1.00			100%

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

Análisis e interpretación

Como se observa en la tabla 47, el 40% de los encuestados opinan que casi nunca reciben asesoría y capacitación por parte de la empresa, mientras que un 20% manifiestan que siempre, seguido de un 20% que a veces; asimismo, un 13% estiman que nunca y 7% casi siempre.

12. ¿Usted cumple con las políticas y autorizaciones para la reserva de los servicios de hospedaje y otros conexos?

Tabla 48

Políticas y autorizaciones de reservas de servicios de hospedaje

Alternativa de respuesta	f_i	h_i	F_i	H_i	%
Siempre	4	0.27	4	0.27	27%
Casi siempre	1	0.07	5	0.33	7%
A veces	3	0.20	8	0.53	20%
Casi nunca	3	0.20	11	0.73	20%
Nunca	4	0.27	15	1.00	27%
	15	1.00			100%

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

Análisis e interpretación

Como se observa en la tabla 48, el 27% de los encuestados opinan que siempre se cumple con las políticas y autorizaciones para la reserva de los servicios de hospedaje y otros conexos, mientras que un 27% manifiestan que nunca, seguido de un 20% que a veces; asimismo, un 20% estiman que casi nunca y 7% casi siempre.

3.1.3. Objetivo c: Proponer mejoras del sistema de control interno en el área de ventas, respecto a la gestión económica - financiera del Hotel Convención S.A.C.

En el año 2016 se ha mejorado la gestión económica y financiera producto de la mejora del sistema de control interno en el área de ventas en comparación con el año anterior.

3.1.3.1. Análisis vertical

Hotel Convención S.A.C.					
Estado de Situación Financiera					
Al 31 de diciembre del 2016 y 2015					
(Expresado en soles)					
	Notas	2016	2015	2016	2015
		S/.	S/.	%	%
Activo					
Activo corriente				Método vertical	
Efectivo y equivalente de efectivo		3,190	1,251	2.61	1.55
Inversiones financieras		5,540	1,711	4.54	2.12
Cuentas por cobrar comerciales (neto)		9,692	8,514	7.94	10.56
Existencias (neto)		38,768	25,581	31.77	31.71
Gastos diferidos		592	395	0.49	0.49
Total activo corriente		57,782	37,452	47.35	46.43
Activo no corriente					
Inversiones financieras		15,000	11,500	12.29	14.26
Inmuebles, maquinaria y equipo (neto)		49,260	31,710	40.36	39.31
Total activo no corriente		64,260	43,210	52.65	53.57
Total activo		122,042	80,662	100.00	100.00
Pasivo y patrimonio					
Pasivo corriente					
Tributos por pagar		1,949	799	1.60	0.99
Cuentas por pagar comerciales		14,600	12,200	11.96	15.12
Otras cuentas por pagar		12,343	5,132	10.11	6.36
Total pasivo corriente		28,892	18,131	23.67	22.48
Pasivo no corriente					
Obligaciones financieras		18,514	6,897	15.17	8.55
Provisiones		5,498	3,998	4.51	4.96
Total pasivo no corriente		24,012	10,895	19.68	13.51
Total pasivo		52,904	29,026	43.35	35.98
Patrimonio					
Capital		40,000	40,000	32.78	49.59
Reservas legales		9,100	6,190	7.46	7.67
Reservas estatutarias		4,900	3,113	4.02	3.86
Resultados acumulados		15,138	2,333	12.40	2.89
Total patrimonio		69,138	51,636	56.65	64.02
Total Pasivo y Patrimonio		122,042	80,662	100.00	100.00

Figura 1: Estado de Situación Financiera, Hotel Convención S.A.C. años 2015 y 2016.

Fuente: Hotel Convención S.A.C., Área de Contabilidad.

Análisis e interpretación comparativo años 2015 y 2016:

Como se observa en la figura 1, la estructura del activo se concentra en un 47.35% y 46.43% de los años 2015 y 2016 en los activos corrientes o de corto plazo, notándose una alta representación en existencias con una participación del 31.77% y 31.71% la cual asciende a S/.38,768 y S/.25,581, otro rubro importante es Cuentas por cobrar diversas que refleja un 7.94% y 10.56% del total del activo de los años 2015 y 2016 respectivamente, registrando S/.9,692 y S/.8,514, la composición y estructura del activo corriente en los otros rubros no fueron significativos. En lo que respecta a los activos no corrientes o de largo plazo representan el 52.65% y 53.57% del total de los activos, con una participación de inmuebles, maquinaria y equipo del 40.36% y 39.31%, representado en maquinaria y equipo, en cuanto a las inversiones financieras del Hotel Convención S.A.C. refleja un 12.29% y 14.26%, teniendo un alto porcentaje del capital de trabajo por fuera de la empresa, por créditos otorgados a los clientes por concepto de prestación de servicios al crédito.

Para los años referidos, al Hotel Convención S.A.C. se financia el 23.67% y 22.48% con pasivos de corto plazo y el 19.68% y 13.51% con pasivos de largo plazo, dentro de las deudas más importantes están: cuentas por pagar comerciales los cuales suman S/. 14,600 y S/. 12,200, y otras cuentas por pagar cuyos montos es de S/. 12,343 y S/. 5,132. Detallando la estructura del patrimonio, se puede observar la alta participación del capital social del 32.78% y 49.59% con S/. 40,000 y el resultado acumulado es del 12.40% y 2.89% con un valor a favor de la empresa de S/. 15,138 y S/. 2,333 respectivamente.

Hotel Convención S.A.C.					
Estado de Resultados Integrales					
Al 31 de diciembre del 2016 y 2015					
(Expresado en soles)					
	Notas	2016	2015	2016	2015
		S/.	S/.	%	%
				Método vertical	
Ventas netas		167,072	138,607	100.00	100.00
Costo de ventas	-	76,254	69,068	45.64	49.83
Utilidad Bruta		90,818	69,539	54.36	50.17
Ingresos (gastos) operativos					
Gastos de administración	-	13,903	13,928	8.32	10.05
Gastos de ventas y distribución	-	869	620	0.52	0.90
Otros(gastos) ingresos operativos, neto	-	4,793	156	2.87	0.22
Total gastos operativos, neto	-	19,565	14,392	11.71	10.38
Utilidad operativa		71,253	55,147	42.65	39.79
Otros ingresos (gastos)					
Ingresos financieros		1,458	1,122	0.87	0.81
Costos financieros	-	5,607	9,183	3.36	6.63
Pérdida neta por diferencia de cambio		-43	-195	0.05	0.28
Total otros gastos, neto	-	4,192	8,256	2.53	5.53
Utilidad antes del impuesto a las ganancias		67,061	46,891	40.12	33.83
Impuesto a las ganancias	-	19,783	13,833	11.84	9.98
Utilidad neta		47,278	33,058	28.28	23.85

Figura 2: Estado de Resultados integrales, Hotel Convención S.A.C. años 2016 y 2015.

