

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras

CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE VENTAS Y SU
INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES DEL
NUEVO HOTEL PLAZA EL CARMEN E.I.R.L.
DE TACNA, AÑO 2014.

TESIS

Presentada por:

Bach. Ana Claudia Delgado Linares

Para optar el Título Profesional de:

CONTADOR PÚBLICO

TACNA - PERÚ

2016

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN – TACNA
FACULTA DE CIENCIAS JURIDICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

TESIS

CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE VENTAS Y SU INCIDENCIA EN LA
TOMA DE DECISIONES DEL NUEVO HOTEL PLAZA EL CARMEN E.I.R.L. DE
TACNA, AÑO 2014

Tesis sustentada y aprobada el 3 de Junio del 2016; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE :


C.P.C. Manuel Velarde Herencia

SECRETARIO :


Dr. Rubén Soto Huanca

MIEMBRO :


Mgr. Elizabeth Medina Soto

ASESOR :


Mgr. Carlos Ticona Ramos

DEDICATORIA

A Dios por ser el guía de mi vida, y mi razón de ser.

A mis padres por su amor y su apoyo en todo momento.

A mis abuelitos por darme el mejor ejemplo de vida.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	i
TABLA DE CONTENIDOS	ii
ÍNDICE DE TABLAS	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.Descripción de la realidad problemática	3
1.2.Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos	5
1.3.Justificación e importancia de la investigación	5
1.4.Objetivo de la investigación	7
1.4.1. Objetivo general	7
1.4.2. Objetivos específicos	8
1.5.Hipótesis	8

1.5.1. Hipótesis general	8
1.5.2. Hipótesis específicas	9
1.6. Variables	9
1.6.1. Identificación de las variables	9
1.6.2. Caracterización de las variables	10
1.7. Limitaciones en la investigación	10
1.8. Descripción de las características de la investigación	11

CAPÍTULO II

II. MARCO TEÓRICO	12
2.1. Antecedentes relacionados con la investigación	12
2.2. Bases teóricas	15
2.3. Definición de términos básicos	26

CAPÍTULO III

III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	30
3.1. Tipo de investigación	30
3.2. Materiales e instrumentos	31
3.3. Población y muestra del estudio	31
3.4. Tratamiento de datos	32

CAPÍTULO IV

IV. RESULTADOS 33

4.1.	Confiabilidad del instrumento	33
4.1.1.	Aplicación del coeficiente de Alpha de Cronbach	33
4.2.	Análisis e interpretación de resultados	36
4.2.1.	Control interno en el área de ventas y la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.	36
4.2.2.	Resultados de la variable independiente	40
4.2.2.1.	Control interno en el área de ventas en el registro de reservaciones	40
4.2.2.2.	Control interno en el área de ventas en el registro de huéspedes	50
4.2.2.3.	Control interno en el área de ventas en el archivo maestro de clientes	64
4.2.3.	Resultados de la variable dependiente	76
4.2.3.1.	Inversión	76
4.2.3.2.	Financiamiento	94

CAPÍTULO IV

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS 106

5.1.	Discusión de resultados	106
5.2.	Correlaciones	113

5.3. Contrastación de la hipótesis	113
CONCLUSIONES	122
RECOMENDACIONES	123
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	124
ANEXOS	127

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1	Escala de Alpha de Cronbach	34
TABLA 2	Alpha de Cronbach – Control interno en el área de ventas	35
TABLA 3	Alpha de Cronbach – Toma de decisiones	35
TABLA 4	Control Interno en el área de ventas	36
TABLA 5	Toma de decisiones	38
TABLA 6	Control interno en el registro de reservaciones	40
TABLA 7	Sinergia entre el servicio reservado y la disponibilidad de éste	42
TABLA 8	Lista de precios y descuentos según el tipo de cliente	44
TABLA 9	Información de las reservas por día brindada por el recepcionista al encargado de verificar los cuartos	46
TABLA 10	Conciliación de las reservas con la llegada del cliente a la fecha correspondiente	48
TABLA 11	Control interno en el registro de huéspedes	50
TABLA 12	Labor del encargado de verificar la disponibilidad de habitaciones	52

TABLA 13	Lista de precios y descuentos según el tipo de cliente	54
TABLA 14	Frecuencia en la que el recepcionista comunica a las áreas operativas el registro de huéspedes por día	56
TABLA 15	Misma tarifa a los clientes del mismo nivel	58
TABLA 16	Registro de huéspedes por día	60
TABLA 17	Anotación y control de todos los conceptos de ventas en el registro de huéspedes para ser facturados	62
TABLA 18	Control interno en el archivo maestro de clientes	64
TABLA 19	Frecuencia en la que se supervisa el archivo de clientes	66
TABLA 20	Modificaciones del archivo de clientes	68
TABLA 21	Un usuario para cada persona encargada del área	70
TABLA 22	Cambios en el archivo maestro de clientes	72
TABLA 23	Cambios en el archivo maestro de clientes coordinados con el jefe de ventas	74
TABLA 24	Inversión	76
TABLA 25	Inversiones aprobadas por la junta directiva	78
TABLA 26	Inversiones aportadas por los socios	80
TABLA 27	Registro detallado de las inversiones	82

TABLA 28	Inversión en la capacitación del personal	84
TABLA 29	Inversión en activos	86
TABLA 30	Criterio para distinguir las mejoras de las reparaciones	88
TABLA 31	Rentabilidad de las inversiones	90
TABLA 32	Implementación o mejora de los servicios o instalaciones	92
TABLA 33	Financiamiento	94
TABLA 34	Necesidad del financiamiento para el desarrollo y cumplimiento de sus actividades operativas	96
TABLA 35	Financiamiento pagado con las ganancias de las ventas	98
TABLA 36	Financiamiento cubre todas las necesidades de la empresa	100
TABLA 37	Gasto del dinero producto del financiamiento	102
TABLA 38	Solvencia económica para pagar	104

RESUMEN

El presente trabajo de investigación surge en virtud del crecimiento hotelero en la ciudad de Tacna así como en todo el Perú, pues no sólo se busca ser más grande en infraestructura, sino también, en mejorar la calidad de gestión y servicio.

Este trabajo tiene como objetivo determinar de qué manera el control interno en el área de ventas incide en la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, basado en una investigación de tipo correlativa transversal y correlacional apoyado en el cuestionario. Gracias a este instrumento metodológico se obtuvo como resultado que el control interno en el área de ventas es poco adecuado, a su vez, se determinó que la toma de decisiones es poco adecuada.

Como conclusión general del estudio se encontró que el control interno en el área de ventas incide de manera significativa en la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

El estudio realizado servirá de base para que otros investigadores universitarios y no universitarios continúen profundizando el tema, como fundamento de propuestas para la mejora de pronunciamientos más objetivos y consistentes.

ABSTRACT

The present research work under hotelier increase growth in the city of Tacna well as throughout Peru, as not only looking to be bigger in infrastructure, also in improving quality and service management.

This work has as objective to determine how internal control in the sales area affects decision making New Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. Tacna, 2014, based on research and correlative cross leaning against the correlational questionnaire. Thanks to this methodological instrument was obtained as a result m that internal control in the sales area is inadequate, once Do, it was determined that making decisions is inadequate.

As a general conclusion of the study found that internal control in the area of sales significantly affects decision making New Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. Tacna, 2014.

Made serve the base to researchers study other university and non-university continue to deepen the theme as the basis for proposals for the improvement of pronouncements more objective and consistent.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis tiene como propósito determinar de qué manera el control interno en el área de ventas incide en la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. Cabe recalcar que todas las empresas públicas, privadas y mixtas, ya sean comerciales, industriales o financieras, deben contar con instrumentos de control administrativos, tales como un buen sistema de contabilidad, apoyado por un catálogo de cuentas eficiente y práctico. Deben contar, además, con un sistema de control interno para confiar en los conceptos, cifras, informes y reportes de los estados financieros y así tomar decisiones acertadas.

Por lo antes referido, se presentan los siguientes capítulos:

CAPÍTULO I: en donde se explica la descripción de la realidad problemática, formulación del problema, justificación e importancia de la investigación, objetivo de la investigación, hipótesis, variables, limitaciones en la investigación y la descripción de las características de la investigación.

CAPÍTULO II: en donde se desarrollan los antecedentes relacionados con la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos.

CAPÍTULO III: que comprende la metodología utilizada en la investigación, la cual explica sobre el tipo de investigación, los

materiales e instrumentos, la población y muestra del estudio, y el tratamiento de datos.

CAPÍTULO IV: en donde se puntualizan la confiabilidad del instrumento y análisis e interpretación de resultados.

CAPÍTULO V: en donde se evidencian la discusión de resultados, correlaciones y contrastación de la hipótesis.

Y, finalmente, las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

En la actualidad, el sector turismo constituye la tercera industria más grande de la nación, detrás de la pesca y la minería; es la industria de más rápido crecimiento en el Perú, y mejor destino gastronómico y cultural. Es por ello que la demanda hotelera en nuestro país ha crecido notablemente, haciendo que las empresas de este sector tengan la necesidad de estar preparadas para atender tal demanda, tanto en la infraestructura, servicio y gestión, con el propósito de garantizar su crecimiento económico.

Para este fin, las empresas hoteleras deben optimizar el uso de recursos económicos y financieros para cumplir con sus objetivos de manera eficiente. Por ello, es necesario ejecutar un control interno, ya que así se logrará minimizar los riesgos, evitar actos ilícitos y salvaguardar sus intereses como empresa.

Es poco factible que se pueda definir a un problema como tal cuando no se tiene autoridad, dinero e información para poder actuar, ya que si no describen

cómo es la situación, se tendrían expectativas no realistas. Es por ello que se busca tener información verídica de la economía de la empresa y si sus procesos son llevados a cabo correctamente.

Hoy en día, en Tacna, un gran y elevado número de empresas de todo rubro no cuenta con un control interno que les facilite diagnosticar y determinar las debilidades que se pudieran presentar en el proceso operativo, administrativo y contable. Es así que el “Nuevo Hotel Plaza del Carmen E.I.R.L.” se ve inmerso en este problema, más aún cuando los ingresos son la base de los resultados, es que se debe ejercer un control adecuado, de manera tal que se tendrá una información real y confiable y que permita una buena toma de decisiones para cambiar la situación presente a una situación deseada.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿De qué manera el control interno en el área de ventas incide en la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿De qué manera el control interno en el registro de reservaciones incide en la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014?
- b) ¿Cómo el control interno en el registro de huéspedes incide en la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014?
- c) ¿De qué forma el control interno en el archivo maestro de clientes incide en la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014?

1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

El control interno no solo es importante aplicarlo por el hecho de adquirir algún tipo de certificación, que es uno de los objetivos, ya que con estas certificaciones es más fácil la adquisición de nuevos contratos; es más, en muchas ocasiones, son requisitos para lograr a algún tipo de acuerdo comercial o contractual. También es importante, porque si en una empresa se realiza una

comparación del antes y después del control interno, se va a dar cuenta que mejora todo tipo de proceso en cuanto a tiempos, seguridad, calidad, desarrollo, confiabilidad, etc., lo cual implica mayor crecimiento de la empresa ya que va a tener mejores garantías para generar seguridad ante sus clientes.

Todo negocio o empresa debe plantearse estrategias y políticas de control para asegurar su estancia en el mercado, imponer su producto o servicio que presta, ya que es la principal fuente para garantizar que las actividades que realizan se ejecuten de manera eficaz y eficiente. Tratándose de un hotel, se debe tener especial cuidado con los activos y el buen desempeño de las áreas que las conforman, más aún si se trata de una partida tan significativa como son las ventas; pues, comprobar su conformidad, significa una adecuada presentación en los estados financieros de la empresa y por ende, la buena toma de decisiones.

El problema radica en que el hotel está basando sus resultados en cifras no fehacientes, puesto que, al no efectuar un correcto control interno, no tiene la certeza de reflejar su estado real; por consiguiente, no toma decisiones de manera acertada. Entonces, teniendo en cuenta lo antes mencionado, si el hotel no está desarrollando bien sus políticas de ventas, ni su operatividad, etc., se podría decir que si el estado de

resultados tuviera las cifras reales, podría mostrar si el hotel cuenta con el dinero suficiente para implementar o mejorar sus servicios, ya sea en la parte estructural como en los activos. Por ejemplo, en incrementar el número de habitaciones, comprar camas y veladores modernos, televisores de mayor tecnología, etc., o también en sumar servicios como el servicio de taxi, cochera, restaurant, etc., ya que estos son muy solicitados por los clientes potenciales y clientes fieles, y muchas veces, el servicio del arrendamiento de habitaciones es dejado de tomar porque no brindan lo suficiente para satisfacerlos.

Por esta razón, resultará práctico desarrollar un control que permita administrar en forma eficiente y eficaz el proceso de gestión y medir la productividad del ente, sobre todo si este control se enfoca en las actividades vitales realizadas por la empresa, ya que depende de ello permanecer en el mercado.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

Determinar de qué manera el control interno en el área de ventas incide en la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Verificar de qué manera el control interno en el registro de reservaciones incide en la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.
- b) Verificar cómo el control interno en el registro de huéspedes incide en la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.
- c) Verificar de qué forma el control interno en el archivo maestro de clientes incide en la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

1.5. HIPÓTESIS

1.5.1. Hipótesis general

El control interno en el área de ventas incidirá significativamente en la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

1.5.2. Hipótesis específicas

- a) El control interno en el registro de reservaciones incidirá significativamente en la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.
- b) El control interno en el registro de huéspedes incidirá significativamente en la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.
- c) El control interno en el archivo maestro de clientes incidirá significativamente en la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

1.6. VARIABLES

1.6.1. Identificación de las variables

A. Variable independiente

X: Control interno en el área de ventas

B. Variable dependiente

Y: Toma de decisiones

1.6.2. Caracterización de las variables

A. Variable independiente

X: Control interno en el área de ventas

Indicadores:

X1: Control interno en el registro de reservaciones

X2: Control interno en el registro de huéspedes

X3: Control interno en el archivo maestro de clientes

B. Variable dependiente

Y: Toma de decisiones

Indicadores

Y1: Inversión

Y2: Financiamiento

1.7. LIMITACIONES EN LA INVESTIGACIÓN

Es necesario plantear las limitaciones dentro de las cuales ésta se realizará. No todos los estudios tienen las mismas limitaciones; cada investigación es diferente y particular, en este caso, fue la limitación a la información o acceso a ella y de población disponible para el estudio.

1.8. DESCRIPCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN

En efecto, investigar en el terreno científico significa buscar a base de lecturas, experimentos, entrevistas, encuestas y observaciones la información necesaria de las causas particulares y generales de algún fenómeno. Pero dicha búsqueda e investigación deberá sujetarse a las siguientes cualidades:

- **Sistematicidad**

Se realiza a partir de un programa o plan más o menos detallado; que hay una intención explícita de avanzar en el terreno de la verdad y que se establece un ritmo de trabajo adecuado al tema investigado.

- **Objetividad**

Pretende salirse de lo arbitrario, lo subjetivo, lo fortuito, lo que depende de opiniones personales o prejuicios que no tienen un fundamento sólido. Una investigación es objetiva sólo cuando establece un hecho, una relación o una explicación de manera válida para cualquier sujeto. La ciencia trata de conocimientos válidos para todos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES RELACIONADOS CON LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de este tema, fue necesario hacer una investigación sobre temas relacionados, estos fueron:

- a. Álvarez (2012) desarrolló en Ecuador su estudio titulado: “Auditoría de Gestión Aplicada en el Hotel Quito para mejorar su Eficiencia, Eficacia y Efectividad”. La presente tesis se ha desarrollado con el propósito de evaluar los procesos administrativos de las áreas de adquisiciones, recursos humanos, habitaciones y recepción, en términos de eficiencia y efectividad, con la finalidad de informar los resultados obtenidos y proponer recomendaciones para optimizar la gestión institucional de corto, mediano y largo plazo, en sus metas y objetivos.
- b. Álvarez (2009) desarrolló en Ecuador su estudio titulado: “Auditoría de Gestión Aplicada a la Empresa Apartec S.A. (Grand Hotel Mercure Alameda Quito) para mejorar sus Procesos Administrativos”. Este

trabajo demuestra que la auditoría de gestión es una muy buena arma para la administración de una empresa para poder ver las falencias que se tiene y, si es el caso, cambiar o proponer las mejoras respectivas, para que el trabajo sea mucho mejor; además, ayuda a mejorar la atención al cliente, asegurar la estadía de los huéspedes y dejar muy en alto el nombre y prestigio de este hotel para entablar relaciones con operadoras de turismo y lograr el reconocimiento.

- c. Campa (2007) desarrolló en España su estudio titulado: “La Contabilidad de Gestión en la Industria Hotelera: Estudio sobre su Implantación en las Cadenas Hoteleras en España”. A través de este trabajo, se han analizado los diversos sistemas de estructurar la contabilidad de gestión en la industria hotelera, y las diversas técnicas presupuestarias, así como comprobar su grado de implantación en las cadenas hoteleras en España, y en concreto del sistema uniforme de cuentas para la industria de alojamiento. Para ello, se ha realizado una investigación empírica que, a través del análisis de sus resultados, ha permitido confirmar la importancia que tiene para la economía española el sector turístico, y en concreto, el hotelero. Se analizan los distintos tipos de costes, políticas, toma de decisiones, entre otros.

- d. Paredes (2014) desarrolló en Venezuela su estudio titulado: “Determinar la Importancia del Control Interno en el Hotel VENETUR Maracaibo C.A.” Esta investigación tiene como finalidad determinar la importancia del control interno en este hotel para evaluar la importancia de la auditoría interna dentro del esquema administrativo y financiero de la organización. Los resultados evidencian que es importante la presencia de un auditor interno dentro de la organización, el cual mejoraría la calidad de los servicios, la optimización de los costos, esfuerzo y tiempo de trabajo dentro de la organización. En conclusión, los controles internos brindan eficiencia y reducen riesgos, asegurando la fiabilidad de la situación financiera en conformidad con las leyes y regulaciones.

- e. Tovar (2005) desarrolló en Venezuela su estudio titulado: “Análisis del Sistema de Control Interno Aplicado a las Cuentas por Cobrar en el Hotel Stauffer Maturín en el I- Semestre del 2004”. Esta tesis se enfoca en que en toda organización es de vital importancia establecer un sistema de control interno en el área de cuentas por cobrar, debido a que éstas representan una de las partidas de gran significado dentro de los ingresos generados por una empresa. También es necesario para determinar su adecuada presentación en los estados financieros.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Área de Ventas

García (2010) sustenta que el departamento de ventas de cualquier empresa o comercio es el catalizador de lo bien que se introducen los productos en el mercado. Una empresa no puede durar mucho tiempo sin las ventas de sus productos y servicios. Esto hace que el departamento de ventas sea la parte más importante de la oferta y la demanda de un producto. Debido a esto, tiene varias funciones y responsabilidades dentro de la empresa.

Un punto muy importante es la identificación del cliente. Es la responsabilidad del departamento de ventas identificar la base de clientes de una empresa. Trabjará en estrecha colaboración con el departamento de mercadotecnia para asegurar que los productos o servicios de la compañía sean comercializados y vendidos a los consumidores objetivos. Otro punto a resaltar son los deberes comunicacionales. El departamento de ventas trabajaré en estrecha colaboración con los planes de mercadotecnia para identificar la base de clientes.

