

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**La información contable impacta en la toma de  
decisiones en las empresas de alojamiento del distrito  
de Zorritos- Perú-2021**

**Tesis para optar el título profesional de Contador Público**

**Linea de Investigación:**

**Políticas y gestión pública y privada**

**Autor:**

**Br. Villanueva More, Marcos Antonio**

**Tumbes, 2021**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**La información contable impacta en la toma de  
decisiones en las empresas de alojamiento del distrito  
de Zorritos- Perú-2021**

**Tesis aprobada en forma y estilo por:**

**Dr. Vértiz Querevalú, Pedro José (Presidente)**

**Mg. Bances Rodríguez, Juan Manuel (Secretario)**

**M. Sc. Ramírez Marquina, Luis Alberto (Vocal)**

**Tumbes, 2021**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**La información contable impacta en la toma de  
decisiones en las empresas de alojamiento del distrito  
de Zorritos- Perú-2021**

**Los suscritos declaramos que el proyecto de tesis es original en  
su contenido.**

**Br. Villanueva More, Marcos Antonio (Autor)**

**Dr. Rodríguez Ruiz, Dante Enrique (Asesor)**

**Tumbes, 2021**

## Acta de sustentación



# UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

## FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO AL BACHILLER EN CONTABILIDAD: Br. VILLANUEVA MORE MARCOS ANTONIO

Habiendo verificado y comprobado que el sustentante cuenta con su grado académico de Bachiller en Contabilidad; se inició la defensa del Proyecto de Tesis a las dieciocho horas del martes cuatro de mayo de dos mil veintiuno se reunieron de manera virtual a través de aplicativo Cisco Webex, los miembros del jurado calificador Dr. PEDRO JOSÉ VERTIZ QUEREVALÚ (**Presidente**); Mg. JUAN MANUEL BANCES RODRÍGUEZ (**Secretario**); M. Sc. LUIS ALBERTO RAMÍREZ MARQUINA (**Vocal**) y Dr. DANTE ENRIQUE RODRÍGUEZ RUIZ (**Asesor**), con el propósito de calificar la sustentación del informe final de tesis titulado: “**La información contable impacta en la toma de decisiones en las empresas de alojamiento del distrito de Zorritos- Perú-2021**”, para optar el título de Contador Público.

Después de formuladas las preguntas por cada uno de los miembros del jurado y absueltas las mismas por el sustentante se asignó el calificativo de:

APROBADO / BUENO

---

Siendo las 18:58 horas, del mismo día se dio por concluido el acto de sustentación, dando a conocer el resultado de acuerdo al Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Tumbes.

Para mayor veracidad de lo manifestado, firmamos la presente en señal de conformidad.



---

Dr. PEDRO JOSÉ VERTIZ QUEREVALÚ  
DNI: 00248704  
Presidente  
:



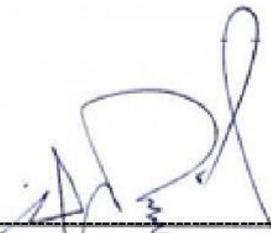
---

Mg. JUAN MANUEL BANCES RODRÍGUEZ  
DNI: 00251359  
Secretario



---

M.Sc. LUIS ALBERTO RAMÍREZ MARQUINA  
DNI: 40545032  
Vocal  
:



---

Dr. DANTE ENRIQUE RODRÍGUEZ RUIZ  
DNI: 00217060  
Asesor

## **DEDICATORIA**

*Quiero dedicarle este trabajo  
A Dios que me ha dado la vida y  
fortaleza para terminar este  
proyecto de investigación y a mis  
padres por estar ahí cuando más  
los necesité.*

## **AGRADECIMIENTO**

*A mi familia, por haberme dado la  
oportunidad de formarme en esta  
prestigiosa universidad y haber sido  
mi apoyo durante todo este tiempo.*

*De manera especial a mi asesor de  
tesis, por haberme guiado, con sus  
conocimientos y experiencias durante  
el desarrollo de mi tesis.*

*A la Universidad Nacional de  
Tumbes, por haberme brindado  
tantas oportunidades y enriquecerme  
en conocimiento.*

## ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS .....	IX
ÍNDICE DE ANEXOS .....	X
RESUMEN .....	XI
ABSTRACT.....	XII
CAPITULO I.....	13
1.INTRODUCCIÓN .....	13
1.1.SITUACIÓN PROBLEMÁTICA. ....	13
1.2.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA. ....	14
1.3.JUSTIFICACIÓN.....	15
1.4.OBJETIVOS:.....	15
CAPITULO II.....	17
2.REVISIÓN DE LA LITERATURA (ESTADO DE ARTE).....	17
2.1.ANTECEDENTES.....	17
2.2.BASES TEORICAS.....	21
CAPITULO III.....	38
3.MATERIALES Y MÉTODOS.....	38
3.1.HIPÓTESIS.....	38
3.2.VARIABLES:.....	38
3.3.MÉTODOLOGIA: .....	38
CAPITULO IV.....	41
4.RESULTADOS Y DISCUSIÓN. ....	41
CAPITULO V.....	71
5.CONCLUSIONES .....	71
CAPITULO VI.....	72
6.RECOMENDACIONES .....	72
CAPITULO VII.....	73
7.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	73
CAPITULO VIII.....	75
8.ANEXOS .....	75