Fuente: Hotel Convención S.A.C., Área de Contabilidad.

Análisis e interpretación comparativo años 2015 y 2016:

Como se observa en la figura 2, el análisis se hace con base a las Ventas Totales del Hotel Convención S.A.C., tomando los rubros más representativos analizando cuales son los de mayor participación sobre los Ventas Totales. Como rubro más importante podemos observar que el Costo de Ventas ocupa el lugar más alto teniendo en cuenta las demás cuentas con una participación de 45.64% y 49.83% respecto a las Ventas Totales. El segundo rubro en importancia son los Gastos Operacionales con una participación de 11.71% y 10.38% indicando que la empresa destina un alto porcentaje, invirtiendo buena parte de sus ventas en destinación a Gastos de Administración. La Utilidad neta presenta

un porcentaje bajo del 28.28% y 23.85%, aunque hay que destacar que el Hotel Convención S.A.C. es una Institución privada que debe tener en cuenta el impacto social que está generando en la sociedad.

3.1.3.2. Análisis horizontal

Hotel Convención S.A.C.					
Estado de Situación Financiera					
Al 31 de diciembre del 2016 y 2015					
(Expresado en soles)					
	Notas	2016	2015	Variación	
Activo		S/.	S/.	S/.	%
Activo corriente				Método horizontal	
Efectivo y equivalente de efectivo		3,190	1,251	1,939	155.00
Inversiones financieras		5,540	1,711	3,829	223.79
Cuentas por cobrar comerciales (neto)		9,692	8,514	1,178	13.84
Existencias (neto)		38,768	25,581	13,187	51.55
Gastos diferidos		592	395	197	49.87
Total activo corriente		57,782	37,452	20,330	54.28
Activo no corriente					
Inversiones financieras		15,000	11,500	3,500	30.43
Inmuebles, maquinaria y equipo (neto)		49,260	31,710	17,550	55.35
Total activo no corriente		64,260	43,210	21,050	48.72
Total activo		122,042	80,662	41,380	51.30
Pasivo y patrimonio					
Pasivo corriente					
Tributos por pagar		1,949	799	1,150	143.93
Cuentas por pagar comerciales		14,600	12,200	2,400	19.67
Otras cuentas por pagar		12,343	5,132	7,211	140.51
Total pasivo corriente		28,892	18,131	10,761	59.35
Pasivo no corriente					
Obligaciones financieras		18,514	6,897	11,617	168.44
Provisiones		5,498	3,998	1,500	37.52
Total pasivo no corriente		24,012	10,895	13,117	120.39
Total pasivo		52,904	29,026	23,878	82.26
Patrimonio					
Capital		40,000	40,000	-	-
Reservas legales		9,100	6,190	2,910	47.01
Reservas estatutarias		4,900	3,113	1,787	57.40
Resultados acumulados		15,138	2,333	12,805	548.86
Total patrimonio		69,138	51,636	17,502	33.89
Total Pasivo y Patrimonio		122,042	80,662	41,380	51.30

Figura 3: Estado de Situación Financiera, Hotel Convención S.A.C. años 2016 y 2015.

Fuente: Hotel Convención S.A.C., Área de Contabilidad.

Análisis e interpretación comparativo años 2015 y 2016:

Como se observa en la figura 3, nos muestra al 2015 una disminución en el activo total del S/. 41,380, habiendo un aumento del 51.30 7% con respecto al año 2016.

En el activo corriente se tienen los saldos de las efectivo y equivalente de efectivo, inversiones financieras, cuentas por cobrar comerciales (neto), existencias y gastos diferidos, observó que sufre un aumento en un 54.48% debido principalmente a la acumulación de dinero en la cuenta corriente.

El rubro inversiones financieras han aumentado en un 223.79%, lo cual refleja que hubo mejoras en las políticas de inversión y también como consecuencia del aumento de la liquidez de la empresa. La cuenta existencia tiene un incremento positivo a incrementado el saldo en comparación al año base del 51.55%.

En relación al activo no corriente destaca el rubro inmuebles, maquinaria y equipo con un importe neto de S/. 49,260 para el año 2016 presentando un aumento de S/. 17,550 con respecto al año anterior, teniendo una variación de 55.35% debido a la venta y compra de nuevos equipos de transporte.

Con respecto al pasivo, los rubros más resaltantes son otras cuentas por pagar y préstamos con instituciones financieras, la primera teniendo una disminución del 168.44% con respecto al año anterior, siendo una deuda considerable de S/. 18,514; caso similar se presenta en el rubro cuentas por pagar donde se tenía un saldo de S/. 6,897 en el año 2015 habiendo experimentado un aumento del 168.44% para el año 2016; las cuentas por pagar comerciales sufrieron un aumento del 19.67% para el 2016 con respecto al año base.

El patrimonio no sufrió ninguna variación se mantuvo en S/. 40,000 en el año 2015 y 2016, en referente a las utilidades netas se produjo un incremento de S/. 2,333 en el año 2016 lo que significó que para el último año hubo un aumento del 548.86% debido a las utilidades no distribuidas. Las participaciones no presentan cambios considerables para el año 2016, mientras que la utilidad obtenida ha aumentado considerablemente en un 23.85% del total del pasivo y patrimonio; debido principalmente a la disminución de los ingresos por las ventas del servicio.