2.2.2. Control interno

Según Cuéllar (1992), el control interno de una empresa forma parte del control de gestión de tipo táctico. Está constituido por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el sistema de información financiero y todas las medidas y métodos encaminados a proteger los activos; promover la eficiencia; obtener información financiera confiable, segura y oportuna; lograr la comunicación de políticas administrativas; estimular y evaluar el cumplimiento de estas últimas. Se basa en un informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), el cual tiene cinco componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo. Estos componentes serán los mismos para empresas públicas o privadas.

2.2.2.1. Importancia del control interno

Martínez (2010) sustenta que todas las empresas públicas, privadas y mixtas, ya sean comerciales, industriales o financieras, deben contar con instrumentos de control administrativos, tales como un buen sistema de contabilidad, apoyado por un catálogo de cuentas eficiente y práctico. Deben contar, además, con un sistema de control interno, para confiar en los conceptos, cifras, informes y reportes de los estados financieros.

Luego, entonces, un buen sistema de control interno es importante, desde el punto de vista de la integridad física y numérica de bienes, valores y activos de la empresa, tales como el efectivo en caja y bancos, mercancías, cuentas y documentos por cobrar, equipos de oficina, reparto, maquinaria, etc. Es decir, un sistema eficiente y práctico de control interno dificulta la colusión de empleados, fraudes, robos, etc.

2.2.3. Control interno en un hotel

Según Rivera (2012), el control interno es la base donde descansan gran parte de las actividades y operaciones del hotel, instrumento de eficiencia; el mejor sistema de control interno es aquel que no

daña las relaciones de empresa a clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones del jefe- colaborador.

La función del control interno es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios. De su efectividad, depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar de las alternativas, las que mejor convengan a los intereses de la empresa.

2.2.4. Control interno para el área de ventas

Según Rivera (2012), el departamento de ventas juega un papel importante en la instalación de un sistema de contabilidad. El control interno de las ventas comprende procedimientos y métodos con el fin de lograr políticas adecuadas para la empresa, y de esta manera, salvaguardar los recursos invertidos y obtenidos en el área central y razón de ser la compañía. El flujo de documentos y su cumplimiento de acuerdo a la normativa legal es muy importante; cuando se realiza una venta, se debe emitir una factura, esto va muy de la mano con la reglamentación impuesta por el SRI. El departamento de ventas arroga las funciones dirigidas al diseño de la estrategia comercial, participa junto con la gerencia en el diseño de la

política de precios; así mismo, debe contemplar el aspecto de control de gestión operativa y contable. Para un adecuado control en esta área, se deben utilizar los siguientes documentos como esenciales:

- Facturas
- Notas de crédito
- Nota de despacho o guías de remisión
- Recibo de ingreso a caja.
- Órdenes de Despacho
- Requisiciones de material promocional

Cada uno de estos documentos debe tener copias suficientes para ser distribuidas en los diferentes departamentos para el área de bodega y en el caso de ser necesario, para el departamento de cobranzas. Esto, bajo la circunstancia que la compañía no cuente con un sistema que le permita verificar la información de la factura y que esta se genere como una cuenta por cobrar.

2.2.4.1. Objetivos del control interno para el área de ventas

Según Cuéllar (1992), para el adecuado funcionamiento de un sistema, actividad o procedimiento, es importante determinar los objetivos que se quieren alcanzar. Por ello, la

aplicación del Sistema de Control Interno en el área comercial de la empresa tiene los siguientes objetivos:

- Velar por el cumplimiento de las políticas establecidas por la gerencia en todos los niveles del departamento de ventas desde las gerencias de canal, dando un ejemplo a los supervisores, ejecutivos, fuerza de venta e impulsadoras.
- Salvaguardar todos los recursos asignados al área comercial, para cumplir con las actividades a esta asignada, a través de puntos de control como asignación de custodias, vigilancia del cumplimiento de políticas y seguimiento del buen uso de los recursos.
- Certificar que las políticas sean conocidas por el personal de la Fuerza de ventas para su correcta ejecución.
- Comprobar que los recursos de la compañía sean utilizados eficientemente y para la consecución de los objetivos de la entidad.
- Crear una cultura de control en los colaboradores del área comercial para que vivan las políticas, los valores y los imperativos de la entidad, de tal forma que protejan los bienes como suyos propios.

2.2.5. Toma de decisiones

Según Vitoriano (2007), es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar, personal, sentimental o empresarial (utilizando metodologías cuantitativas que brinda la administración). La toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir una opción entre las disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial (aun cuando no se evidencie un conflicto latente).

En términos básicos, es el “proceso de definición de problemas, recopilación de datos, generación de alternativas y selección de un curso de acción”.

2.2.5.1. Etapas en el proceso de toma de decisiones

Las etapas en el proceso de toma de decisiones son las siguientes:

- Identificación de un problema.
- Identificación de los criterios de decisión.
- Asignación de pesos a los criterios.
- Desarrollo de alternativas.

- Análisis de alternativas.
- Selección de una alternativa.
- Implantación de la alternativa.
- Evaluación de la eficacia de la decisión.

2.2.5.2. Tipos de decisiones

Según Vitoriano (2007), se dividen en dos tipologías:

- **Tipología por niveles:** en ella se encuentran las decisiones estratégicas, tácticas, y operativas.
- **Tipología por métodos:** en ella se encuentran las decisiones programadas y las no programadas.

2.2.5.3. Toma de decisiones en las empresas

Según Robbins (2013), la toma de decisiones es la llave final de todo el proceso administrativo: ningún plan, control, ni sistema de organización tiene efecto, mientras no se dé una decisión. Tan importante es que quiere reducir el estudio de la administración al aprendizaje de una técnica para tomar decisiones. Además, la técnica para llegar a una decisión varía con el tipo del problema, con la

persona que la toma, y con Las circunstancias que prevalezcan.

2.2.5.4. Decisiones financieras

Según Van Horne (2013), las decisiones financieras pueden ser agrupadas en dos grandes categorías: decisiones de inversión y decisiones de financiamiento. El primer grupo tiene que ver con las decisiones sobre qué recursos financieros será necesario, mientras que la segunda categoría se relaciona de cómo proveer los recursos financieros requeridos. De manera más específica, las decisiones financieras en las empresas deben ser tomadas sobre: inversiones en planta y equipo; inversiones en el mercado de dinero o en el mercado de capitales; inversión en capital de trabajo; búsqueda de financiamiento por capital propio o por capital ajeno (deuda); búsqueda de financiamiento en el mercado de dinero o en el mercado de capitales. Cada una de ellas involucran aspectos aún más específicos, como por ejemplo: decisiones sobre el nivel de efectivo en caja o sobre el nivel de inventarios. Es necesario estudiar las diferentes interrelaciones existentes entre estos dos grandes tipos de decisiones financieras. La forma en que los individuos toman decisiones en las organizaciones y la calidad de

opciones que eligen está influida principalmente por sus percepciones, por sus creencias y por sus valores. Los procesos de decisión en las organizaciones son muy importantes porque generalmente afectan todos los procesos humanos dentro de las mismas. La comunicación, la motivación, el liderazgo, el manejo de conflictos, y otros más. En las decisiones que se toman dentro de las organizaciones la evaluación de cada una de las alternativas debe ser rigurosa y se debe analizar el costo/beneficio de cada una de ellas, para optar por aquella que ofrezca la mejor razón. La mayoría de las organizaciones formulan sus metas, estratégicas, políticas, procedimientos y normas que orientan la toma de decisiones y le dan forma a su plan de acción, proporcionando una dirección empresarial, al mismo tiempo que aseguran la coordinación formal de los recursos. Una de las grandes desventajas de la toma de decisiones financieras, está en los Estados Financieros, llamados más comúnmente Estados de Resultados.

Es conocido que la contabilidad financiera de una compañía debe ser una herramienta que contribuya a la toma de decisiones en las empresas y así es, de no hacerlo, la empresa o, para ser más preciso, los ejecutivos, estarían cometiendo un grave error.

Además, es cierto que todos los departamentos de una organización necesitan y proveen datos y que una de las funciones del contador es el recopilarlos, transformarlos y devolverlos como información y que esta información será de gran utilidad para que los departamentos evalúen su desempeño contra lo que tenían estimado y a partir de ahí, tomen decisiones para corregir o mejorar.

También es común pensar, que al finalizar la función del contador, es decir, producir la contabilidad financiera y específicamente los estados financieros, estos son entregados al gerente o presidente de la empresa. Y luego el reconocerá cuál es la situación de la empresa y empezará a tomar decisiones en un sentido o en otro. Muchos gerentes necesitan que la información financiera sea oportuna para poder utilizarla de la mejor manera. Por lo demás los gerentes saben de cómo está la situación financiera, porque todos los días están ahí, trabajando, vendiendo, comprando, motivando a la gente, preguntando en todos los departamentos sobre qué pasa. A él le llegan los problemas y las preguntas, luego él entrega las respuestas, de manera que la situación financiera no solo la conoce, sino que la siente.

Por estas razones las organizaciones, al momento de tomar este tipo de decisiones, deben tener la información más actualizada posible para que la decisión que vayan a tomar sea de gran precisión, ya que ésta será de gran trascendencia en el futuro de la empresa. Debe reconocerse que las decisiones financieras son, tal vez, las más importante decisiones que se tomen en las organizaciones, puesto que de estas no sólo depende la empresa como tal, sino los empleados que allí trabajan, ya que una mala decisión puede llegar incluso a ocasionar el cierre de la empresa, trayendo como resultado final el desempleo.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

2.3.1. Archivo maestro de clientes

Según CSIC (2013), el archivo maestro contiene todos los registros de una determinada base de datos, en este caso de clientes, cada uno de las cuales consiste en un conjunto de campos de longitud variable. Cada registro se identifica con un número único, asignado automáticamente.

2.3.2. Comprobantes de pago

Son los documentos que acreditan la transferencia de bienes, la entrega de uso o la acción de servicios. Se considera como comprobantes de pago: facturas, boletas, liquidaciones de compra, recibos por honorarios, ticket, entre otros (SUNAT, 1999).

2.3.3. Confiabilidad

La confiabilidad se refiere a la consistencia de los resultados. En el análisis de la confiabilidad, se busca que los resultados de un cuestionario concuerden con los resultados del mismo cuestionario en otra ocasión. Si esto ocurre, se puede decir que hay un alto grado de confiabilidad. También se habla de confiabilidad cuando dos o más evaluadores evalúan al mismo estudiante sobre el mismo material y se obtienen puntuaciones semejantes (Menéndez, 2013).

2.3.4. Desarrollo organizacional

Se define como el esfuerzo libre e incesante de la gerencia y todos los miembros de la organización en hacer creíble, sostenible y funcional a la Organización en el tiempo, poniéndole énfasis en el capital humano, dinamizando los procesos, creando

un estilo y señalando un norte desde la institucionalidad (Hernández, Palafox, 2012).

2.3.5. Efectividad

Según CSIC (2013), es la capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado. En cambio, la eficiencia es la capacidad de lograr el efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles viable.

2.3.6. Eficiencia

Se concibe como el principio de administración de que permite la relación óptima entre los recursos que se utilizan y los productos que se obtienen y que simultáneamente, hace posible que el trabajador se sienta realizado mediante un sentimiento de logro y de plena participación (Jiménez, 2008).

2.3.7. Registro de huéspedes

Es un registro auxiliar de carácter administrativo - tributario, en el que se considera la información relacionada a los huéspedes alojados en algún establecimiento de hospedaje (Asesoría Empresarial, 2008).

2.3.8. Registro de reservaciones

Es un impreso de tamaño variable en donde se registran todas las reservaciones del hotel para el mes correspondiente. Por norma, se registran los números o tipo/categorías de las habitaciones en la columna vertical y los días en la columna horizontal (salvo excepciones) (De Gazú, 2011).

2.3.9. Riesgo

Es la vulnerabilidad ante un potencial perjuicio o daño para las unidades, personas, organizaciones o entidades. Cuanto mayor es la vulnerabilidad mayor es el riesgo, pero cuanto más factible es el perjuicio o daño, mayor es el peligro. Por tanto, el riesgo se refiere sólo a la teórica "posibilidad de daño" bajo determinadas circunstancias, mientras que el peligro se refiere sólo a la teórica "probabilidad de daño" bajo esas circunstancias. (Korstanje, 2010).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Cuando se inicia el capítulo de la metodología, lo primero que encuentra el investigador es la definición del tipo de investigación que desea realizar. La escogencia del tipo de investigación determina los pasos a seguir del estudio, sus técnicas y métodos que puedan emplear en el mismo. En general, determina todo el enfoque de la investigación, influyendo en instrumentos, y hasta la manera de cómo se analiza los datos recaudados. Así, el punto de los tipos de investigación en una investigación constituye un paso importante en la metodología, pues este va a determinar el enfoque del mismo.

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación se considera de tipo no experimental, es decir, que se realiza sin manipular deliberadamente variables, se observa el fenómeno para después analizarlo; a su vez, éste es transversal descriptivo y transversal correlacional.

- **Transversal descriptivo:** tiene como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables.

- **Transversal correlacional:** se encarga de describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado.

3.2. MATERIALES E INSTRUMENTOS

Los materiales e instrumentos son los medios empleados para recolectar información. En el presente trabajo de investigación, se utilizará un cuestionario.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

La población es un conjunto de todos los elementos que se está estudiando, acerca de los cuales se intenta sacar conclusiones. Por otro lado, la muestra es una parte de la población a estudiar que sirve para representarla. En este caso, se tiene lo siguiente:

- **Población:** la población está integrada por los servidores que laboran en las áreas de ventas, contabilidad y administración del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, que corresponden a 8, con la finalidad de evaluar el control interno y la toma de decisiones.
- **Muestra:** la muestra que se utilizó fue la censal, es decir, se trabaja con toda la población.

3.4. TRATAMIENTO DE DATOS

- **Procesamiento de datos:** El procesamiento de datos se hará de forma automatizada con la utilización de medios informáticos. Para ello, se utilizó el soporte informático SPSS 22 Edition (paquete con recursos para el análisis descriptivo de las variables y para el cálculo de medidas inferenciales) y Excel (aplicación de Microsoft Office que se caracteriza por sus potentes recursos gráficos y funciones específicas que facilitan el ordenamiento y presentación de datos).
- **Análisis de datos:** Se utilizaron técnicas y medidas de la estadística descriptiva e inferencial. En cuanto a la estadística descriptiva, se utilizó: tablas de frecuencia absoluta y relativa, porcentual. Se utilizó este tipo de tablas para visualizar la distribución de los datos según las categorías o niveles de los conjuntos de indicadores analizados simultáneamente. En cuanto a la estadística inferencial, se utilizó las Pruebas de Normalidad y las Correlaciones de Spearman.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

En el presente capítulo, se analizan y discuten los resultados obtenidos del proceso de recolección de información mediante la estadística descriptiva, estableciéndose frecuencias y porcentajes de estos, exponiendo según el orden de presentación de las variables y sus indicadores. El análisis se desarrolla mediante la interpretación de las repuestas obtenidas en los cuestionarios aplicados, presentados por variables e indicadores, los mismos pueden ser observados en las tablas elaboradas para el fin.

4.1. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

4.1.1. Aplicación del coeficiente de Alpha de Cronbach

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos aplicados, se utilizó el coeficiente de Alpha de Cronbach, cuya valoración fluctúa entre 0 y 1.

TABLA 1: ESCALA DE ALPHA DE CRONBACH

Escala	Significado
-1 a 0	No es confiable
0,01 – 0,49	Baja confiabilidad
0,50 – 0,69	Moderada confiabilidad
0,70 – 0,89	Fuerte confiabilidad
0,90 – 1,00	Alta confiabilidad

De acuerdo con la escala, se determina que los valores cercanos a 1 implican que el instrumento utilizado es de alta confiabilidad y se aproxima a cero (0) significa que el instrumento es de baja confiabilidad. En base a la Escala de Likert, se procedió a analizar las respuestas logradas considerando que los valores cercanos a uno (1) implican que está muy en desacuerdo con lo afirmado y los valores cercanos a cinco (5) implica que se está muy de acuerdo con lo afirmado.

Se utilizó el coeficiente de Alpha Cronbach, cuyo reporte del software SPSS 22 fue el siguiente:

**TABLA 2: ALPHA DE CRONBACH – CONTROL INTERNO
EN EL ÁREA DE VENTAS**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,828	15

En esta tabla, podemos apreciar que existe una fuerte confiabilidad según el Alfa de Cronbach en relación al control interno en el área de ventas.

TABLA 3: ALPHA DE CRONBACH – TOMA DE DECISIONES

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,824	13

En esta tabla, podemos apreciar que existe una fuerte confiabilidad según el Alfa de Cronbach en relación a la toma de decisiones.

4.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.2.1. Control interno en el área de ventas y la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L.

CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE VENTAS

TABLA 4: Control interno en el área de ventas

Categorías		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	2	25,0
	Poco adecuado	5	62,5
	Adecuado	1	12,5
	Total	8	100,0

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos.

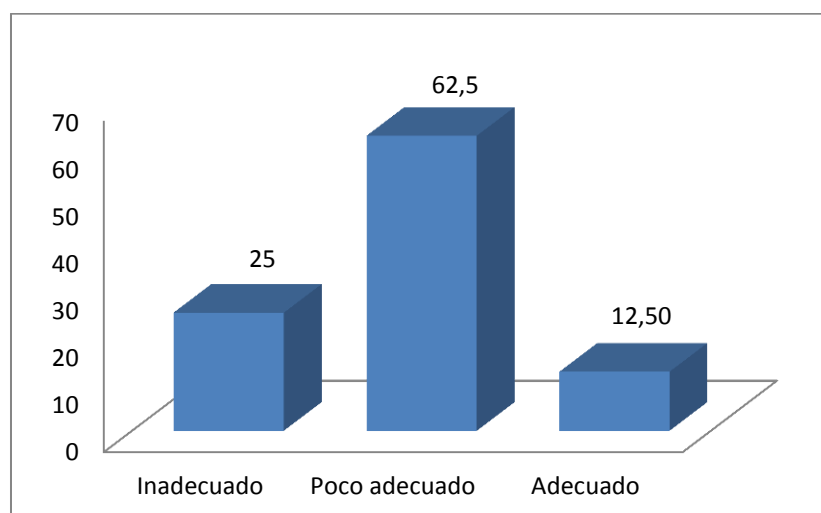


Figura 4: Control Interno en el área de ventas

Fuente: Tabla 4

Análisis e interpretación de la Tabla 4

En la Tabla 4 se muestra el resultado del cuestionario del Control Interno en el área de ventas del Nuevo Hotel Plaza el Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014. Del 100% de los encuestados, el 25% refiere que el control interno en el área de ventas del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es inadecuado. Asimismo, el 62,5% de los encuestados piensa que el control interno en el área de ventas del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es poco adecuado. Por otra parte, el 12,5% de los encuestados manifiesta que el control interno en el área de ventas del Nuevo Hotel Plaza el Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es adecuado.

En suma, la mayor parte de la población encuestada, refiere que el control interno en el área de ventas del Nuevo Hotel Plaza el Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es poco adecuado, tal como se ve en la Figura 4.

TOMA DE DECISIONES DEL NUEVO HOTEL PLAZA EL CARMEN.

TABLA 5: Toma de decisiones

Categorías		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Poco eficaz	5	62,5
	Eficaz	3	37,5
	Total	8	100,0

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos.