Hotel Convención S.A.C.					
Estado de Resultados Integrales					
Al 31 de diciembre 2016 y 2015					
(Expresado en soles)					
	Notas	2016	2015	Variación	
		S/.	S/.	S/.	%
		←		Método horizontal	
Ventas netas		167,072	138,607	28,465.00	20.54
Costo de ventas		- 76,254	- 69,068	7,186.00	10.40
Utilidad Bruta		90,818	69,539	21,279.00	30.60
Ingresos (gastos) operativos					
Gastos de administración		- 13,903	- 13,928	25.00	- 0.18
Gastos de ventas y distribución		- 869	- 620	249.00	40.16
Otros(gastos) ingresos operativos, neto		- 4,793	156	4,949.00	3,172.44
Total gastos operativos, neto		- 19,565	- 14,392	5,223.00	36.29
Utilidad operativa		71,253	55,147	16,106.00	29.21
Otros ingresos (gastos)					
Ingresos financieros		1,458	1,122	336.00	29.95
Costos financieros		- 5,607	- 9,183	3,576.00	- 6.63
Pérdida neta por diferencia de cambio		-43	-195	152.00	- 77.95
Total otros gastos, neto		- 4,192	- 8,256	4,312.00	- 52.23
Utilidad antes del impuesto a las ganancias		67,061	46,891	20,418.00	43.54
Impuesto a las ganancias		- 19,783	- 13,833	- 11.84	- 9.98
Utilidad neta		47,278	33,058	20,406.16	23.85

Figura 4: Estado de Resultados integrales, Hotel Convención S.A.C. años 2016 y 2015.
Fuente: Hotel Convención S.A.C., Área de Contabilidad.

Análisis e interpretación comparativo años 2015 y 2016:

Como se observa en la figura 4, el análisis se hace con base a las Ventas Totales del Hotel Convención S.A.C., tomando los rubros más representativos analizando cuales son los de mayor participación sobre los Ventas Totales. Como rubro más importante podemos observar que las Ventas netas ocupan un lugar relevante teniendo en cuenta las demás cuentas con una variación positiva de 20.54% respecto al año base. El segundo rubro en importancia son los Gastos de ventas con una participación del 40.16% indicando que la empresa destina un alto porcentaje, invirtiendo buena parte de sus ventas en destinación a Gastos de Administración. La Utilidad neta presenta un porcentaje bajo del 9.98%, aunque hay que destacar que el Hotel Convención S.A.C. es una Institución privada que debe tener en cuenta el impacto social que está generando en la sociedad.

3.1.3.3. Análisis de razones financieros

Tabla 49

Ratios financieros de liquidez

Ratios	Fórmula	2016	2015	Análisis e interpretación
Ratio de liquidez	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	2.00	2.07	En el año 2015 y 2016, por cada Sol de obligación corriente se contaba con 2.00 y 2.07 veces, respectivamente, para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo.
Ratio de liquidez absoluta	$\frac{\text{Caja y bancos} + \text{valores negociables} * 100}{\text{Pasivo corriente}}$	0.30	0.16	La empresa aumento su capacidad de pago en el 2016 respecto al año 2015. En el año 2016, por cada Sol de obligación corriente contaba con 0.30 Soles para cubrirla.
Prueba ácida	$\frac{\text{Activos corrientes} - \text{inventarios} - \text{gastos pagados por anticipado}}{\text{Pasivo corriente}}$	0.64	0.63	La empresa aumento su capacidad de pago en el 2016 respecto al año 2015. En el año 2016, por cada Sol de obligación corriente contaba con 0.64 Soles para cubrirla.
Capital de trabajo	$\text{Activo corriente} - \text{pasivo corriente}$	28,890	19,321	La empresa aumento su capital de trabajo en el 2016 respecto al año 2015. En el año 2016, ha sufrido un incremento de S/. 9,569 en relación al año base.

Fuente: Hotel Convención S.A.C., Área de Contabilidad.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

Tabla 50***Ratios financieros de actividad o gestión***

Ratios	Fórmula	2016	2015	Análisis e interpretación
Ratio de endeudamiento (apalancamiento)	Total Pasivo	0.43	0.36	La empresa presenta un mayor índice de endeudamiento, implica un mayor financiamiento a través de deudas con terceros representadas con los índices de 0.36 a 0.43 en los años 2015 y 2016 respectivamente.
	Total Activo			
Ratio de endeudamiento a corto plazo	Pasivo corriente	0.55	0.62	Los índices son menores a 1 en ambos años. Por lo tanto, la cobertura del activo fijo neto no están financiados en su totalidad por capitales propios, la empresa no cuenta con solvencia financiera, y no puede endeudarse.
	Total Pasivo			
Ratio de financiación a largo plazo o cobertura del activo fijo	(Patrimonio + pasivo corriente)	0.56	0.72	La cobertura del activo fijo neto no está financiada en su totalidad por capitales propios, la empresa no cuenta con solvencia financiera, y no puede endeudarse.
	Total activo			
Solvencia Patrimonial o Leverage	Total pasivo	1.32	0.73	El nivel de las obligaciones para el año 2016 son 1.32 veces más que el Patrimonio neto de la empresa, esto producto de los préstamos que la empresa ha hecho, los cuales no son significativos.
	Patrimonio			
Cobertura de intereses	Utilidad operacional	12.71	6.01	En los años 2015 y 2016 la Utilidad Operativa cubre en un 6.01 y 12.71 veces, respectivamente, los intereses provenientes de obligaciones adquiridas con acreedores. Son bajos porque la empresa no toma créditos a largo plazo.
	Gastos financieros			

Fuente: Hotel Convención S.A.C., Área de Contabilidad.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

Tabla 51
Ratios financieros de Solvencia

Ratios	Fórmula	2016	2015	Análisis e interpretación
Ratio de endeudamiento (apalancamiento)	Total Pasivo	0.43	0.36	La empresa presenta un mayor índice de endeudamiento, implica un mayor financiamiento a través de deudas con terceros representadas con los índices de 0.36 a 0.43 en los años 2015 y 2016 respectivamente.
	Total Activo			
Ratio de endeudamiento a corto plazo	Pasivo corriente	0.55	0.62	Los índices son menores a 1 en ambos años. Por lo tanto, la cobertura del activo fijo neto no están financiados en su totalidad por capitales propios, la empresa no cuenta con solvencia financiera, y no puede endeudarse.
	Total Pasivo			
Ratio de financiación a largo plazo o cobertura del activo fijo	(Patrimonio + pasivo corriente)	0.56	0.72	La cobertura del activo fijo neto no está financiada en su totalidad por capitales propios, la empresa no cuenta con solvencia financiera, y no puede endeudarse.
	Total activo			
Solvencia Patrimonial o Leverage	Total pasivo	1.32	0.73	El nivel de las obligaciones para el año 2016 son 1.32 veces más que el Patrimonio neto de la empresa, esto producto de los préstamos que la empresa ha hecho, los cuales no son significativos.
	Patrimonio			
Cobertura de intereses	Utilidad operacional	12.71	6.01	En los años 2015 y 2016 la Utilidad Operativa cubre en un 6.01 y 12.71 veces, respectivamente, los intereses provenientes de obligaciones adquiridas con acreedores. Son bajos porque la empresa no toma créditos a largo plazo.
	Gastos financieros			