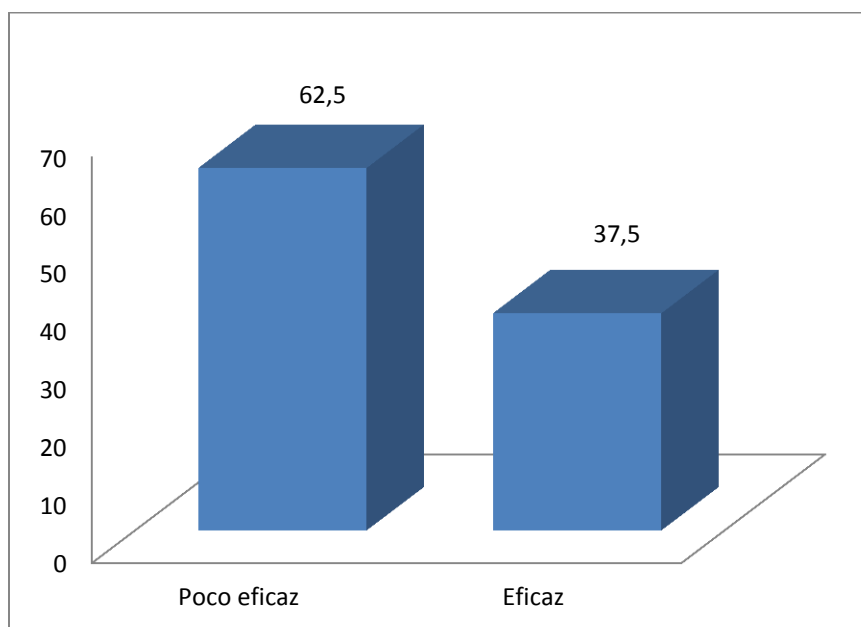


Figura 5: Toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L.

Fuente: Tabla 5

Análisis e interpretación de la Tabla 5

En la Tabla 5 se muestra el resultado del cuestionario de la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, el cual revela que, del 100% de los encuestados, el 62,5% opina que la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es poco eficaz, mientras tanto, el 37,5% de los encuestados piensa que la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es eficaz.

En suma, la mayor parte de los encuestados refieren que la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es poco eficaz, tal como se ve en la Figura 5.

4.2.2. Resultados de la Variable Independiente

4.2.2.1. Control interno en el área de ventas en el registro de reservaciones

TABLA 6: Control interno en el registro de reservaciones

Categorías		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Poco adecuado	5	62,5
	Adecuado	2	25,0
	Muy adecuado	1	12,5
	Total	8	100,0

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos.

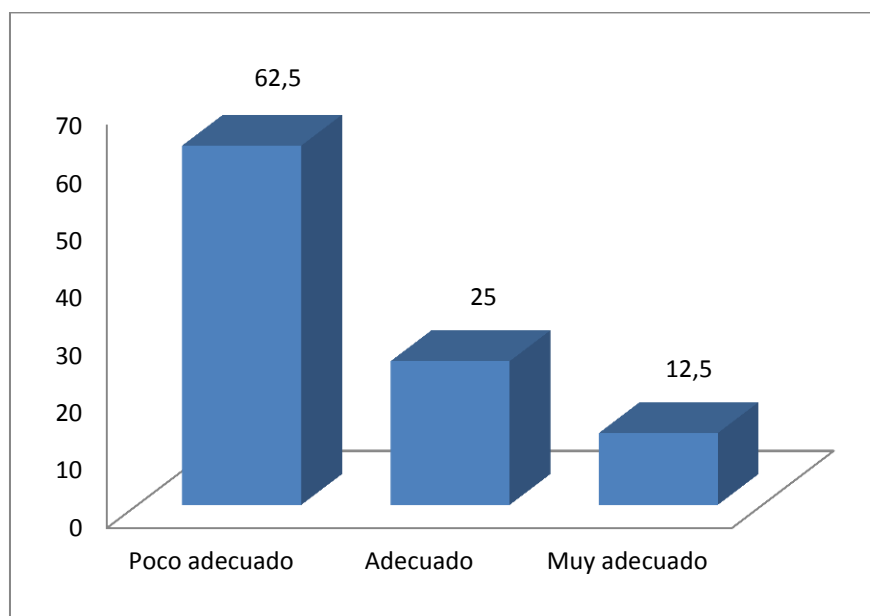


Figura 6: Control interno en el área de ventas en el registro de reservaciones

Fuente: Tabla 6.

Análisis e interpretación de la Tabla 6

En la Tabla 6, se muestra el resultado del cuestionario del control interno en el área de ventas, específicamente en el registro de reservaciones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L., el cual refleja que, del 100% de los encuestados, el 62,5% piensa que el control interno en el área de ventas en el registro de reservaciones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es poco adecuado. Mientras que el 25% opina que el control interno en el área de ventas en el registro de reservaciones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es adecuado. Asimismo, el 12,5% de los encuestados manifiesta que el control interno en el área de ventas en el registro de reservaciones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es muy adecuado.

En suma, la mayor parte de los encuestados manifiesta que el control interno en el área de ventas en el registro de reservaciones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es poco adecuado, tal como se ve en la Tabla 6.

1) ¿Cómo considera la sinergia entre el servicio reservado y la disponibilidad de éste?

TABLA 7: Sinergia entre el servicio reservado y la disponibilidad de éste

Categorías		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Poco eficaz	2	25,0
	Eficaz	4	50,0
	Muy eficaz	2	25,0
	Total	8	100,0

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos.

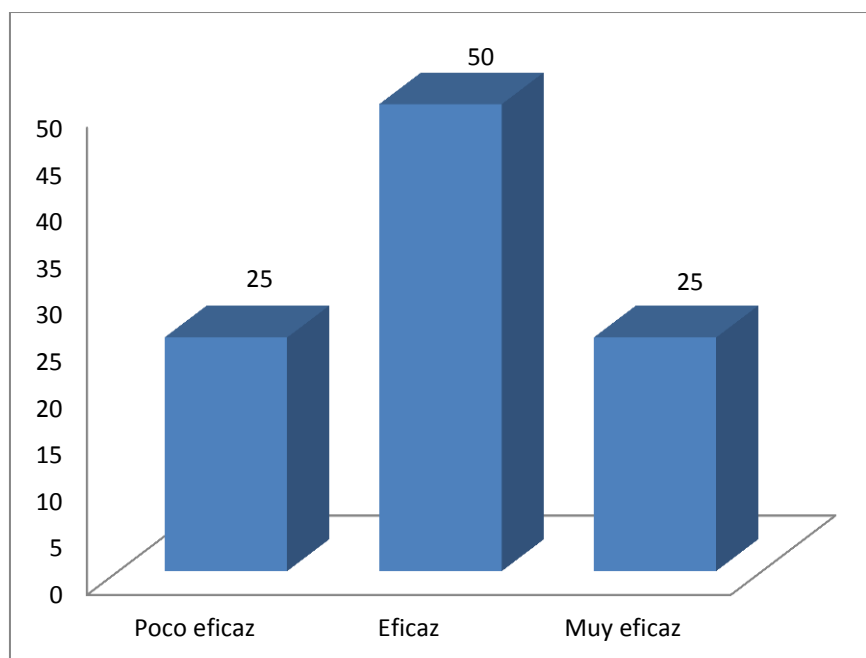


Figura 7: Sinergia entre el servicio reservado y la disponibilidad de éste.

Fuente: Tabla 7.

Análisis e interpretación de la Tabla 7

Como se observa en la Tabla 7, el 25% de los encuestados considera que la sinergia entre el servicio reservado y la disponibilidad de éste del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es poco eficaz.

Por otro lado, el 50% de los encuestados opina que la sinergia entre el servicio reservado y la disponibilidad de éste del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es eficaz. Asimismo, 25% de los encuestados piensan que la sinergia entre el servicio reservado y la disponibilidad de éste del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es muy eficaz.

2) ¿Se tiene en cuenta la lista de precios y descuentos según el tipo de cliente?

TABLA 8: Lista de precios y descuentos según el tipo de cliente

Categorías		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	5	62,5
	Frecuentemente	3	37,5
	Total	8	100,0

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos.

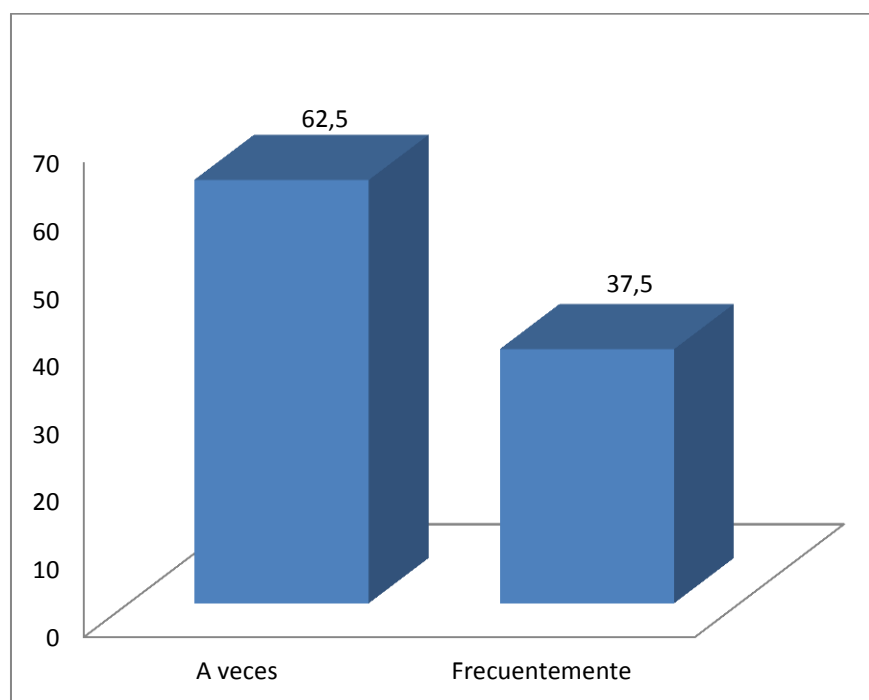


Figura 8: Lista de precios y descuentos según el tipo de cliente.

Fuente: Tabla 8.

Análisis e interpretación de la Tabla 8

Como se observa en la Tabla 8, el 62,5% de los encuestados opina que a veces se tiene en cuenta la lista de precios y descuentos según el tipo de cliente del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

En contraste, el 37,5% de los encuestados piensa que frecuentemente se tiene en cuenta la lista de precios y descuentos según el tipo de cliente del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

- 3) ¿Cómo considera la información de las reservaciones por día brindada por el recepcionista?

TABLA 9: Información de las reservaciones por día brindada por el recepcionista al encargado de verificar los cuartos

Categorías		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Poco eficaz	4	50,0
	Eficaz	4	50,0
	Total	8	100,0

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos.

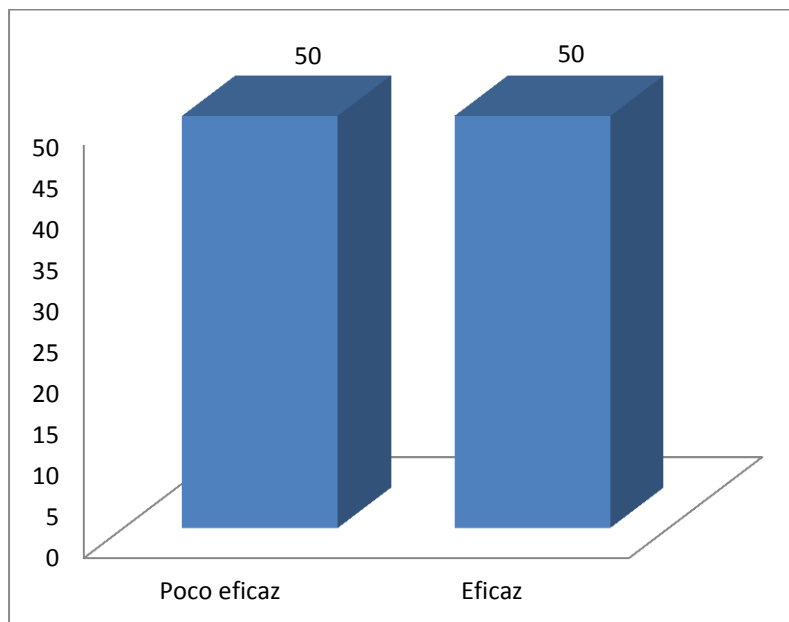


Figura 9: Información de las reservaciones por día brindada por el recepcionista al encargado de verificar los cuartos.

Fuente: Tabla 9.

Análisis e interpretación de la Tabla 9

Como se observa en la Tabla 9, el 50% de los encuestados opinan que la información de las reservaciones por día brindada por el recepcionista al encargado de verificar éste del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es poco eficaz. Por otro lado, el 50% de los encuestados piensa que información de las reservaciones por día brindada por el recepcionista al encargado de verificar éste del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es eficaz.

- 4) ¿Cómo considera la conciliación de las reservaciones con la llegada del cliente a la fecha correspondiente?

TABLA 10: Conciliación de las reservaciones con la llegada del cliente a la fecha correspondiente

Categorías		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Eficaz	5	62,5
	Muy eficaz	3	37,5
	Total	8	100,0

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos.

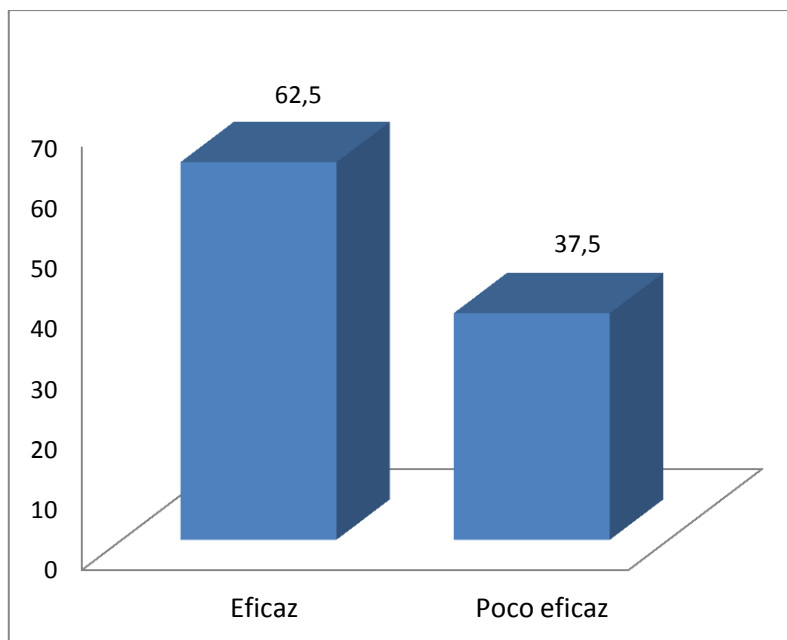


Figura 10: Conciliación de las reservaciones con la llegada del cliente a la fecha correspondiente.

Fuente: Tabla 10.

Análisis e interpretación de la Tabla 10

Como se observa en la Tabla 10, el 62,5% de los encuestados opina que la conciliación de las reservaciones con la llegada del cliente a la fecha correspondiente del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es eficaz. De igual manera, el 37,5% de los encuestados piensa que la conciliación de las reservaciones con la llegada del cliente a la fecha correspondiente del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es muy eficaz.

4.2.2.2. Control interno en el área de ventas en el registro de huéspedes

TABLA 11: Control interno en el registro de huéspedes

Categorías		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Poco adecuado	4	50,0
	Adecuado	3	37,5
	Muy adecuado	1	12,5
	Total	8	100,0

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos.

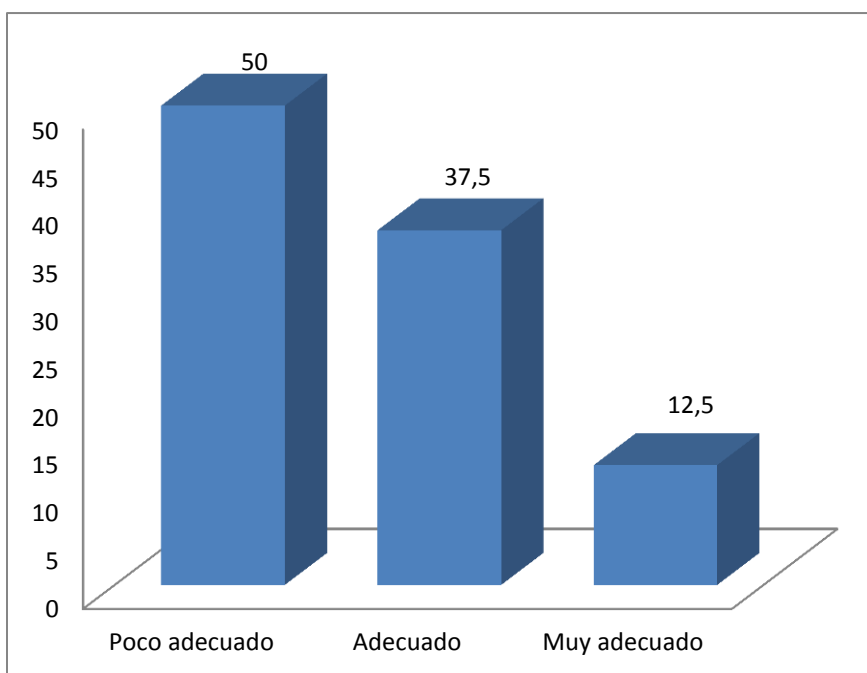


Figura 11: Registro de huéspedes.

Fuente: Tabla 11.

Análisis e interpretación de la Tabla 11

En la Tabla 11, se muestra el resultado del cuestionario del control interno en el área de ventas en el registro de huéspedes del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014. Del 100% de los encuestados, el 50% refleja que el registro de huéspedes del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es poco adecuado. Mientras que el 37,5% de los encuestados piensa que el registro de huéspedes del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es adecuado. Sólo el 12,5% de los encuestados opina que el registro de huéspedes del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es muy adecuado.

En suma, la mayor parte de los encuestados refieren que el control interno en el área de ventas en registro de huéspedes del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es poco adecuado, tal como se muestra en la Tabla 11.

5) ¿Cómo considera la segregación de funciones para mitigar el riesgo de fraude?

TABLA 12: Segregación de funciones

Categorías		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	1	12,5
	Poco adecuado	1	12,5
	Adecuado	4	50,0
	Muy adecuado	2	25,0
	Total	8	100,0

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos.

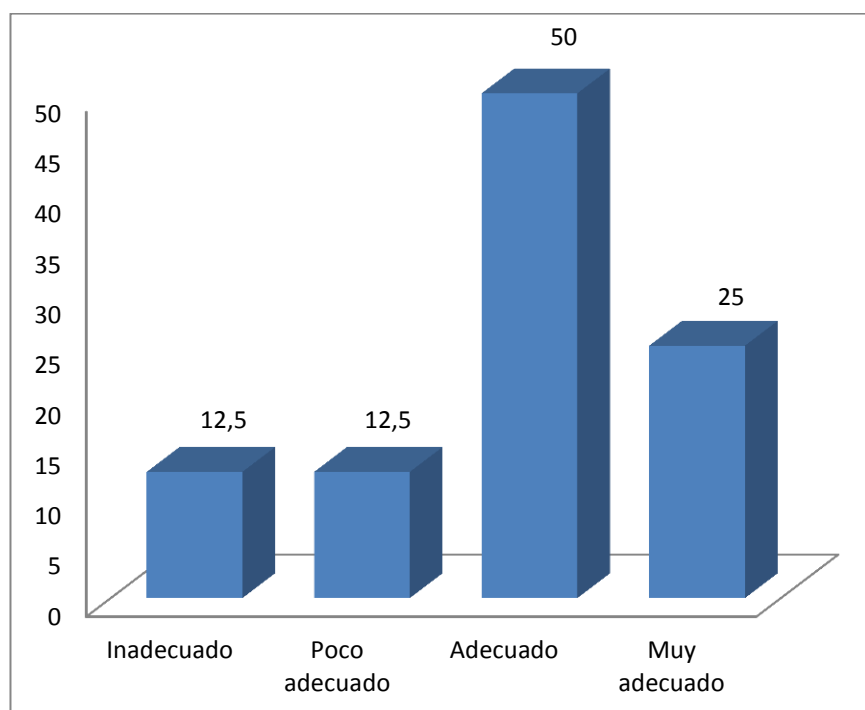


Figura 12: Segregación de funciones.