Fuente: Hotel Convención S.A.C., Área de Contabilidad.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

Tabla 52***Ratios financieros de rentabilidad***

Ratios	Fórmula	2016	2015	Análisis e interpretación
Ratio de rentabilidad del activo (ROA)	Utilidad Neta * 100	38.74%	40.98%	La rentabilidad de los activos fue de 40.98% en el año 2015 y de 38.74% en el 2016, lo cual tuvo una variación negativa del 2.24%, debido a que en el año 2016 hubo una mayor utilidad y un mayor monto de los activos.
	Activos			
Ratio de rentabilidad del patrimonio (ROE)	Utilidad Neta * 100	118.20%	82.65%	En el año 2015 fue de 82.65% de su rentabilidad y en el año 2016 aumento en un 118.20%, la cual significa que la empresa está funcionando correctamente por las cuales tiene una ganancia el año 2016 más que del año 2015.
	Patrimonio			
Ratio de rentabilidad bruta sobre ventas	Utilidad Bruta * 100	54.36%	50.17%	La utilidad bruta del Hotel Convención S.A.C., en el año 2015 fue de 50.17% y en el 2017 asciende a 54.36%, con una variación del 4.19%, motivo por el cual sus costos y gastos en el año 2016 fueron mayores.
	Ventas Netas			
Ratio de rentabilidad neta sobre ventas	Utilidad Neta * 100	28.30%	23.85%	Se puede observar que en el año 2015 la empresa por cada sol de venta obtuvo 23.85% de utilidad neta en base a sus ventas y para el año 2016 se observa un aumento de 4.45% llegando a obtener un 28.30%.
	Ventas Netas			

Fuente: Hotel Convención S.A.C., Área de Contabilidad.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

3.1.4. Contrastación de Hipótesis: Resultados relacionados a las hipótesis

Tabla 53

Prueba de bondad de ajuste de los puntajes sobre el sistema de control interno y la gestión económica - financiera del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016.

Las hipótesis son:

H₀: La distribución de la variable aleatoria no es distinta a la distribución normal

H₁: La distribución de la variable aleatoria es distinta a la distribución normal

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Sistema de control interno	,282	15	,002	,795	15	,053
Gestión económica financiero	,237	15	,024	,818	15	,066
Ambiente de control	,400	15	,000	,630	15	,053
Evaluación de riesgo	,288	15	,002	,758	15	,071
Actividades del control gerencial	,204	15	,093	,822	15	,067
Sistema de información y comunicación	,228	15	,034	,858	15	,053
supervisión	,325	15	,000	,746	15	,071

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Al observar la tabla 53; se determina el uso de pruebas paramétricas, debido a que las variables sistema de control interno del área de ventas y gestión económica - financiera del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016, así como también las dimensiones de la primera variable, tienen un p valor (sig.) mayor del 0.05 (5%) como se observa en la prueba de ajuste a distribución normal de Shapiro – Wilk. Se selecciona a

shapiro wilk debido a que la muestra es menor de 50 (15 encuestados) con un nivel de significancia al 5%.

Por tanto, se aceptaría la Hipótesis nula debido a que las variables tienen un p-valor por encima del 5%, es decir la distribución de la variable aleatoria tiene distribución normal es así que se calculará el coeficiente de correlación Producto Momento Pearson.

3.1.4.1. Prueba de hipótesis general: Existe influencia significativa entre la variable sistema de control interno del área de ventas y la gestión económica y financiera del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016.

Tabla 54

Correlación entre el Sistema de Control Interno del área de ventas y la gestión económica-financiera del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016.

		Sistema de control interno	Gestión económica y financiera
Sistema de control interno	Correlación de Pearson	1	,874**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	15	15
Gestión económica y financiera	Correlación de Pearson	,874**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	15	15

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 54, según los datos obtenidos, se determina el nivel de correlación causal entre el Sistema de Control Interno del área de ventas y la gestión económica - financiera del Hotel Convención S. A.C., distrito de Trujillo, año 2016; es de 0.874; esto indica que entre las dos variables existe una influencia significativa, con un p-valor=0.00 (p-valor<0.01).

Prueba para la significación del coeficiente de correlación poblacional t – student.

- Formulación de hipótesis:

H₀: No existe influencia entre el Sistema de Control Interno del área de ventas y la gestión económica - financiera del Hotel Convención S. A.C., distrito de Trujillo, año 2016.

H_i: Existe influencia entre el Sistema de Control Interno del área de ventas y la gestión económica - financiera del Hotel Convención S. A.C., distrito de Trujillo, año 2016.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$.

Prueba para una muestra						
	Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
Sistema de control interno	15,881	14	,000	32,26667	27,9089	36,6245
Gestión económica y financiera	14,803	14	,000	23,46667	20,0666	26,8667

Decisión: Como P valor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa es decir que existe influencia o relación causal entre el sistema de control interno y la gestión económica y financiera.

Prueba de hipótesis específicas

H₁: Existe influencia significativa entre la dimensión ambiente de control y la variable gestión económica - financiera del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016.

Tabla 55

Influencia significativa entre la dimensión ambiente de control y la variable gestión económica - financiera del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016.

Correlación causal entre la dimensión ambiente de control y la gestión económico-financiera del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016.

		Ambiente de control	Gestión económica y financiera
Ambiente de control	Correlación de Pearson	1	,806**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	15	15
Gestión económica y financiera	Correlación de Pearson	,806**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	15	15

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 55, se determina que el nivel de correlación causal entre la dimensión ambiente de control y la variable gestión económica y financiera del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016; es de 0.806; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una influencia significativa, con un p-valor=0.00 (p-valor<0.05).

Prueba para la significación del coeficiente de correlación poblacional t – student.

- Formulación de hipótesis:

H₀: No existe influencia entre el ambiente de control y la gestión económica - financiera del Hotel Convención S. A.C., distrito de Trujillo, año 2016.

H₁: Existe influencia entre el ambiente de control y la gestión económica - financiera del Hotel Convención S. A.C., distrito de Trujillo, año 2016.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Prueba para una muestra

	Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
Ambiente de control	15,704	14	,000	6,93333	5,9864	7,8803
Gestión económica y financiera	14,803	14	,000	23,46667	20,0666	26,8667

Decisión: Como P valor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa es decir que existe influencia entre el ambiente de control y la gestión económica - financiera del Hotel Convención S. A.C., distrito de Trujillo, año 2016.

H₂: Existe influencia significativa entre la dimensión evaluación de riesgo y la variable gestión económica y financiera del Hotel Convención S. A.C., distrito de Trujillo, año 2016.

Tabla 56

Influencia significativa entre la dimensión evaluación de riesgo y la variable gestión económica - financiera del Hotel Convención S. A.C., distrito de Trujillo, año 2016.

Correlación causal entre la dimensión evaluación de riesgo y la gestión económico-financiera del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016.

		Evaluación de riesgo	Gestión económica y financiera
Evaluación de riesgo	Correlación de Pearson	1	,928**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	15	15
Gestión económica y financiera	Correlación de Pearson	,928**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	15	15

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Según los datos de la tabla 56, se determina que el nivel de influencia entre la dimensión evaluación de riesgo de la variable sistema de control interno del área de ventas y la gestión económica - financiera del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016; es de 0.928; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una influencia significativa, con un p-valor=0.00 (p-valor<0.05).

Prueba para la significación del coeficiente de correlación poblacional t – student.

- Formulación de hipótesis:

H₀: No existe influencia entre la evaluación de riesgo y la gestión económica - financiera del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016.

H₁: Existe influencia entre la evaluación de riesgo y la gestión económica - financiera del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$.

Prueba para una muestra

	Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
evaluación de riesgo	14,506	14	,000	6,46667	5,5105	7,4228
gestión económica y financiera	14,803	14	,000	23,46667	20,0666	26,8667

Decisión: Como el p-valor es menor a 5% ($P \text{ valor} < 0.05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa es decir existe influencia entre la evaluación de riesgo y la gestión económica y financiera del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016.

H₃: Existe influencia significativa entre la dimensión actividades de control y la gestión económica y financiera del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016.

Tabla 57

Influencia significativa entre la dimensión actividades de control y la gestión económica y financiera del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016.

Correlación causal entre la dimensión actividades del control gerencial y la gestión económico-financiera del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016.

		Actividades de control gerencial	Gestión económica y financiera
Actividades de control gerencial	Correlación de Pearson	1	,725**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	15	15
Gestión económica y financiera	Correlación de Pearson	,725**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	15	15

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Según los datos de la tabla 57, se determina que el nivel de influencia entre la dimensión actividades de control y la variable gestión económica - financiera del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016; es de 0,725; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una influencia significativa, con un p-valor=0.02 (p-valor<0.05).

Prueba para la significación del coeficiente de correlación poblacional t – student.

- Formulación de hipótesis:

H₀: No existe influencia entre las actividades de control y la gestión económica - financiera del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016.

H₁: existe influencia entre las actividades de control gerencial y la gestión económica y financiera del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$.

Prueba para una muestra

	Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
Actividades de control gerencial	13,741	14	,000	6,06667	5,1197	7,0136
Gestión económica y financiera	14,803	14	,000	23,46667	20,0666	26,8667

Decisión: Como el P- valor es menor de 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa es decir que existe influencia entre las actividades de control y la Gestión económica - financiera del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016.

H₄: Existe influencia significativa entre la dimensión sistema de información y comunicación y la variable gestión económica y financiera Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016.

Tabla 58

Influencia significativa entre la dimensión sistema de información y comunicación y la variable gestión económica y financiera del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016.

Correlación causal entre la dimensión sistema de información y comunicación y la gestión económico-financiera del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016.

		Sistema de información y comunicación	Gestión económica y financiera
Sistema de información y comunicación	Correlación de Pearson	1	,769**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	15	15
Gestión económica y financiera	Correlación de Pearson	,769**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	15	15

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 58, se determina que el nivel de influencia entre la dimensión Sistema de información y comunicación y la gestión económica y financiera del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016; es de 0.769; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una influencia significativa, con un p-valor=0.01 (p-valor<0.05).

Prueba para la significación del coeficiente de correlación poblacional t – student.

- Formulación de hipótesis:

H₀: No existe influencia entre el sistema de información y comunicación y la gestión económica y financiera del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016.

H_i: Existe influencia entre el sistema de información y comunicación y la gestión económica y financiera del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$.

Prueba para una muestra

	Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
Sistema de información y comunicación	15,319	14	,000	6,20000	5,3319	7,0681
Gestión económica y financiera	14,803	14	,000	23,46667	20,0666	26,8667

Decisión: Como el p-valor es menor a 5% ($P \text{ valor} < 0.05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa es decir existe influencia entre el Sistema de información y comunicación y la gestión económica y financiera del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016.

H₃: Existe influencia significativa entre la dimensión supervisión y la gestión económica y financiera del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016.

Tabla 59

Influencia significativa entre la dimensión supervisión y la gestión económica - financiera del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016.

Correlación causal entre la dimensión supervisión y la variable gestión económico-financiera del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016.

		supervisión	gestión económica y financiera
supervisión	Correlación de Pearson	1	,842**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	15	15
gestión económica y financiera	Correlación de Pearson	,842**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	15	15

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Según los datos de la tabla 59, se determina que el nivel de influencia entre la dimensión supervisión y la variable ggestión económica y financiera rentabilidad del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016; es de 0,842; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una influencia significativa, con un p-valor=0.00 (p-valor<0.01).

Prueba para la significación del coeficiente de correlación poblacional t – student.

- Formulación de hipótesis:

H₀: No existe influencia entre la supervisión y la gestión económica y financiera del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016.

H_i: Existe influencia entre la supervisión y la gestión económica y financiera del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Prueba para una muestra

	Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
Supervisión	14,829	14	,000	6,60000	5,6454	7,5546
Gestión económica y financiera	14,803	14	,000	23,46667	20,0666	26,8667

Decisión: Como el P- valor es menor de 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa es decir que existe influencia significativa entre la supervisión y la gestión económica y financiera del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016.

3.2. Discusión de Resultados

Las ventas a través de los procesos de control son muy importantes para la empresa, puesto que mediante estos controles se logra ejecutar de manera efectiva el proceso normal de las operaciones diarias de dicha organización; permitiendo atender de manera oportuna las necesidades de los clientes logrando así la obtención de los objetivos planteados en el presente estudio, favoreciendo en la obtención de vínculos comerciales exitosos.

En consecuencia es importante que las ventas realizadas en toda la empresa sean llevadas de manera eficiente, a través de un sistema de control interno que permita generar a la empresa información confiable y oportuna en el corto y largo plazo.