Fuente: Tabla 12.

Análisis e interpretación de la Tabla 12

Como se observa en la Tabla 12, el 12,5% de los encuestados opina que la segregación de funciones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es inadecuada. De igual manera, el 12,5% de los encuestados opina que la segregación de funciones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es poco adecuada.

Por otro lado, el 50% de los encuestados refiere que la segregación de funciones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, es adecuada. Asimismo, el 25% manifiesta que la segregación de funciones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es muy adecuada.

6) ¿Cómo considera el control de bienes utilizados en el servicio de hospedaje?

TABLA 13: Control de bienes utilizados en el servicio de hospedaje

Categorías		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Adecuado	3	37,5
	Muy adecuado	5	62,5
	Total	8	100,0

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos.

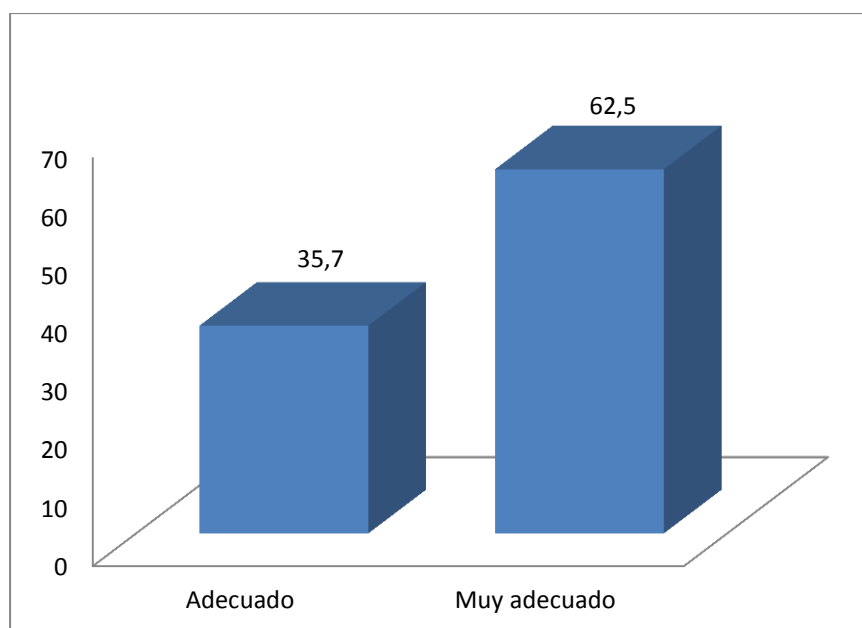


Figura 13: Control de bienes.

Fuente: Tabla 13.

Análisis e interpretación de la Tabla 13

Como se observa en la Tabla 13, el 37,5% de los encuestados considera que el control de bienes utilizados en el servicio de hospedaje del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es adecuado.

Por otro lado, el 62,5% de los encuestados considera que el control de bienes utilizados en el servicio de hospedaje del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es adecuado.

7) ¿Con qué frecuencia se concilia la información generada por el sistema operativo con los registros del sistema contable?

TABLA 14: Frecuencia de conciliación de la información generada con los registros del sistema contable

Categorías		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	25,0
	A veces	2	25,0
	Frecuentemente	3	37,5
	Siempre	1	12,5
	Total	8	100,0

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos.

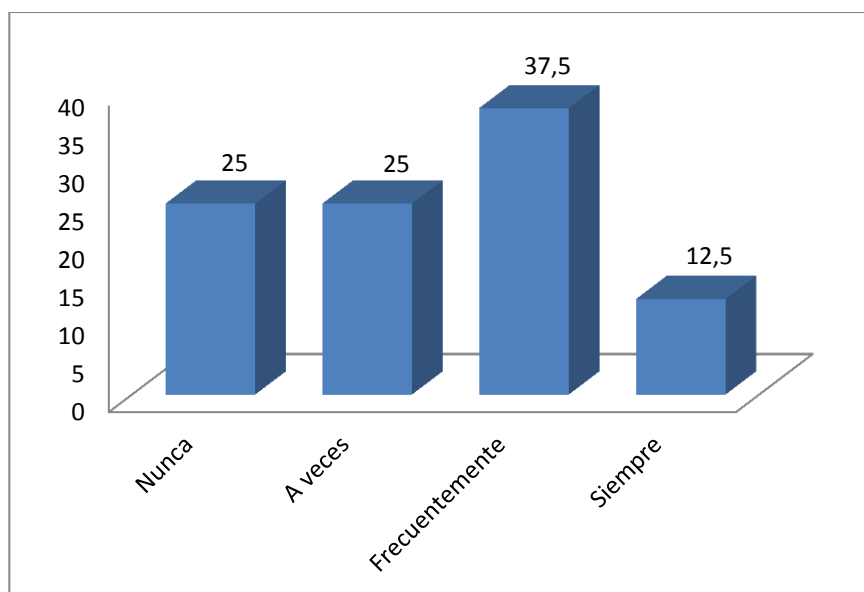


Figura 14: Información generada con los registros contables.

Fuente: Tabla 14.

Análisis e interpretación de la Tabla 14

Como se observa en la Tabla 14, el 25% de los encuestados considera que nunca se concilia la información generada por el sistema operativo con los registros del sistema contable del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014. De igual manera, 25% refiere que a veces se concilia la información generada por el sistema operativo con los registros del sistema contable del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

Por otra parte, el 37,5% de los encuestados manifiesta que frecuentemente se concilia la información generada por el sistema operativo con los registros del sistema contable del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014. Asimismo, el 12,5% de los encuestados considera que siempre se concilia la información generada por el sistema operativo con los registros del sistema contable del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

8) ¿Con qué frecuencia se realizan arqueos sorpresivos de caja?

TABLA 15: Arqueos sorpresivos de caja

Categorías		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	2	25,0
	Frecuentemente	4	50,0
	Siempre	2	25,0
	Total	8	100,0

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos.

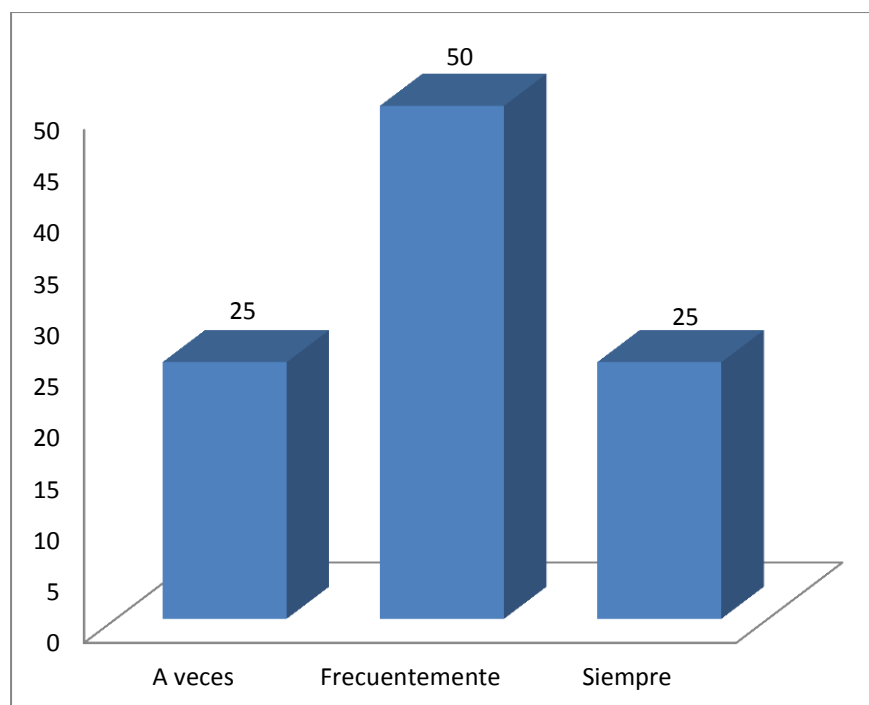


Figura 15: Arqueos sorpresivos de caja.

Fuente: Tabla 15.

Análisis e interpretación de la Tabla 15

Como se observa en la Tabla 15, el 25% de los encuestados manifiesta que a veces se realizan arqueos sorpresivos en el Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

Por otro lado, el 50% de los encuestados refiere que frecuentemente se realizan arqueos sorpresivos en el Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014. Asimismo, el 25% restante opina que siempre se realizan arqueos sorpresivos en el Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

9) ¿Cómo califica el envío de los comprobantes de pago al área contable para su registro y control?

TABLA 16: Envío de los comprobantes de pago al área contable

Categorías		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ineficaz	2	25,0
	Poco eficaz	4	50,0
	Eficaz	1	12,5
	Muy eficaz	1	12,5
	Total	8	100,0

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos.

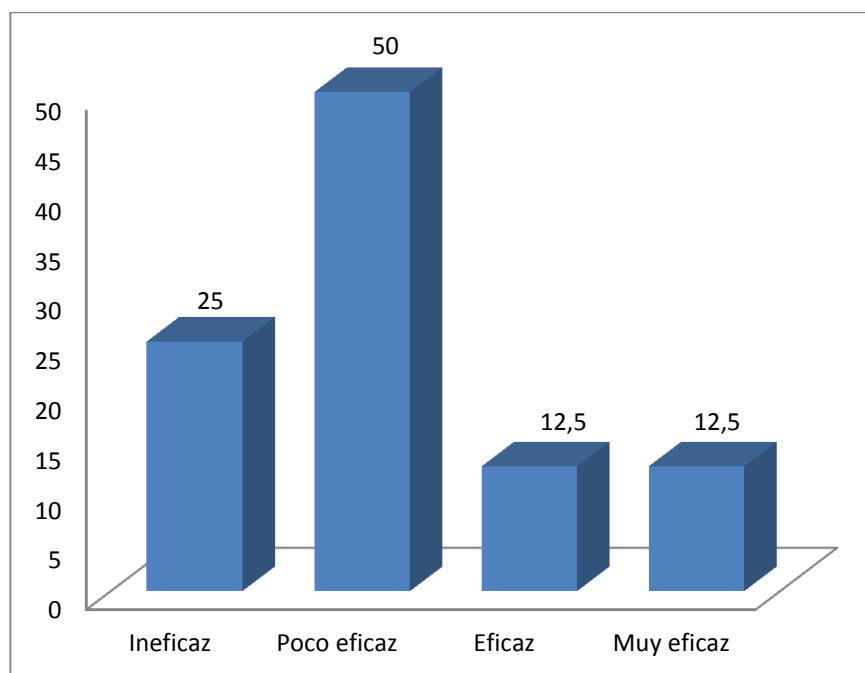


Figura 16: Envío de comprobantes de pago.

Fuente: Tabla 16.

Análisis e interpretación de la Tabla 16

Como se observa en la Tabla 16, el 25% de los encuestados manifiesta que el envío de los comprobantes de pago al área contable para su registro y control del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es ineficaz. Asimismo, el 50% de los encuestados refiere que el envío de los comprobantes de pago al área contable para su registro y control del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es poco eficaz.

Por otro lado, el 12,5% de los encuestados opina que el envío de los comprobantes de pago al área contable para su registro y control del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es eficaz. De igual forma, el 12,5% de los encuestados refiere que el envío de los comprobantes de pago al área contable para su registro y control del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es muy eficaz.

10) ¿Se concilian las comprobantes de pago con el efectivo por turno?

TABLA 17: Conciliación de comprobantes de pago con efectivo por turno

Categorías		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Frecuentemente	3	37,5
	Siempre	5	62,5
	Total	8	100,0

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos.

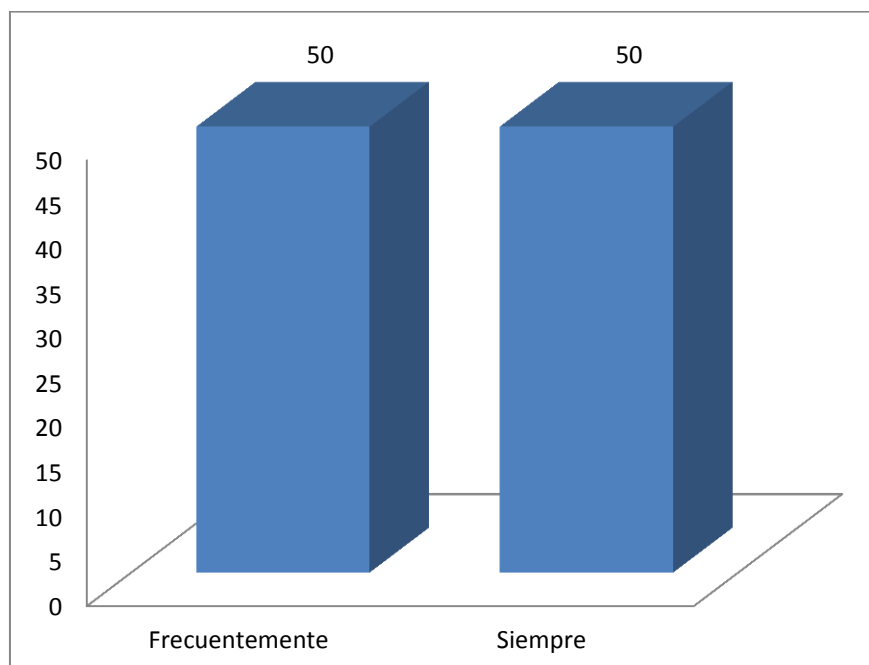


Figura 17: Conciliación de comprobantes de pago con efectivo por turno.

Fuente: Tabla 17.

Análisis e interpretación de la Tabla 17

Como se observa en la Tabla 17, el 50% de los encuestados manifiesta que frecuentemente se realizan conciliaciones de comprobantes de pago con el efectivo por turno en el Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

Por otro lado, el 50% de los encuestados manifiesta que siempre se realizan conciliaciones de comprobantes de pago con el efectivo por turno en el Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

4.2.2.3. Control interno en el área de ventas en el archivo maestro de clientes

TABLA 18: Control interno en el archivo maestro de clientes

Categorías		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Poco adecuado	5	62,5
	Adecuado	2	25,0
	Muy adecuado	1	12,5
	Total	8	100,0

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos.

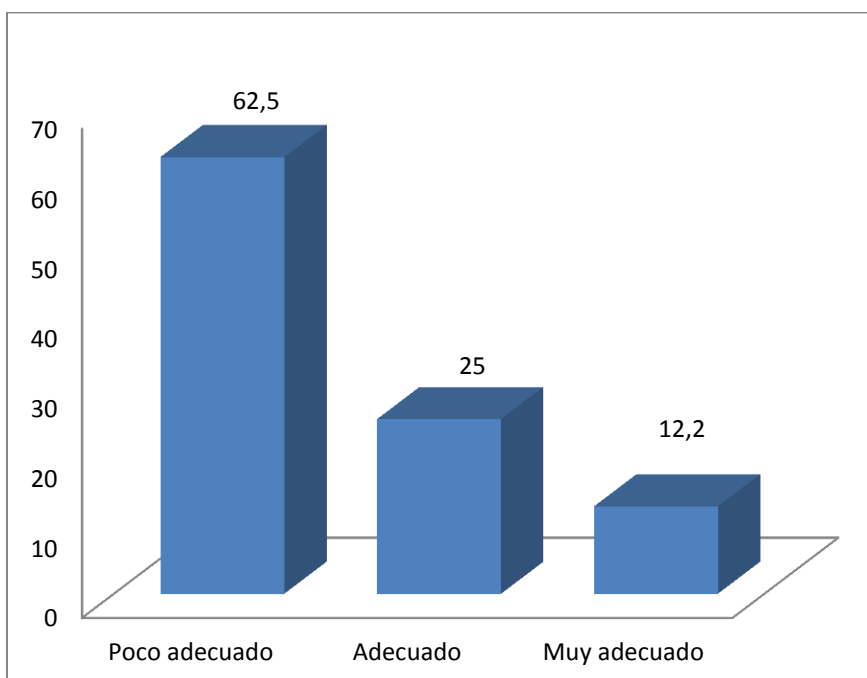


Figura18: Archivo maestro de clientes

Fuente: Tabla 18.

Análisis e interpretación de la Tabla 18

En la Tabla 18, se muestra el resultado del cuestionario del control interno en el área de ventas, específicamente en el archivo maestro de clientes del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014. Del 100% de los encuestados, el 62,5% piensa que el archivo maestro de clientes del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es poco adecuado. Por otro lado, el 25% de los encuestados, piensa que el archivo maestro de clientes del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es adecuado, y sólo el 12,5% refiere que el archivo maestro de clientes del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es muy adecuado.

En suma, la mayor parte de los encuestados refiere que el control interno en el área de ventas en el archivo maestro de clientes del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es poco adecuado, tal como se muestra en la Tabla 18.

11) ¿Con qué frecuencia se supervisa el archivo maestro de clientes?

TABLA 19: Frecuencia en la que se supervisa el archivo maestro de clientes

Categorías		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	25,0
	A veces	3	37,5
	Frecuentemente	2	25,0
	Siempre	1	12,5
	Total	8	100,0

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos.

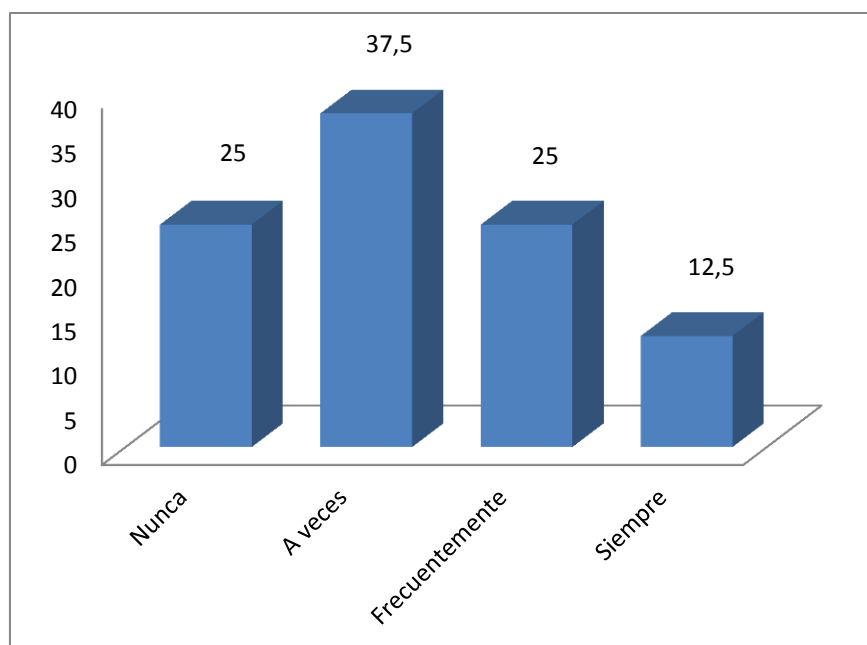


Figura 19: Frecuencia en la que se supervisa el archivo maestro de clientes.

Fuente: Tabla 19.