Al analizar los datos obtenidos de cuestionarios formulados por la empresa Hotel Convención S.A.C, se observa que los controles presentan deficiencias en todas las áreas encuestadas, debido a que el sistema de control interno no es el adecuado y por consecuencia se aplica de manera deficiente.

Según Torres (2005) los manuales de procedimientos permitirán que las funciones o puestos administrativos, se realicen precisando su responsabilidad y participación de cada trabajador para el correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa. Porque la finalidad principal de los manuales de procedimientos es ofrecer una descripción actualizada, concisa y clara de las actividades contenidas en cada proceso. Por ello, un manual jamás podemos considerarlo como concluido o completo, ya que debe evolucionar con la organización.

Por tanto concluimos coincidiendo que si la empresa no cuenta con un manual de procedimientos optimo es porque se está descuidando en una o más áreas los componentes de control interno.

Según Rodríguez (2007) Argumenta que el control interno es una herramienta que involucra recurso humano, métodos y procedimientos coordinados a través de toda la organización; que permitirá controlar las operaciones y registros; de esta manera se reforzará los procesos que contribuirá a prevenir eventos futuros que pudieran poner en riesgo los objetivos de la organización, de igual modo proporcionará eficiencia y efectividad a las operaciones y labores realizadas. Adicionalmente, salvaguarda los bienes de la empresa y aporta al mejor manejo de la gestión administrativa.

Con lo expuesto, por el autor estamos totalmente de acuerdo ya que el control interno es una herramienta que involucra recurso humano, métodos y procedimientos coordinados a través de toda la organización, de tal manera que la no exigencia de la totalidad de requisitos establecidos en las políticas del hotel conlleva a la empresa a tener problemas en la gestión económica-financiera.

Chunga (2014) La importancia de un eficiente sistema de control interno radica que su principal propósito es detectar con oportunidad, cualquier desviación significativa en el cumplimiento de sus objetivos y metas establecidos especialmente en lo que se refiere a la Gestión de sus inventarios, esto implica establecer controles en lo que se relaciona a su adquisición, su almacenamiento y su salida cuando se realizan las ventas producto de la demanda de sus clientes y consumidores.

Estamos de acuerdo con el autor y concluimos resaltando que, en base al cuestionario realizado al personal del área de ventas del hotel, los resultados obtenidos de los empleados optan por capacitar y preparar al personal para ofrecer los servicios de hospedaje y requiere la contratación de más empleados para mejorar la planificación, capacitación y comunicación entre las demás áreas para solucionar dificultades en la prestación de los servicios hoteleros y conexos.

Zarpan (2013) Manifiesta que la investigación se considera relevante porque la ineficiencia en la implementación de un sistema de control trae consecuencias graves, como ineficiencia en la satisfacción de las necesidades de la población e incumplimiento de las metas propuestas. Tanto como el sector público y privado, son la clave para el desarrollo del país, y para ello debemos

tener conocimiento sobre, aplicación de sus políticas y el cumplimiento de normas éticas.

Estamos de acuerdo con lo señalado por Zarpan, quien considera relevante porque la ineficiencia en la implementación de un sistema de control trae consecuencias graves, como la ineficiencia en la gestión económica-financiera en la empresa y poder conseguir los logros empresariales.

De la misma forma, al evaluar el análisis financiero y los resultados del cuestionario y encuesta, se observa que la empresa tiene dificultades para consolidar la gestión económica-financiera de acuerdo a los estándares del sector, entre ellos está la deficiente gestión en sus procedimientos de inducción de los servicios de hospedaje, falta de aplicación de políticas de crédito que permita conocer con exactitud los plazos y los días de cobro por cada servicio prestado y mejorar la calidad del servicio.

Por lo tanto, la contrastación de la hipótesis de estudio influye en la investigación, donde la variable sistema de control interno del área de ventas (causa) y la variable gestión económica-financiera (efecto), se relacionan; por lo tanto, se confirma la relación de influencia que existe entre ambas variables.

Mediante la Contrastación de la Hipótesis se ha logrado comprobar que existe una incidencia entre la variable sistema de control interno del área de ventas (causa) y la variable gestión económica-financiera (efecto), así como con cada una de las dimensiones del cuadro de operacionalización de variables, tales como el nivel de ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control gerencial, sistema de información y comunicación y supervisión. A través de la recolección de datos y comparación de estados financieros concluimos que la el manejo de un buen sistema de control interno influye significativamente en la gestión económica y financiera, probándose de esta manera la hipótesis alternativa. Por consiguiente, la hipótesis es aceptada.

CONCLUSIONES

- Como resultado al diagnóstico practicado al sistema de control interno del área de ventas de la empresa Hotel Convención S.A.C.se identifico que el 67% de las ventas y procedimientos para la atención a clientes es deficiente.
- Como resultado de analizar la información obtenida del área contable inferimos que no se están cumpliendo con los procedimientos de recepción, procesamiento y análisis de datos así como el cumplimiento de las funciones en la empresa Hotel Convención S.A.C., influyendo significativamente en los resultados de la gestión económica y financiera de la organización.
- Se propone un sistema de control interno para el área de ventas constituidos por los siguientes elementos de control: organigrama, programa de auditoria, cuestionario para la evaluación de control interno del área de ventas así como procedimientos para control de ventas directas o por reservación, diseño de formato para control de registro de clientes, políticas para la preservación y protección de los activos de la empresa, programa de supervisión de cumplimiento de las funciones para las distintas áreas de la empresa.

Mediante la contratación de hipótesis y por los datos obtenidos, la implementación de un adecuado sistema de control interno para el área de ventas influye de manera significativa en la gestión económica – financiera de la empresa Hotel Convención S.A.C.

RECOMENDACIONES

- Para la obtención de eficiencia y eficacia, se recomienda a la gerencia implantar el sistema de control interno propuesto, el cual deberá ser dirigido y supervisado por un profesional independiente que monitoree los procesos internos a fin de fortalecer, corregir y regularizar las deficiencias existentes.
- Se recomienda, reforzar, difundir y supervisar el cumplimiento de los procesos de control interno del área de ventas así como el análisis de la información puesto que esto influye de manera significativa en la gestión económica y financiera de la empresa Hotel Convención S.A.C.
- Recomendamos a la gerencia dar cumplimiento a la implementación del sistema de control interno propuesto para el área de ventas, así como también su difusión a las áreas correspondientes, así mismo se recomienda monitorear y evaluar periódicamente los resultados, los mismos que servirán para la toma de decisiones oportuna y adecuada dando cumplimiento con sus objetivos establecidos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Libros

- Álvarez, M. (2001). *Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. México: Panorama.
- Achinga, C. (2006) *Matemáticas financieras para toma de decisiones empresariales*. Perú: Prociencia y Cultura S.A.
- Apaza, M. (2006). *Costos: ABC, ABM y ABB. Herramientas para incrementar la rentabilidad y la competitividad empresarial*. Lima, Perú: Instituto Pacífico S.A.C.
- Bravo, M. & Sidney, A. (1997). *Contratos modernos empresariales*. Lima, Perú: Fecat.
- Brachfield, P. (2003). *Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos*. España: Gestión.
- Bodie, Z. & Merton, R. (2003). *Finanzas*. (1a ed.). México: Pearson Educación.
- Bernstein, L. (1999). *Análisis de Estados Financieros* (2a ed.). España: Irwin.
- Cooper & Lybrand. (1997). *Los nuevos conceptos de control interno*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Corona, A. (2002). *Gerencia Financiera Efectiva*. Chile: Kogan Page Ltd.
- Estupiñán, R. (2006). *Control interno y fraudes*. Bogotá: ECO Ediciones.
- Ettinger, R. (1965). *Créditos y cobranzas*. México: Continental.
- Fernández, T. (2001). *Contabilidad Básica e intermedia*. Venezuela.
- Gitman, L. (1996). *Principios de administración financiera*. México: Pearson educación.
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericano S.A.
- Heredia, R. (1985). *Dirección integrada de proyecto DIP*. España: Prentice Hall.
- Higuerey, A. (2007). *Administración de cuentas por cobrar*. (5a ed.). México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.

- Kotler, P. (2001). *Dirección de Mercadotecnia*. (8a ed.). México: Pearson educación.
- Levy, L. (2009). *Planeación financiera en la empresa moderna*. México: Fiscales ISEF.
- Moreno, J. (1997). *Economía Financiera*. México: CECSA.
- Puppio, M. (2016). *Diccionario de Administración y Finanzas*. España: Océano Centrum.
- Reyes, A. (2002). *Administración de empresas*. México: Limusa.
- Rementería, A. (2008). *Concepto de gestión*. Santiago de Chile: Universidad Bolivariana.
- Soldano, C. (2009). *Políticas de crédito*. (5a ed.) España: Deco.
- Sánchez, J. (2001). *Moral pública en los procesos de buen gobierno*. México: Plaza y Valdez Editores.

Tesis universitarias

- Aguilar, V. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C.- año 2012*. (Tesis presentada como requisito para obtener el Título de Contador Público). Lima, Perú: Universidad San Martín de Porras. Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras. Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas.
- Azócar, R. (2008). *Control interno contable aplicado a las cuentas por cobrar de la Importadora Hinki de Margarita, C.A.* (Trabajo de Grado Modalidad Pasantía, presentado como requisito parcial exigido para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública). Guatamare, Venezuela: Universidad de Oriente, Núcleo de Nueva Esparta, Escuela de Hotelería y Turismo, Coordinación del Programa de Licenciatura en Contaduría Pública.
- Carrasco, M. & Farro, C. (2014). *Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012*. (Tesis para optar el título de Contador Público). Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Ciencias Empresariales.

- Herrera, M. (2015). *Administración de cuentas por cobrar y la liquidez de la Empresa Comercial Zurita*. (Trabajo de investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A.). Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría, Carrera de Contabilidad y Auditoría.
- Goyo, E. & Oliveros, E. (2014). *Lineamientos de control en las cuentas por cobrar de la empresa Dimo, C.A.* (Trabajo de Grado presentado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública). Campus Bárbula, Venezuela: Universidad de Carabobo, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Escuela De Administración Comercial Y Contaduría Pública.
- Lizárraga, K. (2010). *Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo de las empresas de fabricación de plástico del Distrito de Ate*. (Tesis para optar el título Profesional de Contador Público). Lima, Perú: Universidad San Martín de Porras. Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras. Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas.
- Pinillos, G. & Tejada, J. (2014). *Diseño e implementación de un sistema de control interno de las cuentas por cobrar comerciales de la Clínica Santa Clara S.A. del Distrito Trujillo - año 2013*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público). Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Contabilidad.
- Uceda, L. & Villacorta, F. (2014). *Las políticas de ventas al crédito y su incidencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. en la ciudad de Lima periodo 2013*. (Tesis para optar el Título profesional de Contador Público). Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Contabilidad.
- Vásquez, L. & Vega, E. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C., Distrito de Trujillo, año 2016*. (Tesis para

optar el título de Contador Público). Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Contabilidad.

Velásquez, A. (2015). *Influencia de la gestión empresarial sobre el desempeño de los operadores de transporte público en la ciudad de Juliaca*, 2014. [Tesis para obtener el Grado Académico de Magister en Administración, Mención en Gestión Empresarial]. Juliaca, Perú: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Escuela de Postgrado.

Linkografía

<http://pyme.lavoztx.com/definicion-de-volumen-de-ventas-10570.html>.

<https://actitudfinanciera.wordpress.com/2011/07/19/la-teoria-de-la-rentabilidad/>

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario

Objetivo. Diagnosticar el sistema de control interno de las operaciones en el área de ventas, en el Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016, y determinar los puntos críticos.

Instrucciones : El cuestionario tiene como finalidad obtener información relacionada al: Sistema de Control Interno del Área de ventas y su influencia en la Gestión Económica-Financiera del Hotel Convención S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016. En este sentido, solicitamos lea cuidadosamente cada una de las preguntas, de la respuesta que usted considere correcta, marcando con un aspa (X). Se agradece su participación, que será de gran interés para la presente investigación. Se les recuerda que esta técnica es anónima, se agradece su participación.