Análisis e interpretación de la Tabla 19

Como se observa en la Tabla 19, el 25% de los encuestados piensa que nunca se supervisa el archivo maestro de clientes del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014. De igual forma, el 37,5% de clientes opina que a veces se supervisa el archivo maestro de clientes del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

Por otro lado, el 25% de los encuestados refiere que frecuentemente se supervisa el archivo maestro de clientes del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014. Asimismo, el 12,5% de los encuestados manifiesta que siempre se supervisa el archivo maestro de clientes del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

12) ¿Cómo considera las modificaciones del archivo de clientes?

TABLA 20: Modificaciones del archivo de clientes

Categorías		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuada	1	12,5
	Poco adecuada	5	62,5
	Adecuada	1	12,5
	Muy adecuada	1	12,5
	Total	8	100,0

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos.

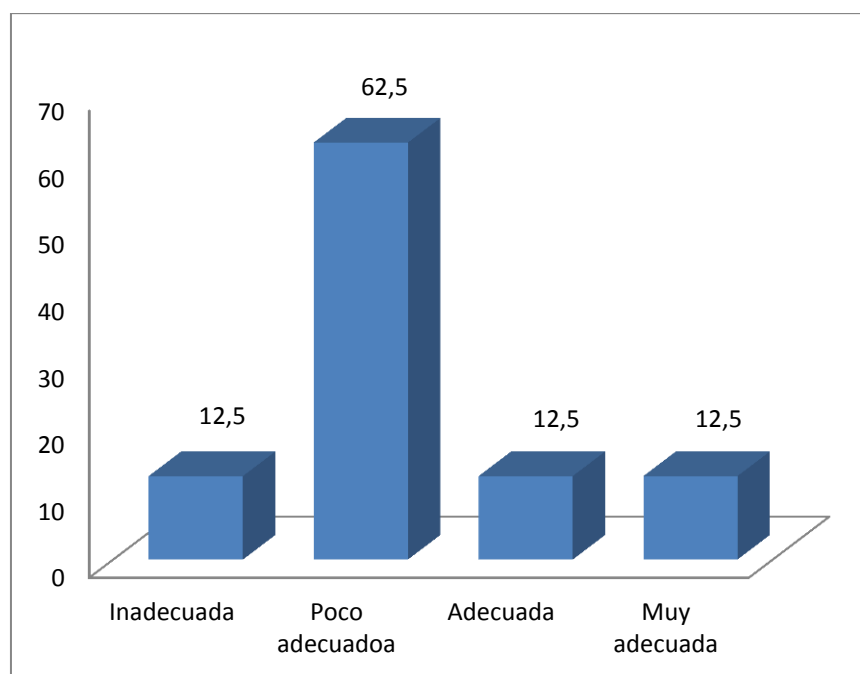


Figura 20: Modificaciones del archivo maestro de clientes.

Fuente: Tabla 20.

Análisis e interpretación de la Tabla 20

Como se ve en la Tabla 20, el 12,5% de los encuestados consideran que las modificaciones del archivo maestro de clientes del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, son inadecuadas. Mientras que, el 62,5% de los encuestados piensan que las modificaciones del archivo maestro de clientes del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, son poco adecuadas.

En contraste, el 12,5% de los encuestados refiere que las modificaciones del archivo maestro de clientes del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, son adecuadas. Asimismo, el 12,5% de los encuestados piensa que las modificaciones del archivo maestro de clientes del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, son muy adecuadas.

13) ¿Cómo considera que exista un usuario para cada persona encargada del área?

TABLA 21: Un usuario para cada persona encargada del área

Categorías		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	1	12,5
	Poco adecuado	3	37,5
	Adecuado	2	25,0
	Muy adecuado	2	25,0
	Total	8	100,0

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos.

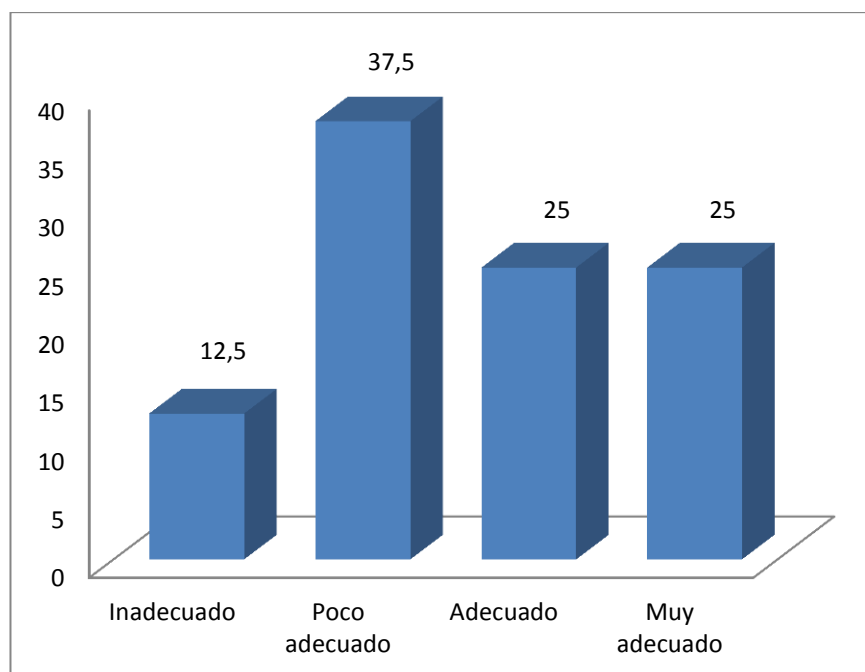


Figura 21: Un usuario para cada persona encargada del área

Fuente: Tabla 21.

Análisis e interpretación de la Tabla 21

Como se ve en la Tabla 21, el 12,5% de los encuestados piensa que la existencia de un usuario para cada persona encargada del área del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es inadecuado. Mientras que, el 37,5% de los encuestados refieren que la existencia de un usuario para cada persona encargada del área del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es poco adecuado.

Por otro lado, el 25% de los encuestados considera que es adecuado que la existencia de un usuario para cada persona encargada del área del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es adecuado. De la misma forma, el 25% de los encuestados opina que existencia de un usuario para cada persona encargada del área del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es muy adecuado.

14) ¿Con qué frecuencia se realizan cambios en el archivo maestro de clientes?

TABLA 22: Cambios en el archivo maestro de clientes

Categorías		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	12,5
	A veces	3	37,5
	Frecuentemente	3	37,5
	Siempre	1	12,5
	Total	8	100,0

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos.

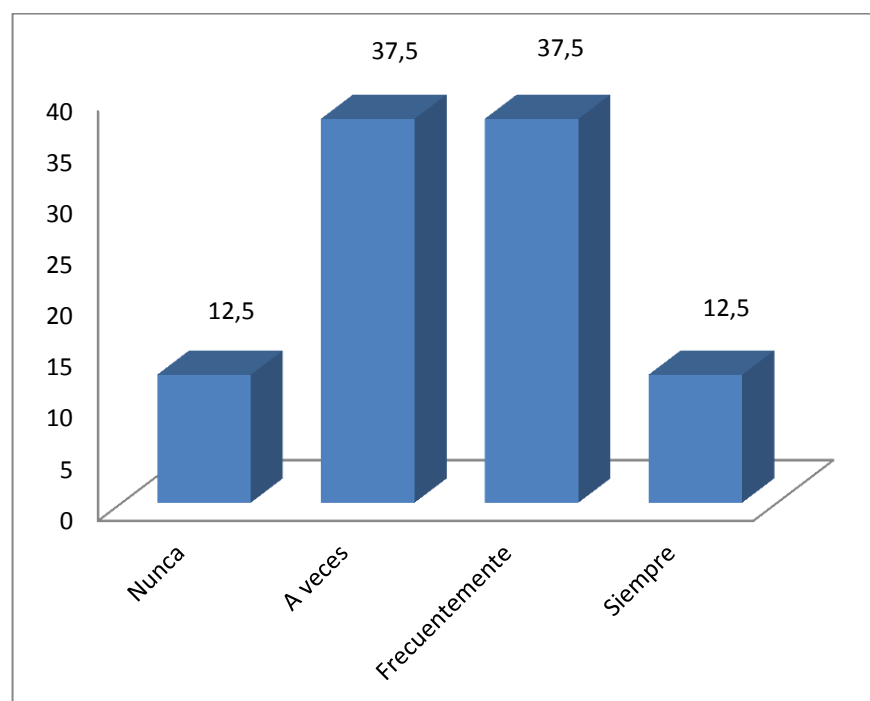


Figura 22: Cambios en el archivo maestro de clientes.

Fuente: Tabla 22.

Análisis e interpretación de la Tabla 22

Como se ve en la Tabla 22, el 12,5% de los encuestados opinan que nunca se realizan cambios en el archivo maestro de clientes del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014. Del mismo modo, el 37,5% de encuestados piensa que a veces se realizan cambios en el archivo maestro de clientes del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

Por otro lado, el 37,5% de los encuestados piensa que frecuentemente se realizan cambios en el archivo maestro de clientes del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014. Asimismo, el 12,5% de los encuestados refiere que siempre se realizan cambios en el archivo maestro de clientes del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

15) ¿Los cambios en el archivo maestro de clientes son coordinados con el jefe de ventas?

TABLA 23: Cambios en el archivo maestro de clientes coordinados con el jefe de ventas

Categorías		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	1	12,5
	Frecuentemente	4	50,0
	Siempre	3	37,5
	Total	8	100,0

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos.

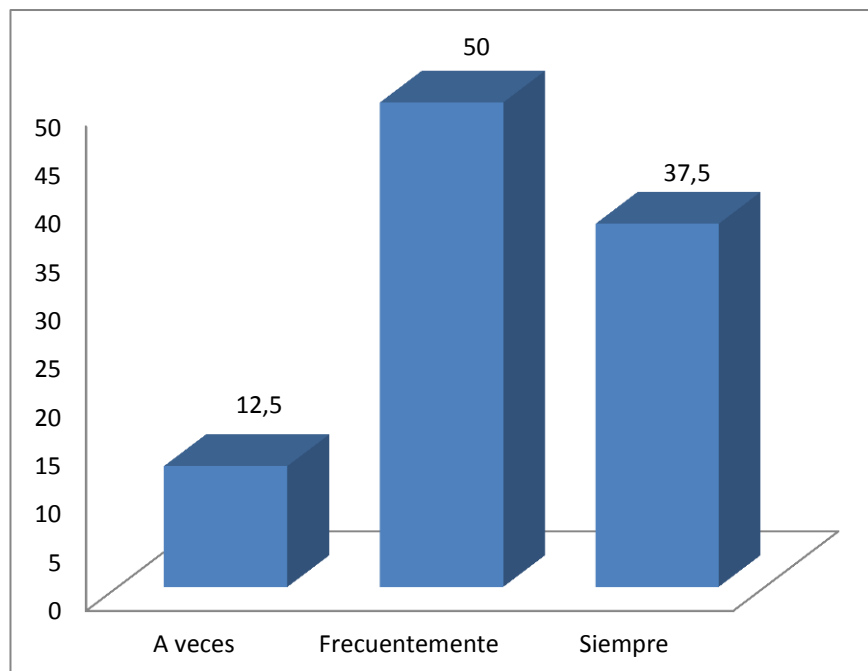


Figura 23: Cambios en el archivo maestro de clientes coordinados con el jefe de ventas

Fuente: Tabla 23.

Análisis e interpretación de la Tabla 23

Como se ve en la Tabla 23, el 12,5% de los encuestados piensan que los cambios en el archivo maestro de clientes del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, a veces son coordinados con el jefe de ventas.

Por otro lado, el 50% de los encuestados refieren que los cambios en el archivo maestro de clientes del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, frecuentemente son coordinados con el jefe de ventas. Asimismo, el 37,5% de los encuestados opina que los cambio en el archivo maestro de clientes del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, siempre son coordinados con el jefe de ventas.

4.2.3. Resultados de la Variable Dependiente

4.2.3.1. Inversión

TABLA 24: Inversión

Categorías		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ineficaz	1	12,5
	Poco eficaz	2	25,0
	Eficaz	3	37,5
	Muy eficaz	2	25,0
	Total	8	100,0

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos.

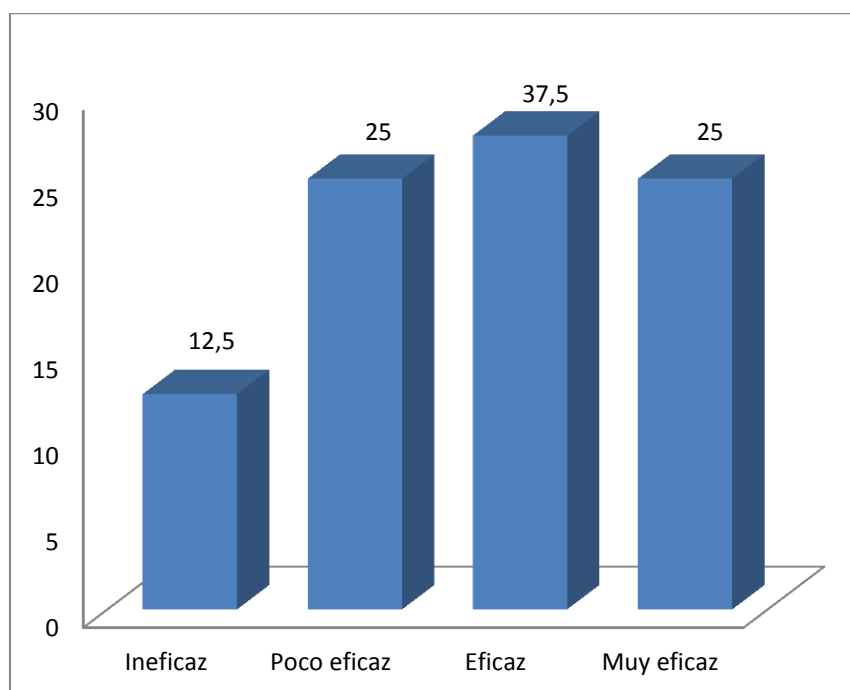


Figura 24: Inversión.

Fuente: Tabla 24.

Análisis e interpretación de la Tabla 24

En la Tabla 24, se muestra el resultado del cuestionario de inversión del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014. Del 100% de los encuestados; el 25% opina que la inversión del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es inadecuado; el 12,5% piensa que la inversión del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es ineficaz. De igual manera, el 25% de los encuestados opinan que la inversión del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es poco eficaz. Por otro lado, el 37,5% de los encuestados refiere que la inversión del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es eficaz. Asimismo, el 25% de los encuestados, manifiestan que la inversión del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es muy eficaz.

En suma, la mayor parte de los encuestados refiere que la inversión del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es eficaz, tal como se muestra en la Tabla 24.

1) ¿Las inversiones son aprobadas por la junta directiva?

TABLA 25: Inversiones aprobadas por la junta directiva

Categorías		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	3	37,5
	Frecuentemente	3	37,5
	Siempre	2	25,0
	Total	8	100,0

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos.

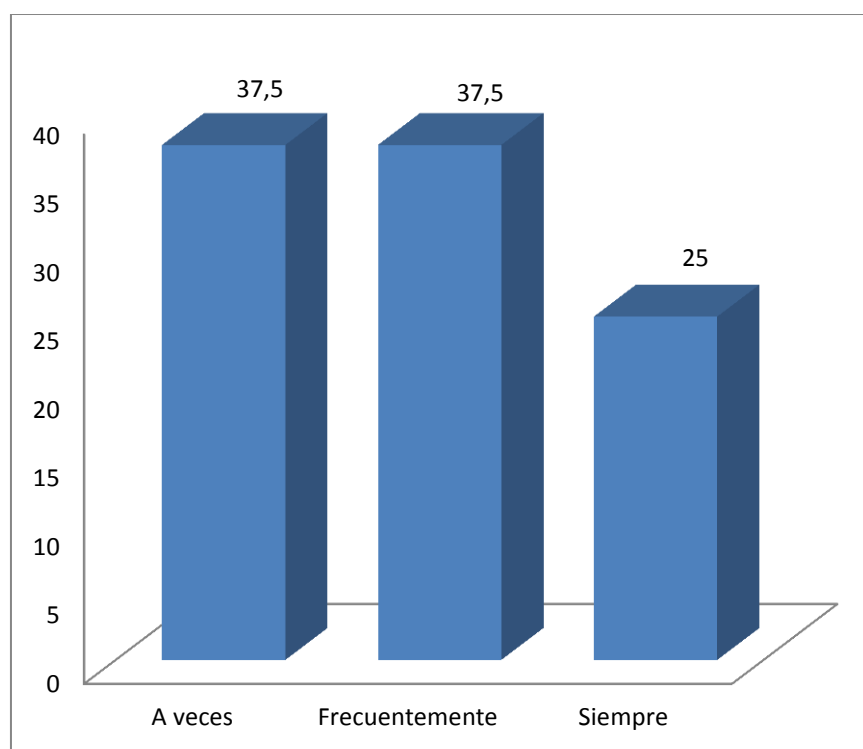


Figura 25: Inversiones aprobadas por la junta directiva.

Fuente: Tabla 25.

Análisis e interpretación de la Tabla 25

Como se ve en la Tabla 25, el 37,5% de los encuestados opina que las inversiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, a veces son aprobadas por la junta directiva.

Por otra parte, el 37,5% de los encuestados piensa que las inversiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, frecuentemente son aprobadas por la junta directiva. Asimismo, el 25% de los encuestados refiere que las inversiones siempre son aprobadas por la junta directiva.

2) ¿Las inversiones son aportadas por los socios?

TABLA 26: Inversiones aportadas por los socios

Categorías		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	12,5
	A veces	3	37,5
	Frecuentemente	3	37,5
	Siempre	1	12,5
	Total	8	100,0

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos.

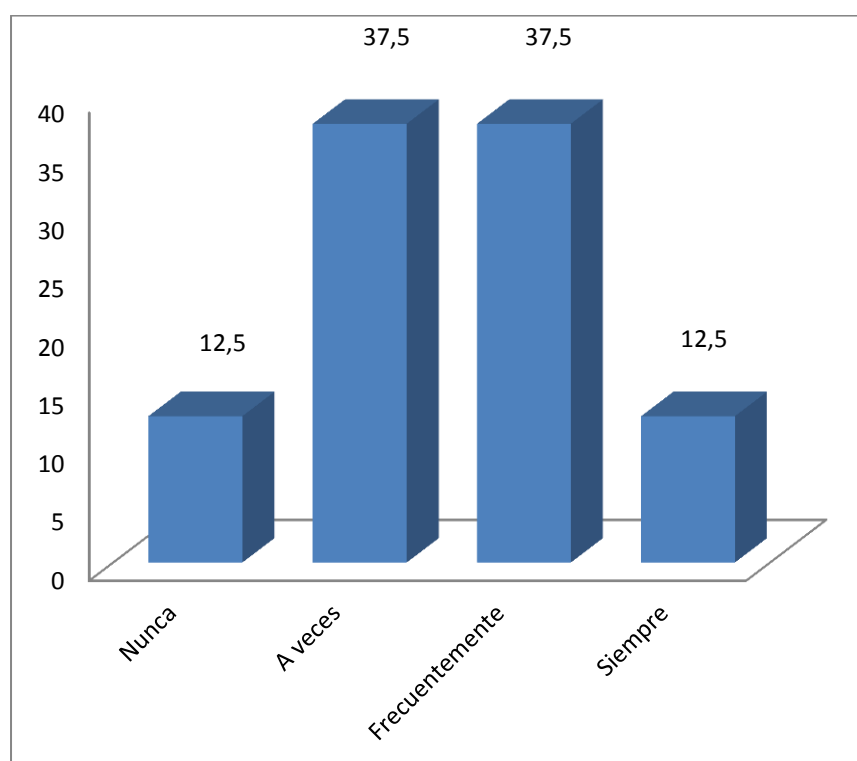


Figura 26: Inversiones aportadas por los socios

Fuente: Tabla 26.