I. Sistema de control interno del área de ventas

Ítems	Respuestas	
	SI	NO
Ambiente de Control		
1. ¿Existe un manual de procedimientos para su área correspondiente que apoya en la gestión económica - financiera?		
2. ¿Cuenta su oficina con un flujo de actividades que permite aplicar el control adecuado para realizar la gestión económica - financiera?		
3. ¿Las actividades y procedimientos relacionados a la gestión económica - financiera que involucran a su área cumplen con la normatividad y directivas establecidas por órganos competentes?		
4. ¿Los gerentes instruyen en políticas y procedimientos de control interno para los procesos de la gestión económica - financiera?		
Evaluación de Riesgos		
5. ¿La información brindada por las áreas relacionadas a la gestión económica - financiera generan estados financieros con cifras y sustentación válida?		
6. ¿Se han identificado los riesgos de control en su oficina relacionados a la gestión económica - financiera?		
7. ¿Se han identificado y comunicado las tareas específicas para implementar las estrategias de control a los empleados responsables, para mejorar la gestión económica - financiera?		
8. ¿Existe un checklist (requisitos) para las actividades y procedimientos que involucran la gestión económica - financiera de acuerdo al tipo de operaciones?		
Actividades de Control		
9. ¿Realiza las conciliaciones de control oportunas entre las áreas que involucran la gestión económica - financiera?		
10. ¿Existe una adecuada separación de funciones entre los auxiliares que aseguren que las operaciones llevan un control de acuerdo a los procedimientos y actividades relacionados a la gestión económica -		

financiera?		
11. ¿Cuenta con la documentación sustentatoria para la realización de sus operaciones, contando a su vez con las autorizaciones, las cuales estarán reflejadas en cifras en los estados financieros?		
12. ¿Las operaciones de las gestiones económicas - financieras realizadas dentro de su área cuentan con sus archivos debidamente ordenados de manera cronológica?		
Información y Comunicación		
13. ¿Se encuentra enterado del cambio de las normativas que involucran a la gestión económica - financiera (en su área) y las aplica cuando es necesario?		
14. ¿Las áreas involucradas en la gestión económica - financiera emiten la información requerida para la elaboración de los estados financieros en el tiempo adecuado?		
15. ¿Considera que la información entregada y/o recibida es relevante para la elaboración de los estados financieros?		
16. ¿Existe reuniones para intercambiar información sobre los inconvenientes surgidos en la gestión económica - financiera?		
Supervisión		
17. ¿Los jefes responsables supervisan que los trabajadores bajo su dependencia tomen conocimiento de sus funciones y sus deberes asegurando su adecuado cumplimiento?		
18. ¿La Gerencia General, solicita a su área información con frecuencia?		
19. ¿Cuenta la gestión económica - financiera del Hotel Convención S.A.C. con un órgano control de interno?		
20. ¿Considera que el control interno de su oficina es bueno?		

II. Gestión económica - financiera

Estados financieros	SI	NO
1. ¿El Estado de Resultados Integrales y Estado de Situación Financiera son elaborados cumpliendo la NIC1 : Presentación de Estados Financieros?		
2. ¿Considera que el Estado de Resultados Integrales está reflejando los gastos e ingresos de las operaciones realizadas en el Hotel Convención S.A.C., en el año 2015?		
3. ¿La gestión económica utiliza como herramienta de apoyo al Estado de Resultados Integrales para la toma de decisiones de las operaciones del año 2015?		
4. ¿Entrega de manera oportuna su área la información para la elaboración del Estado Situación Financiera y del Estado de Resultados Integrales?		
5. ¿Se realiza controles de comprobación en el sistema de contabilidad para llegar a los saldos?		
Razones Financieras		
1. ¿Conoce las principales razones financieras para una empresa, como es el caso del Hotel Convención S.A.C.?		

2. ¿La gestión financiera utiliza como herramienta de apoyo el Estado de Situación Financiera para la toma de decisiones?		
3. ¿Los estados financieros tienen información actualizada que permiten la elaboración de las razones financieras de utilidad para la toma de decisiones?		
4. ¿Conoce las razones de rentabilidad y liquidez?		
5. ¿Las razones de gestión o actividad son de utilidad para la gestión económica y financiera?		
Análisis Financiero		
1. ¿Los análisis de las razones financieras permiten determinar el estado actual de la empresa y predecir el futuro de acuerdo a las tendencias que obtenemos de los mismos?		
2. ¿Existen en la unidad empresarial métodos de análisis financiero?		
3. ¿Si se ha planteado una nueva inversión, conoce cómo será la evolución económica del hotel para afrontar dicha inversión?		
4. ¿Conoce la rentabilidad del Hotel Convención S.A.C.?		
5. ¿Los gastos que realiza el Hotel Convención S.A.C. están en relación a los ingresos que recibe?		

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

¡Muchas gracias!

Anexo 2: Encuesta de investigación

Dirigido al Gerente General del Hotel Convención S.A.C.

Objetivo. Evaluar el sistema de control interno del área de ventas actual de la empresa Hotel Convención S.A.C.

Instrucciones: Este instrumento cuenta con 12 ítems cada una con cinco alternativas como posibles respuestas, asignándoles un puntaje de acuerdo a la respuesta elegida de la manera siguiente: Siempre. 5 puntos, Casi siempre. 4 puntos, A veces. 3 puntos, Casi Nunca. 2 y Nunca. 1 punto.

El puntaje total será de 12 a 60 puntos. Distribuyéndose de la forma siguiente:

Bueno : 48-60

Regular : 33-47

Deficiente : 12-32

S: Siempre **CS:** Casi Siempre **A:** A veces **CN:** Casi Nunca **N:** Nunca

Ítems	S	CS	A	CN	N
1. ¿Se tiene un orden establecido para los distintos procesos de prestación del servicio de hospedaje?					
2. ¿Usted tiene deficiencias al registrar sus ventas diarias?					
3. ¿Usted cree que los precios de los servicios de hospedaje influyen en la decisión del huésped?					
4. ¿Al final del día presenta y sustenta sus servicios de hospedaje y otros vendidos?					
5. ¿Usted realiza el seguimiento a la cartera de clientes (huéspedes) de la empresa?					
6. ¿Usted con qué frecuencia cree que la empresa debe incurrir en gastos de promoción y publicidad?					
7. ¿Usted realiza visitas a nuevos prospectos para ofrecer los servicios de hospedaje y otros beneficios?					
8. ¿Usted cumple con las cuotas de venta de servicios para el logro de los objetivos comerciales y del área?					
9. ¿Coordina con los ejecutivos de crédito y seguros para la atención oportuna de los clientes (huéspedes)?					
10. ¿Con que frecuencia es incentivado usted como trabajador de la empresa?					
11. ¿Recibe asesoría y capacitación para reforzar la temática del área?					
12. ¿Usted cumple con las políticas y autorizaciones para la reserva de los servicios de hospedaje y otros conexos?					

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Avalos & Bancayan (2017).

¡Muchas gracias!