Análisis e interpretación de la Tabla 26

Como se ve en la Tabla 26, el 12,5% de los encuestados refiere que las inversiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, nunca son aportadas por los socios. De igual manera, el 37,5% de los encuestados manifiesta que las inversiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, a veces son aportadas por los socios.

Por otro lado, el 37,5% de los encuestados opina que las inversiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, frecuentemente son aportadas por los socios. Asimismo, el 12,5% de los encuestados piensa que las inversiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, siempre son aportadas por los socios.

3) ¿Se lleva un registro detallado de las inversiones?

TABLA 27: Registro detallado de las inversiones

Categorías		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	1	12,5
	Frecuentemente	4	50,0
	Siempre	3	37,5
	Total	8	100,0

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos.

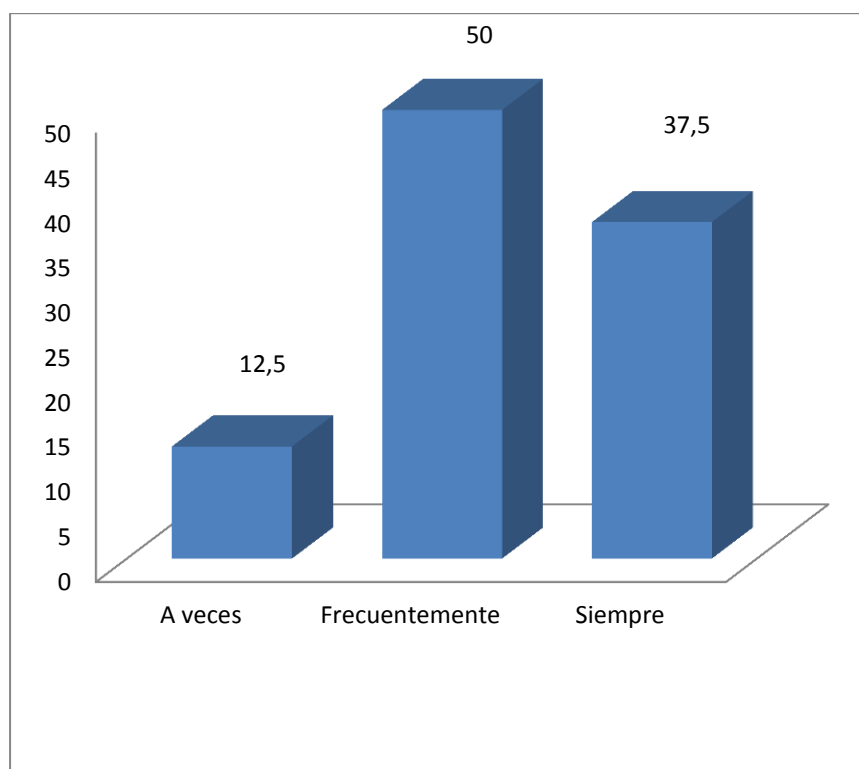


Figura 27: Registro detallado de las inversiones.

Fuente: Tabla 27.

Análisis e interpretación de la Tabla 27

Como se ve en la Tabla 27, el 12,5% de los encuestados refiere que a veces se lleva un registro detallado de las inversiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

Por otra parte, el 50% de los encuestados opina que frecuentemente se lleva un registro detallado de las inversiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014. De igual forma, el 37,5% de los encuestados piensa que siempre se lleva un registro detallado de las inversiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

- 4) ¿Cómo considera la inversión que realiza la empresa en la capacitación del personal?

TABLA 28: Inversión en la capacitación del personal

	Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuada	2	25,0
	Poco adecuada	3	37,5
	Adecuada	3	37,5
	Total	8	100,0

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos.

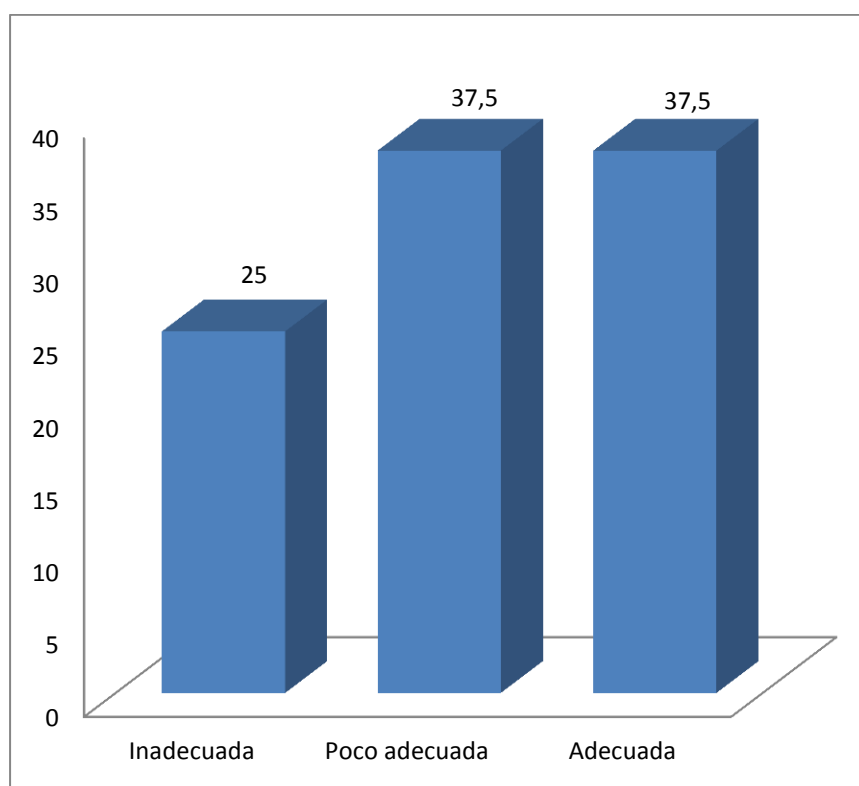


Figura 28: Inversión en la capacitación del personal.

Fuente: Tabla 28.

Análisis e interpretación de la Tabla 28

Según la Tabla 28, el 25% de los encuestados refiere que la inversión del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, en la capacitación del personal es inadecuada. De igual manera, el 37,5% de los encuestados opina que la inversión del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, en la capacitación del personal es poco adecuada.

Por otro lado, el 37,5% de los encuestados manifiesta que la inversión del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, en la capacitación del personal es adecuada.

5) ¿Cómo considera las inversiones en activos?

TABLA 29: Inversión en activos

Categorías		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuada	1	12,5
	Poco adecuada	4	50,0
	Adecuada	3	37,5
	Total	8	100,0

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos.

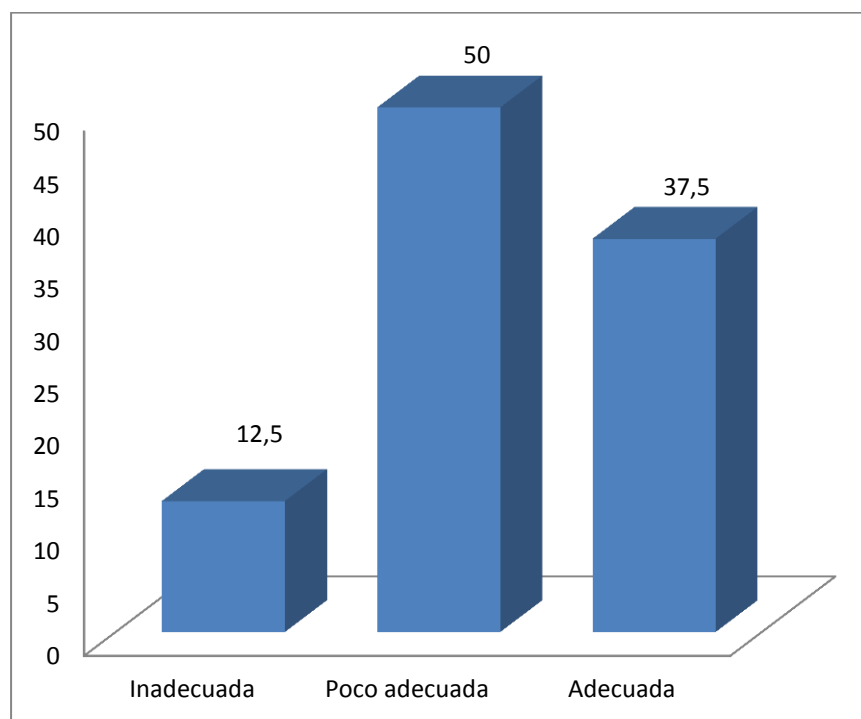


Figura 29: Inversión en activos.

Fuente: Tabla 29.

Análisis e interpretación de la Tabla 29

Como se ve en la Tabla 29, el 12,5% de los encuestados manifiesta que la inversión en activos del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es inadecuada. De igual manera, el 50% de los encuestados opina que la inversión en activos del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es poco adecuada.

Por otro lado, el 37,5% de los encuestados piensa que la inversión en activos del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es adecuada.

6) ¿Cómo considera el criterio para distinguir las mejoras de las reparaciones?

TABLA 30: Criterio para distinguir las mejoras de las reparaciones

Categorías		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Poco adecuado	3	37,5
	Adecuado	3	37,5
	Muy adecuado	2	25,0
	Total	8	100,0

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos.

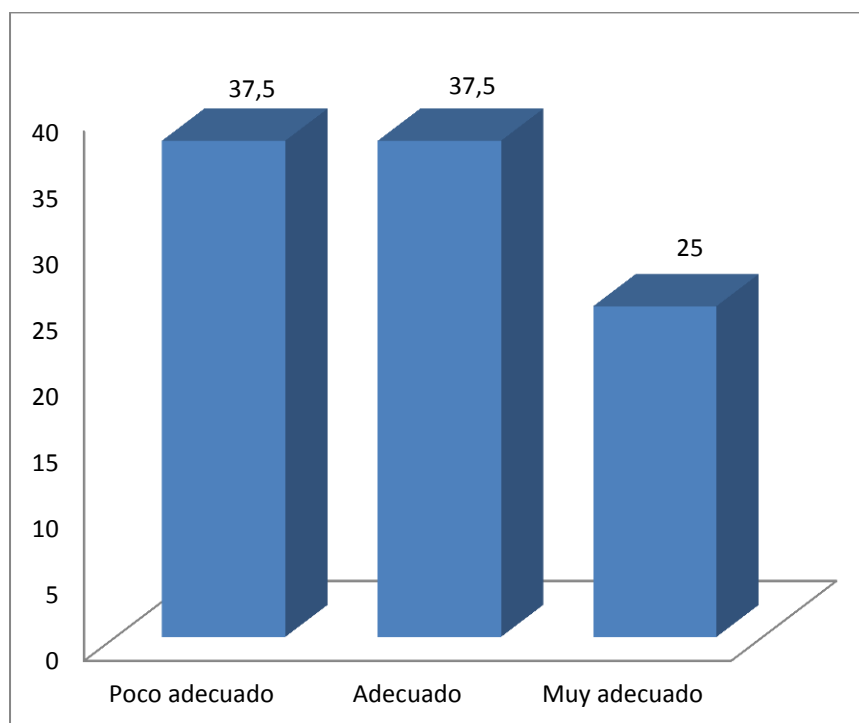


Figura 30: Criterio para distinguir las mejoras de las reparaciones.

Fuente: Tabla 30.

Análisis e interpretación de la Tabla 30

Como se ve en la Tabla 30, el 37,5% de los encuestados refiere que el criterio para distinguir las mejoras de las reparaciones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es poco adecuado.

Por otro lado, el 37,5% de los encuestados opinan que el criterio para distinguir las mejoras de las reparaciones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es adecuado. Asimismo, el 25% de los encuestados piensa que el criterio para distinguir las mejoras de las reparaciones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es muy adecuado.

7) ¿Cómo considera la rentabilidad de las inversiones?

TABLA 31: Rentabilidad de las inversiones

Categorías		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alta	4	50,0
	Muy alta	4	50,0
	Total	8	100,0

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos.

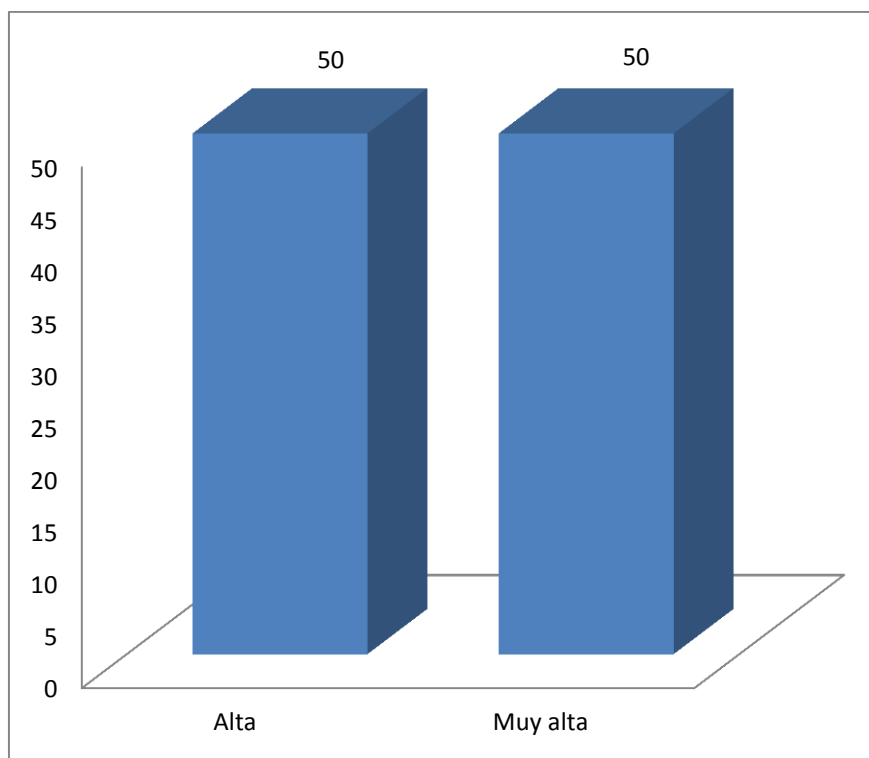


Figura 31: Rentabilidad de las inversiones.

Fuente: Tabla 31.

Análisis e interpretación de la Tabla 31

Como se ve en la Tabla 31, el 50% de los encuestados refiere que la rentabilidad de las inversiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es alta. Asimismo, el otro 50% de los encuestados manifiesta que la rentabilidad de las inversiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es muy alta.

8) ¿Con qué frecuencia el hotel implementa o mejora sus servicios o instalaciones?

TABLA 32: Implementación o mejora de los servicios o instalaciones

Categorías		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	12,5
	A veces	2	25,0
	Frecuentemente	5	62,5
	Total	8	100,0

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos.

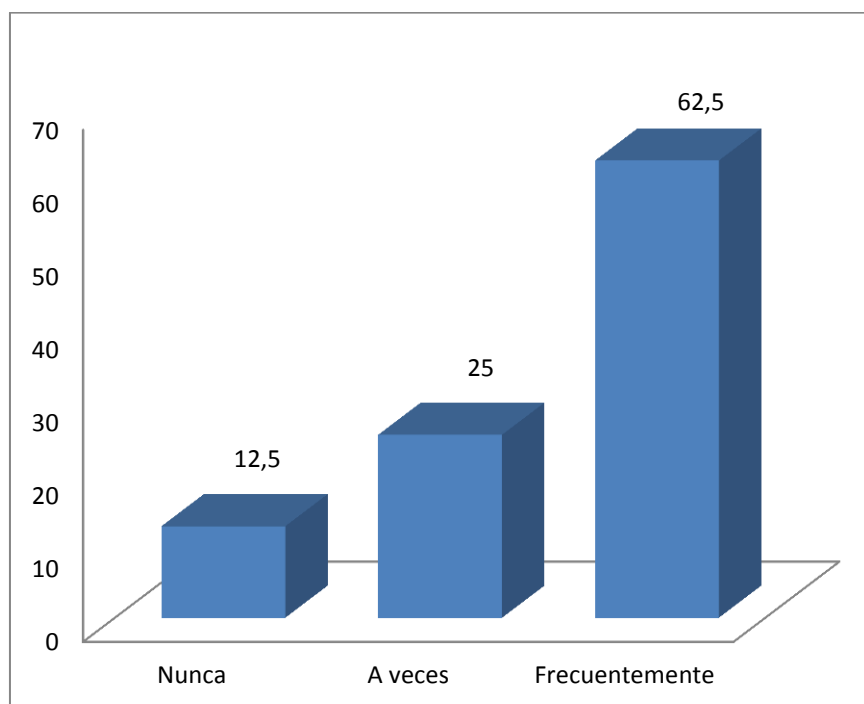


Figura 32: Implementación o mejora de los servicios o instalaciones

Fuente: Tabla 32.

Análisis e interpretación de la Tabla 32

Como se ve en la Tabla 32, el 12,5% de los encuestados manifiesta que nunca se implementan o mejoran los servicios o instalaciones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014. Asimismo, el 25% de los encuestados opina que a veces se implementan o mejoran los servicios o instalaciones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

En contraste, el 62,5% de los encuestados, piensa que frecuentemente se implementan o mejoran los servicios o instalaciones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

4.2.3.2. Financiamiento

TABLA 33: Financiamiento

Categorías		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ineficaz	1	12,5
	Poco eficaz	2	25,0
	Eficaz	3	37,5
	Muy eficaz	2	25,0
	Total	8	100,0

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos.

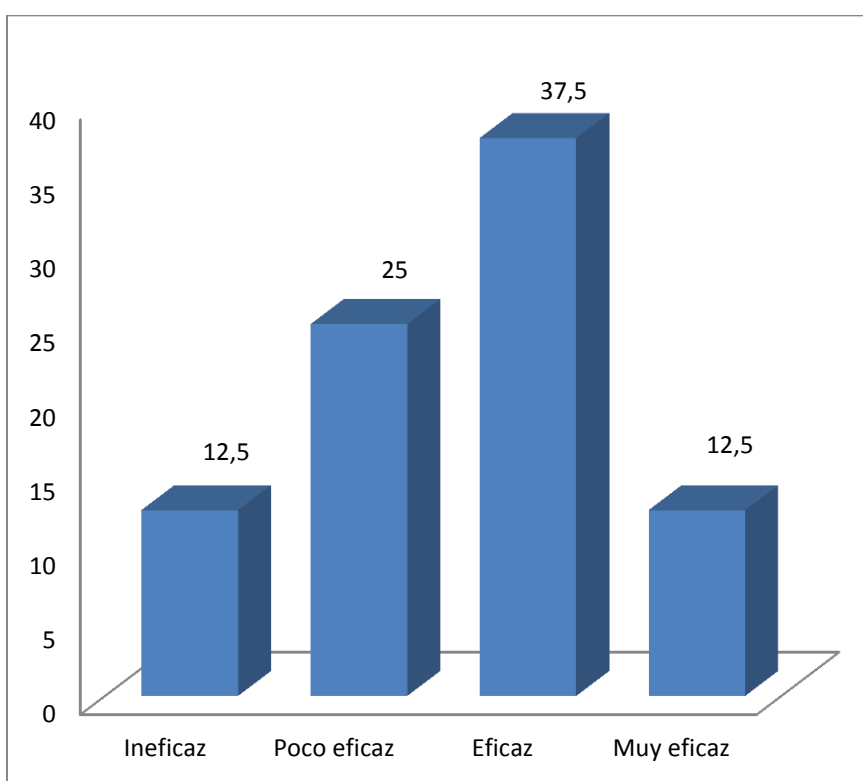


Figura 33: Financiamiento.

Fuente: Tabla 33.

Análisis e interpretación de la Tabla 33

En la Tabla 33, se muestra el resultado del cuestionario de financiamiento del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014. Del 100% de los encuestados, el 12,5% opina que el financiamiento del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es ineficaz. De igual manera el 25% de los encuestados piensa que el financiamiento del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es poco eficaz. Por otro lado, el 50% de los encuestados opina que el financiamiento del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014 es eficaz. Asimismo, el 12,5% de los encuestados refiere que el financiamiento del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es eficaz. Sólo el 25% de los encuestados, manifiesta que el financiamiento del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es muy eficaz.

En suma, la mayor parte de los encuestados refiere que el financiamiento del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es eficaz, tal como se muestra en la Tabla 33.

9) ¿El hotel tiene la necesidad del financiamiento para el desarrollo y cumplimiento de sus actividades operativas?

TABLA 34: Necesidad del financiamiento para el desarrollo y cumplimiento de sus actividades operativas

Categorías		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	2	25,0
	Frecuentemente	5	62,5
	Siempre	1	12,5
	Total	8	100,0

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos.

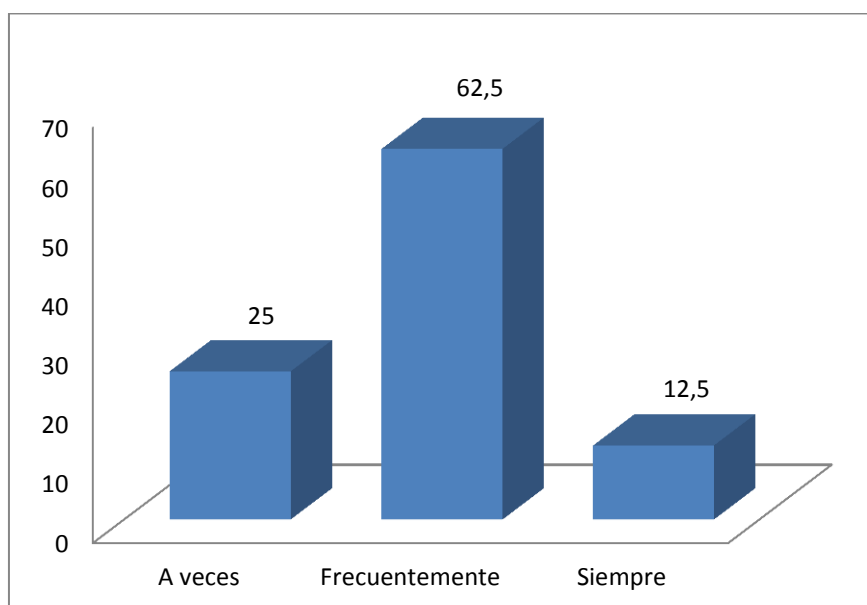


Figura 34: Necesidad del financiamiento para el desarrollo y cumplimiento de sus actividades operativas.

Fuente: Tabla 34.

Análisis e interpretación de la Tabla 34

Como se ve en la Tabla 34, el 25% de los encuestados opina que a veces es necesario el financiamiento para el desarrollo de y cumplimiento de sus actividades operativas del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

Por otro lado, el 62,5% de los encuestados manifiestan que frecuentemente es necesario el financiamiento para el desarrollo y cumplimiento de sus actividades operativas del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014. Asimismo, el 12,5% de los encuestados refiere que siempre es necesario el financiamiento para el desarrollo de y cumplimiento de sus actividades operativas del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

10) ¿El financiamiento es pagado con las ganancias de las ventas?

TABLA 35: Financiamiento pagado con las ganancias de las ventas

Categorías		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Frecuentemente	4	50,0
	Siempre	4	50,0
	Total	8	100,0

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos.

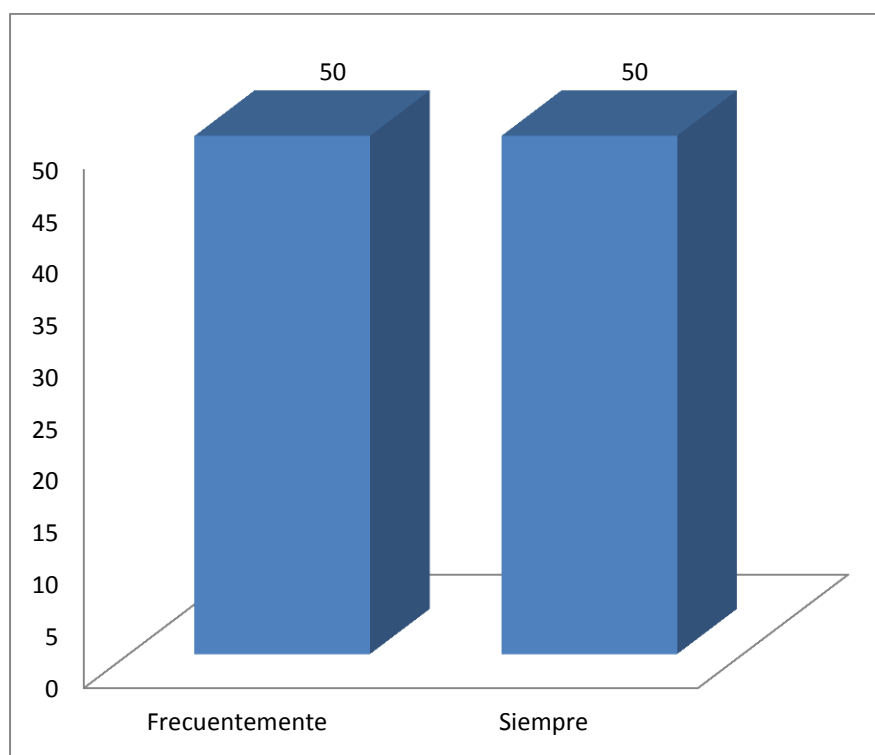


Figura 35: Financiamiento pagado con las ganancias de las ventas.

Fuente: Tabla 35.

Análisis e interpretación de la Tabla 35

Como se ve en la Tabla 35, el 50% de los encuestados piensa que frecuentemente el financiamiento es pagado con las ganancias de las ventas del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014. Asimismo, el otro 50% de los encuestados refieren que siempre el financiamiento es pagado con las ganancias de las ventas del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

11) ¿El financiamiento cubre todas las necesidades de la empresa?

TABLA 36: Financiamiento cubre las necesidades de la empresa

Categorías		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	12,5
	A veces	1	12,5
	Frecuentemente	4	50,0
	Siempre	2	25,0
	Total	8	100,0

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos.

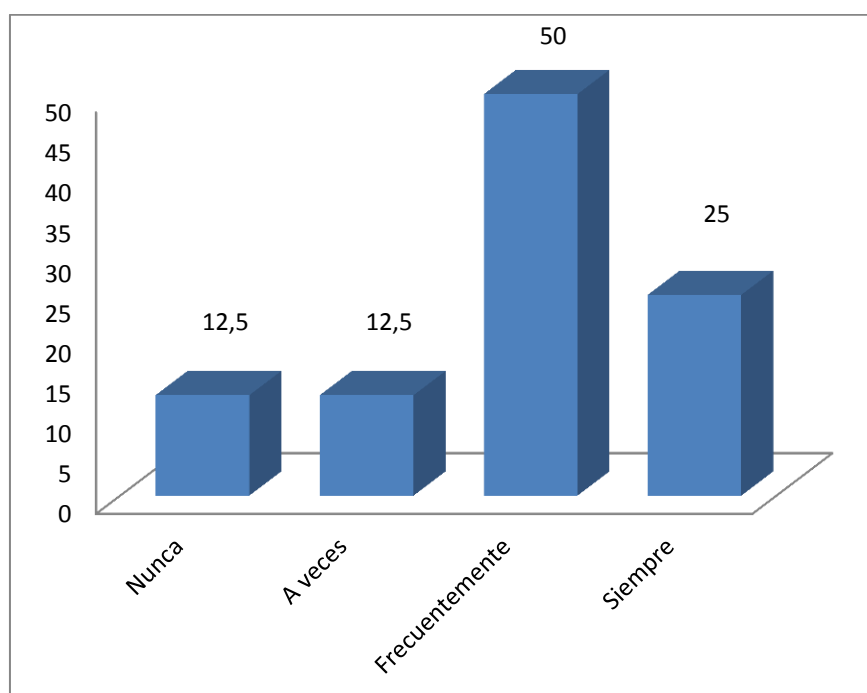


Figura 36: Financiamiento cubre todas las necesidades de la empresa.

Fuente: Tabla 36.

Análisis e interpretación de la Tabla 36

Como se ve en la Tabla 36, el 12,5% de los encuestados refiere que el financiamiento nunca cubre todas las necesidades del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014. De igual manera, el 12,5% de los encuestados manifiesta que el financiamiento a veces cubre con todas las necesidades del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

En contraste, el 50% de los encuestados opina que el financiamiento frecuentemente cubre con todas las necesidades del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014. Asimismo, el 25% de los encuestados piensan que el financiamiento siempre cubre con todas las necesidades del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

12) ¿Cómo considera el gasto del dinero producto del financiamiento?

TABLA 37: Gasto del dinero producto del financiamiento

Categorías		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	1	12,5
	Poco adecuado	2	25,0
	Adecuado	3	37,5
	Muy adecuado	2	25,0
	Total	8	100,0

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos.

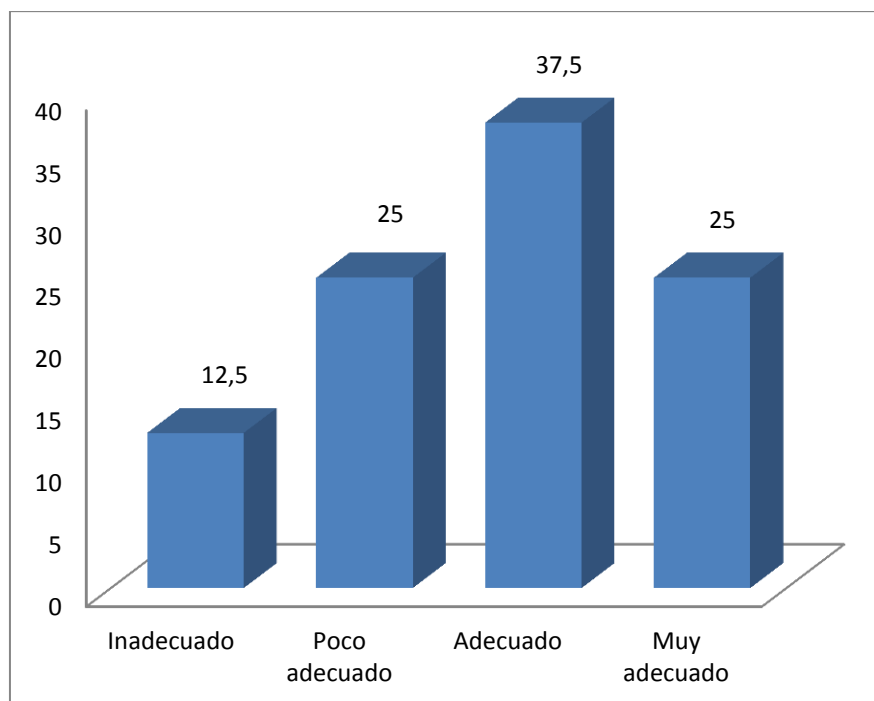


Figura 37: Gasto del dinero producto del financiamiento.

Fuente: Tabla 37.

Análisis e interpretación de la Tabla 37

Como se ve en la Tabla 37, el 12,5% de los encuestados manifiesta que el gasto del dinero producto del financiamiento del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es inadecuado. De igual manera, el 25% de los encuestados opina que el gasto del dinero producto del financiamiento del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es poco adecuado.

Por otro lado, el 37,5% de los encuestados manifiestan que el gasto del dinero producto del financiamiento del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es adecuado. Asimismo, el 25% de los encuestados refiere que el gasto del dinero producto del financiamiento del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es muy adecuado.

13) ¿Cómo considera la solvencia económica para pagar?

TABLA 38: Solvencia económica para pagar

Categorías		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ineficaz	1	12,5
	Poco eficaz	1	12,5
	Eficaz	3	37,5
	Muy eficaz	3	37,5
	Total	8	100,0

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos.

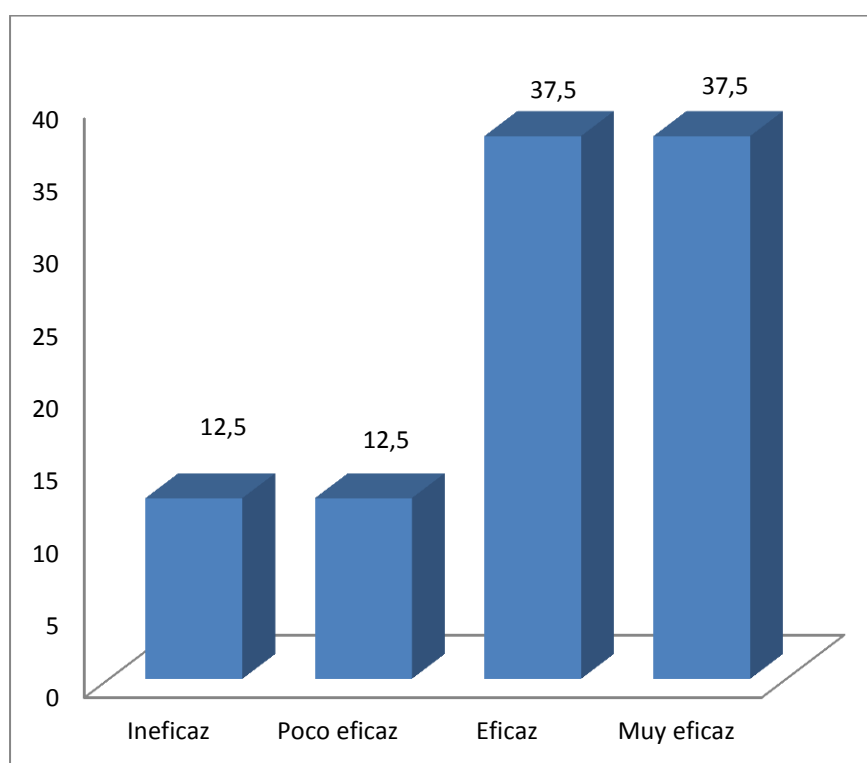


Figura 38: Solvencia económica para pagar.

Fuente: Tabla 38.

Análisis e interpretación de la Tabla 38

Como se ve en la Tabla 38, el 12,5% de los encuestados opina que la solvencia económica para pagar del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es ineficaz. De igual forma, el 12,5% de los encuestados manifiesta que la solvencia económica para pagar del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es poco eficaz.

En contraste, el 37,5% de los encuestados refiere que la solvencia económica para pagar del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es eficaz. De igual manera, el 37,5% de los encuestados piensa que la solvencia económica para pagar del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es muy eficaz.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Discusión de resultados

De acuerdo con los resultados estadísticos, se detectó que el control interno en el área de ventas influye significativamente en la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

Con respecto al control interno en el área de ventas en el registro de reservaciones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, del 100% de los encuestados, el 62,5% piensa que el control interno en el área de ventas en el registro de reservaciones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L., año 2014, es poco adecuado. Mientras que el 25% opina que el control interno en el área de ventas en el registro de reservaciones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L., año 2014, es adecuado. Y sólo el 12,5% de los encuestados manifiesta que el control interno en el área de ventas en el registro de reservaciones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L., año 2014, es muy adecuado. Además, el 50% de los encuestados opinan que la sinergia entre el servicio reservado y la disponibilidad de éste del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L., año 2014, es eficaz. Asimismo, de este conjunto, el 62,5% de los encuestados opinan que a veces se tiene en cuenta la lista de precios y descuentos según el tipo de cliente del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014. A su vez, el 50% de este grupo opinan que la información de las reservaciones por día brindada por el recepcionista al encargado de

verificar éste del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es poco eficaz.

Con respecto al registro de huéspedes del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, del 100% de los encuestados, el 50% reflejan que el registro de huéspedes del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es poco adecuado. Asimismo, el 37% de los encuestados piensa que el registro de huéspedes del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es adecuado. Y sólo el 12,5% de los encuestados opina que el registro de huéspedes del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es muy adecuado. El 12,5% de los encuestados opina que la segregación de funciones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es inadecuada. De igual manera, el 12,5% de los encuestados opina que la segregación de funciones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es poco adecuada. Por otro lado, el 50% de los encuestados refiere que la segregación de funciones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, es adecuada. Asimismo, el 25% manifiesta que la segregación de funciones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es muy adecuada; el 37,5% de los encuestados considera que el control de bienes utilizados en el servicio de hospedaje del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es adecuado. De igual manera, el 62,5% de los encuestados considera que el control de bienes utilizados en el servicio de hospedaje del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es adecuado; el 25% de los encuestados considera que nunca se concilia la información generada por el sistema operativo con los registros del sistema contable del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año

2014. De igual manera, 25% de los encuestados refiere que a veces se concilia la información generada por el sistema operativo con los registros del sistema contable del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014. Por otra parte, el 37,5% de los encuestados manifiesta que frecuentemente se concilia la información generada por el sistema operativo con los registros del sistema contable del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014. Asimismo, el 12,5% de los encuestados considera que siempre se concilia la información generada por el sistema operativo con los registros del sistema contable del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014; el 25% de los encuestados manifiesta que a veces se realizan arqueos sorpresivos en el Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014. Por otro lado, el 50% de los encuestados refiere que frecuentemente se realizan arqueos sorpresivos en el Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014. Asimismo, el 25% de los encuestados opina que siempre se realizan arqueos sorpresivos en el Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014; el 25% de los encuestados manifiesta que el envío de los comprobantes de pago al área contable para su registro y control del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es ineficaz. Asimismo, el 50% de los encuestados refiere que el envío de los comprobantes de pago al área contable para su registro y control del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es poco eficaz. Por otro lado, el 12,5% de los encuestados opina que el envío de los comprobantes de pago al área contable para su registro y control del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es eficaz. De igual forma, el 12,5% de los encuestados refiere que el envío de los comprobantes de pago al área

contable para su registro y control del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es muy eficaz; el 50% de los encuestados manifiesta que frecuentemente se realizan conciliaciones de comprobantes de pago con el efectivo por turno en el Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014. Por otro lado, el 50% de los encuestados manifiesta que siempre se realizan conciliaciones de comprobantes de pago con el efectivo por turno en el Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

Con respecto al registro archivo maestro de clientes del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, del 100% de los encuestados, el 62,5% piensa que el archivo maestro de clientes del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es poco adecuado. Por otro lado, el 25% de los encuestados, piensa que el archivo maestro de clientes del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es adecuado, 12,5% refieren que el archivo maestro de clientes del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es muy adecuado. En suma, la mayor parte de los encuestados refiere que el control interno en el área de ventas en el archivo maestro de clientes del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es poco adecuado. Del conjunto, el 37,5% de clientes opina que a veces se supervisa el archivo maestro de clientes del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014. De igual manera, el 62,5% de los encuestados piensa que las modificaciones del archivo maestro de clientes del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, son poco adecuadas. Asimismo, el 37,5% de los encuestados refiere que es poco adecuado que exista un usuario para cada persona encargada del área del

Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014. Del mismo modo, el 37,5% de encuestados piensa que a veces se realizan cambios en el archivo maestro de clientes del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014. Finalmente el 50% de los encuestados refieren que los cambios en el archivo maestro de clientes del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, frecuentemente son coordinados con el jefe de ventas.

Con respecto a la inversión del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, del 100% de los encuestados, el 25% opina que el archivo maestro de clientes del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es inadecuado, el 12,5% piensa que la inversión del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es ineficaz. De igual manera, el 25% de los encuestados opina que la inversión del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es poco eficaz. Por otro lado, el 37,5% de los encuestados refiere que la inversión del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es eficaz. Asimismo, el 25% de los encuestados, manifiesta que la inversión del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es muy eficaz. En suma, la mayor parte de los encuestados refiere que la inversión del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es eficaz. A su vez, el 37,5% de los encuestados opina que las inversiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, a veces son aprobadas por la junta directiva. De igual manera, el 37,5% de los encuestados manifiesta que las inversiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, a veces son aportadas por los socios. Además, el 50% de los encuestados opina que frecuentemente se

lleva un registro detallado de las inversiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014. Asimismo, el 37,5% de los encuestados opina que la inversión en la capacitación del personal del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es poco adecuada.

De igual manera, el 50% de los encuestados opina que la inversión en activos del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es poco adecuada. También, el 37,5% de los encuestados refiere que el criterio para distinguir las mejoras de las reparaciones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es poco adecuado. A su vez, el 50% de los encuestados refiere que la rentabilidad de las inversiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es alta. Por último, el 62,5% de los encuestados, piensa que frecuentemente se implementan o mejoran los servicios o instalaciones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

Con respecto al financiamiento del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, del 100% de los encuestados, el 12,5% opinan que el financiamiento del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es ineficaz. De igual manera el 25% de los encuestados piensa que el financiamiento del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es poco eficaz. Por otro lado, el 50% de los encuestados opina que el financiamiento del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es eficaz. Asimismo, el 12,5% de los encuestados refieren que el financiamiento del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es

eficaz. De igual forma, el 25% de los encuestados, manifiesta que el financiamiento del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es muy eficaz. En suma, la mayor parte de los encuestados refiere que el financiamiento del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es eficaz. A su vez, el 62,5% de los encuestados manifiesta que frecuentemente es necesario el financiamiento para el desarrollo de y cumplimiento de sus actividades operativas del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014. De igual manera, el 50% de los encuestados piensa que frecuentemente el financiamiento del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es pagado con las ganancias de las ventas. Asimismo, el 50% de los encuestados opina que el financiamiento del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, frecuentemente cubre con todas las necesidades de la empresa. De igual forma, el 37,5% de los encuestados manifiesta que el gasto del dinero producto del financiamiento del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es adecuado. Finalmente, el 37,5% de los encuestados refiere que la solvencia económica para pagar del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, es eficaz.

Por lo antes referido, se evidencia que el control interno en el área de ventas es poco adecuado, debido a que no se cumplen en gran medida con las acciones de control sobre el registro de reservaciones, registro de huéspedes y archivo maestro de clientes para tomar decisiones de inversión y financiamiento del Nuevo Hotel Plaza El Carmen. E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

5.2. CORRELACIONES – PRUEBAS DE NORMALIDAD

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Control interno en el registro de reservaciones	,371	8	,002	,724	8	,004
Control interno en el archivo maestro de clientes	,371	8	,002	,724	8	,004
Control interno en el registro de huéspedes	,300	8	,033	,798	8	,027

En este caso, no presentan normalidad, por lo que se tendrá que aplicar Rho de Spearman.

5.3. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

5.3.1. Verificación de la hipótesis

Existe una incidencia significativa entre el control interno en el área de ventas con la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: No existe una incidencia significativa entre el control interno en el área de ventas con la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

Hipótesis alterna

H1: Existe una incidencia significativa entre el control interno en el área de ventas con la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

b) Nivel de significancia: 0,05

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0,05, se rechaza H_0 .

c) Elección de la prueba estadística: correlación de Spearman.

Correlación del control interno en el área de venta y la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

Correlaciones			Control interno en el área de ventas	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Control interno en el área de ventas	Coeficiente de correlación	1,000	,745*
		Sig. (bilateral)	.	,034
		N	8	8
	Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	,745*	1,000
		Sig. (bilateral)	,034	.
		N	8	8

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

d) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05.

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05.

e) Conclusión

Dado que el valor es menor a 0,05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una influencia significativa entre el control interno en el área de ventas y la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

5.3.2. Verificación de la primera hipótesis secundaria

Existe una incidencia significativa entre el control interno en el área de ventas en el registro de reservaciones y la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

H_0 : No existe una influencia significativa entre el control interno en el área de ventas en el registro de reservaciones y la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

Hipótesis alterna

H_1 : Existe una influencia significativa entre el control interno en el área de ventas en el registro de

reservaciones y la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

b) Nivel de significancia: 0,05

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0,05, se rechaza H_0 .

c) Elección de la prueba estadística: correlación de Spearman.

Correlación del control interno en el área de ventas en el registro de reservaciones y la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

Correlaciones			Control interno en el área de ventas en el registro de reservaciones	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Control interno en el área de ventas en el registro de reservaciones	Coefficiente de correlación	1,000	,775*
		Sig. (bilateral)	.	,024
		N	8	8
	Toma de decisiones	Coefficiente de correlación	,775*	1,000
		Sig. (bilateral)	,024	.
		N	8	8

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

d) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05.

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05.

e) Conclusión

Dado que el valor es menor a 0,05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una influencia significativa entre el control interno en el área de ventas en el registro de reservaciones y la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

5.3.3. Verificación de la segunda hipótesis secundaria

Existe una incidencia significativa entre el control interno en el área de ventas en el registro de huéspedes y la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

H_0 : No existe una influencia significativa entre el control interno en el área de ventas en el registro de huéspedes y la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

Hipótesis alterna

H1: Existe una influencia significativa entre el control interno en el área de ventas en el registro de huéspedes y la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

b) Nivel de significancia: 0,05

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0,05, se rechaza H_0 .

c) Elección de la prueba estadística: correlación de Spearman.

Correlación del control interno en el área de ventas en el registro de huéspedes y la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

Correlaciones

			Control interno en el área de ventas en el registro de huéspedes	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Control interno en el área de ventas	Coefficiente de correlación	1,000	,775*
	en el registro de huéspedes	Sig. (bilateral)	.	,024
		N	8	8
	Toma de decisiones	Coefficiente de correlación	,775*	1,000
		Sig. (bilateral)	,024	.
		N	8	8

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

d) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05.

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05.

e) Conclusión

Dado que el valor es menor a 0,05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una influencia significativa entre el control interno en el área de ventas en el registro de huéspedes y la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

5.3.4. Verificación de la tercera hipótesis secundaria

Existe una incidencia significativa entre el control interno en el área de ventas en el archivo maestro de clientes y la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

H_0 : No existe una influencia significativa entre el control interno en el área de ventas en el archivo maestro de clientes y la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

Hipótesis alterna

H1: Existe una influencia significativa entre el control interno en el área de ventas en el archivo maestro de clientes y la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

b) Nivel de significancia: 0,05

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0,05, se rechaza H_0 .

c) Elección de la prueba estadística: correlación de Spearman.

Correlación del control interno en el área de ventas en el archivo maestro de clientes y la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

Correlaciones				
			Control interno en el área de ventas en el archivo maestro de clientes	Toma de decisiones
Rho de Spearm	Control interno en el área de ventas en el archivo maestro de clientes	Coeficiente de correlación	1,000	,745*
		Sig. (bilateral)	.	,034
		N	8	8
	Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	,745*	1,000
		Sig. (bilateral)	,034	.
		N	8	8

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

d) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05.

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05.

e) Conclusión

Dado que el valor es menor a 0,05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una influencia significativa entre el control interno en el área de ventas en el archivo maestro de clientes y la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.

CONCLUSIONES

1. No se ejecuta un control interno en el área de ventas del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, aun sabiendo que tiene gran importancia en la vida de un ente. Sin control, los procesos productivos de los servicios que ofrece esta empresa hotelera, corre el riesgo de sufrir fugas de dinero por estar llevando a cabo inadecuadamente sus funciones.
2. El registro de reservaciones, registro de huéspedes y archivo maestro de clientes, no son llevados de manera correcta, ya que los encargados de cada uno de ellos no cumplen con sus funciones a cabalidad.
3. Las decisiones que se toman no son totalmente confiables ni se tiene la seguridad de estar haciéndolo correctamente, tampoco si éstas tendrán resultados óptimos, ya que no se cuenta con las cifras reales en los estados financieros, específicamente del rubro de ventas.
4. No se cuenta con una orientación financiera objetiva, ya que no se tiene la certeza de la disponibilidad monetaria.

RECOMENDACIONES

1. Implantar el control interno en el área de ventas del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, para obtener mejores resultados y evitar errores en la prestación del servicio y en la gestión administrativa.
2. Capacitar al personal para realizar de manera correcta el llenado del registro de reservaciones, registro de huéspedes y archivo maestro de clientes. Éstos son instrumentos claves para llevar un control del área de ventas, ya que en ellos se encuentran los datos de los clientes, de la frecuencia de sus estancias, sus consumos, entre otros, lo cual tiene gran significancia para tomar decisiones proyectándose al futuro, pues, la línea de hospedaje del hotel tiene variaciones por temporadas dependiendo de la segmentación de los clientes.
3. Reflejar información real en los estados financieros, puntualmente en las ventas, ya que depende de los ingresos la permanencia de la empresa en el mercado, así como tomar las acciones correspondientes de acuerdo a su situación económica.
4. Analizar su situación financiera, con ello se verá si cuenta con disponibilidad monetaria para invertir o pedir un financiamiento. Para este segundo caso, la entidad financiera evalúa a la empresa viendo si puede o no pagar la deuda, por eso es tan necesario tener las cifras reales de los ingresos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asesoría Empresarial. (2008) *Blog Empresarial*. 2008. De Asesoría Empresarial. Disponible en: http://www.asesorempresarial.com/web/blog_i.php?id=88.
- Covey, S. (1989). *Los siete hábitos de las personas altamente efectivas*. Barcelona: Paidós.
- CSIC. (2013) *Generalidades del sistema*. De Instituto de Estudios Documentales sobre Ciencia y Tecnología. Disponible en: <http://www.cindoc.csic.es/isis/01-3-2.htm>.
- Cuéllar y Guillermo (1992). *Fundamentos de auditoría financiera*. Universidad del Tolima.
- García (2010). ¿Cuáles son los deberes de un departamento de ventas? De Ehow en Español. Disponible en: http://www.ehowenespanol.com/cuales-son-deberes-departamento-ventas-lista_438985/.
- Hernández, S. y Palafox, G. (2012) *Administración teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad* [3.ª. Ed.]. México: McGraw-Hill.

- Jiménez, R. (2008). *Plan anual de trabajo*. De ISTP Alm. Miguel Grau – Administración. Disponible en: http://robertojimenez-administrador.blogspot.com/2008_12_01_archive.html.
- Korstanje, M. (2010). *Reconsiderando el concepto de riesgo en Niklas Luhmann*. Mad, Revista. N. 22: 1-20. Universidad de Chile.
- Martínez, L. (2010). *La importancia del control interno*. Veracruz.
- Menéndez, A. (2013). *Taller CES confiabilidad*. Disponible en: <http://www.gobierno.pr/NR/rdonlyres/CC1286A8-310F-48CF-AB2CD30417D9AF78/0/15confiabilidad.pdf>.
- Resolución de Superintendencia N° 018-97/SUNAT. (1999). Reglamento de Comprobantes de Pago. 2015, de SUNAT. Sitio web: <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/comprob/regla/>.
- Rivera, L. (2012). *Blindaje para hoteles / control interno*. De Vitral Toluca LMR. Disponible en: <http://lmanuel.com/control-interno/>.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2013). *Administración*. Editorial Pearson.
- Van, J. y Wachowicz, J. (2013). *Fundamentos de administración financiera*. Editorial Pearson.

- Vitoriano, B. (2007). *Teoría de la decisión*: decisión con incertidumbre, decisión multicriterio y teoría de juegos. Disponible en: http://www.mat.ucm.es/~bvitoria/Archivos/a_dt_UCM.pdf.

ANEXOS

ANEXO 1

CUESTIONARIO

“CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE VENTAS Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES DEL NUEVO HOTEL PLAZA EL CARMEN E.I.R.L. DE TACNA, AÑO 2014.”

El presente cuestionario es realizado con el fin de reconocer la incidencia del control interno en el área de ventas en la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014, tomando un carácter anónimo y agradeciendo de antemano su participación.

Fecha: / /

CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE VENTAS

REGISTRO DE RESERVACIONES

1. ¿Cómo considera el registro de reservaciones?
 - a. Inadecuado
 - b. Poco adecuado
 - c. Adecuado
 - d. Muy adecuado

2. ¿Cómo considera la sinergia entre el servicio reservado y la disponibilidad de éste?
 - a. Ineficaz

- b. Poco eficaz
 - c. Eficaz
 - d. Muy eficaz
3. ¿Se tiene en cuenta la lista de precios y descuentos según el tipo de cliente?
- a. Nunca
 - b. A veces
 - c. Frecuentemente
 - d. Siempre
4. ¿Cómo considera la información de las reservaciones por día brindada por el recepcionista?
- a. Ineficaz
 - b. Poco eficaz
 - c. Eficaz
 - d. Muy eficaz
5. ¿Cómo considera la conciliación de las reservaciones con la llegada del cliente a la fecha correspondiente?
- a. Ineficaz
 - b. Poco eficaz
 - c. Eficaz
 - d. Muy eficaz

REGISTRO DE HUÉSPEDES

1. ¿Cómo considera el registro de huéspedes?
 - a. Inadecuado
 - b. Poco adecuado
 - c. Adecuado
 - d. Muy adecuado

2. ¿Cómo considera la segregación de funciones para mitigar el riesgo de fraude?
 - a. Inadecuado
 - b. Poco adecuado
 - c. Adecuado
 - d. Muy adecuado

3. ¿Cómo considera el control de bienes utilizados en el servicio de hospedaje?
 - a. Inadecuado
 - b. Poco adecuado
 - c. Adecuado
 - d. Muy adecuado

4. ¿Con qué frecuencia se concilia la información generada por el sistema operativo con los registros del sistema contable?
 - a. Nunca

- b. A veces
- c. Frecuentemente
- d. Siempre

5. ¿Con qué frecuencia se realizan arqueos sorpresivos de caja?

- a. Nunca
- b. A veces
- c. Frecuentemente
- d. Siempre

6. ¿Cómo califica el envío de los comprobantes de pago al área contable para su registro y control?

- a. Ineficaz
- b. Poco eficaz
- c. Eficaz
- d. Muy eficaz

7. ¿Se concilian las facturas con el efectivo por turno?

- a. Nunca
- b. A veces
- c. Frecuentemente
- d. Siempre

ARCHIVO MAESTRO DE CLIENTES

1. ¿Con qué frecuencia se supervisa el archivo maestro de clientes?
 - a. Nunca
 - b. A veces
 - c. Frecuentemente
 - d. Siempre
2. ¿Cómo considera las modificaciones del archivo de clientes?
 - a. Inadecuado
 - b. Poco adecuado
 - c. Adecuado
 - d. Muy adecuado
3. ¿Cómo considera que exista un usuario para cada persona encargada del área?
 - a. Inadecuado
 - b. Poco adecuado
 - c. Adecuado
 - d. Muy adecuado
4. ¿Con qué frecuencia se realizan cambios en el archivo maestro de clientes?
 - a. Nunca
 - b. A veces
 - c. Frecuentemente
 - d. Siempre

5. ¿Los cambios en el archivo maestro de clientes son coordinados con el jefe de ventas?

- a. Nunca
- b. A veces
- c. Frecuentemente
- d. Siempre

TOMA DE DECISIONES

INVERSIÓN

1. ¿Las inversiones son aprobadas por la junta directiva?

- a. Nunca
- b. A veces
- c. Frecuentemente
- d. Siempre

2. ¿Las inversiones son aportadas por los socios?

- a. Nunca
- b. A veces
- c. Frecuentemente
- d. Siempre

3. ¿Se lleva un registro detallado de las inversiones?

- a. Nunca
- b. A veces
- c. Frecuentemente
- d. Siempre

4. ¿Cómo considera la inversión que realiza la empresa en la capacitación del personal?

- a. Inadecuado
- b. Poco adecuado
- c. Adecuado
- d. Muy adecuado

5. ¿Cómo considera las inversiones en activos?

- a. Inadecuado
- b. Poco adecuado
- c. Adecuado
- d. Muy adecuado

6. ¿Cómo considera el criterio para distinguir las mejoras de las reparaciones?

- a. Inadecuado
- b. Poco adecuado
- c. Adecuado
- d. Muy adecuado

7. ¿Cómo considera la rentabilidad de las inversiones?

- a. Muy baja
- b. Baja
- c. Alta
- d. Muy alta

8. ¿Con qué frecuencia el hotel implementa o mejora sus servicios o instalaciones?

- a. Nunca
- b. A veces
- c. Frecuentemente
- d. Siempre

FINANCIAMIENTO

1. ¿El hotel tiene la necesidad del financiamiento para el desarrollo y cumplimiento de sus actividades operativas?

- a. Nunca
- b. A veces
- c. Frecuentemente
- d. Siempre

2. ¿El financiamiento es pagado con las ganancias de las ventas?

- a. Nunca
- b. A veces
- c. Frecuentemente
- d. Siempre

3. ¿El financiamiento cubre todas las necesidades de la empresa?

- a. Nunca
- b. A veces
- c. Frecuentemente
- d. Siempre

4. ¿Cómo considera el gasto del dinero producto del financiamiento?

- a. Inadecuado
- b. Poco adecuado
- c. Adecuado
- d. Muy adecuado

5. ¿Cómo considera la solvencia económica para pagar?

- a. Ineficaz
- b. Poco eficaz
- c. Eficaz
- d. Muy eficaz

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE VENTAS Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES DEL NUEVO HOTEL PLAZA EL CARMEN E.I.R.L. DE TACNA, AÑO 2014.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿De qué manera el control interno en el área de ventas incide en la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014?	Determinar de qué manera el control interno en el área de ventas incide en la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014?	El control interno en el área de ventas incidirá significativamente en la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.	INDEPENDIENTE: Control interno en el área de ventas. INDICADORES: X1: Registro de reservaciones. X2: Registro de huéspedes. X3: Archivo maestro de clientes.	1. TIPO DE INVESTIGACIÓN No experimental, transversal descriptivo y correlacional. 2. MATERIALES E INSTRUMENTOS - Registro de huéspedes - Registro de reservas - Archivo maestro de clientes - Documentaria - Cuestionarios
¿De qué manera el registro de reservaciones incide en la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014?	Verificar de qué manera el registro de reservaciones incide en la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.	El registro de reservaciones incidirá significativamente en la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.	DEPENDIENTE: Toma de decisiones. INDICADORES: Y1: Inversión. Y2: Financiamiento.	3. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO Población: la población estará integrada por los trabajadores del área de ventas del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. Muestra: la muestra será la censal, es decir, que se trabajará con toda la población. 4. TRATAMIENTO DE DATOS Se utilizarán el soporte informático SPSS 22 Edition y Excel, técnicas y medidas de la estadística descriptiva e inferencial.
¿Cómo el registro de huéspedes incide en la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014?	Verificar cómo el registro de huéspedes incide en la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.	El registro de huéspedes incidirá significativamente en la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.		
¿De qué forma el archivo maestro de clientes incide en la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014?	Verificar de qué forma el archivo maestro de clientes incide en la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.	El archivo maestro de clientes incidirá significativamente en la toma de decisiones del Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L. de Tacna, año 2014.		