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Son adecuadas y suficientes las cuentas y subcuentas contables utilizadas para el registro contable.. ..	41
Tabla 02: La dirección constituye un buen ejemplo para todo el colectivo e indica claramente lo que está bien y lo que está mal .....	42
Tabla 03: Celebran reuniones con los responsables financieros y/o contables .....	43
Tabla 04: Se registran y clasifican de manera oportuna las transacciones y hechos importantes .....	44
Tabla 05: Se realizan conteos físicos, periódicos, de los activos y se concilian con los registros contables .....	45
Tabla 06: Se comparan periódicamente los importes registrados por el sistema de contabilidad con los activos materiales .....	46
Tabla 07: Periódicamente se verifica si el personal comprende y cumple con el código de conducta de la entidad y si regularmente lleva a cabo actividades de control esenciales .....	47
Tabla 08: Se realiza la evaluación de riesgo en el departamento de contabilidad .....	48
Tabla 09: Se realiza conciliaciones de las bases de datos y las operaciones procesadas con los registros contables.....	49
Tabla 10: Los comprobantes, informes y estados financieros son revisados y aprobados por el área de contabilidad .....	50
Tabla 11: Realizan los objetivos establecidos por parte de la gerencia para beneficio de la empresa .....	51
Tabla 12: Realizan las estrategias establecidas por la gerencia .....	52
Tabla 13: Se preparan oportunamente los estados financieros periódicos ....	53
Tabla 14: Se realizan modificaciones sobre normas y políticas del área contable .....	54

Tabla 15: Se fijan normas que sirvan de base para evaluar las actividades realizadas .....	<b>55</b>
Tabla 16: Se determinan políticas que orienten a la gerencia para el cumplimiento de la toma de decisiones.....	<b>56</b>
Tabla 17: Se toman medidas preventivas para evitar alguna desviación de los planes o normas establecida por la empresa .....	<b>57</b>
Tabla 18: Se toman medidas correctivas en respuesta a las desviaciones de las políticas y procedimientos .....	<b>58</b>
Tabla 19: Se suministra información a la administración de forma suficiente y oportuna para permitir la supervisión de los objetivos y las estrategias de la dirección y la situación financiera.....	<b>59</b>
Tabla 20: Se informa a los trabajadores de sus responsabilidades y de lo que se espera de ellos .....	<b>60</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: Cuentas Adecuadas .....	41
Figura 02: La Dirección .....	42
Figura 03: Celebran Reuniones.....	43
Figura 04: Registran y Clasifican.....	44
Figura 05: Conteos Fisicos.....	45
Figura 06: Comparación de Importes .....	46
Figura 07: Cumplimiento del Código .....	47
Figura 08: Evaluación de Riesgo.....	48
Figura 09: Conciliaciones de la Base De Datos .....	49
Figura 10: Comprobantes Aprobados por Contabilidad .....	50
Figura 11: Logro de Objetivos .....	51
Figura 12: Estrategias de la Gerencia .....	52
Figura 13: Prepara EE.FF .....	53
Figura 14: Modificaciones sobre Normas .....	54
Figura 15: Normas de Evaluación .....	55
Figura 16: Políticas de Gerencia .....	56
Figura 17: Medidas Preventivas .....	57
Figura 18: Medidas Correctivas.....	58
Figura 19: Información Oportuna.....	59
Figura 20: Informe de Responsabilidades .....	60

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>ANEXO 01: CUESTIONARIO .....</b>	<b>75</b>
<b>ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....</b>	<b>77</b>
<b>ANEXO 03: MUESTRA.....</b>	<b>78</b>
<b>ANEXO 04: INFORME DE ORIGINALIDAD - TURNITIN.....</b>	<b>79</b>

## RESUMEN

El trabajo de investigación que he desarrollado que tiene como título “La información contable impacta en la toma de decisiones en las empresas de alojamiento del distrito de Zorritos- Perú-2021”, su línea de investigación es Políticas y gestión pública y privada y su tipo de investigación es descriptiva no experimental, en este trabajo se aplicó como técnica un cuestionario el cual se realizó a 20 empresas de alojamiento formales de el distrito de Zorritos de la provincia de Contralmirante Villar en el departamento de tumbes, habiendo obtenido y procesada la información correspondiente al resultado del cuestionario podemos concluir que; información contable comprende métodos, procedimientos y recursos, que para las empresas del servicio de alojamiento son útiles para la toma de decisiones y trae diversos beneficios para obtener una mayor rentabilidad y mejorar el control de sus operaciones.

**Palabras Claves:** Información contable, decisiones, gestión hotelera, mayor rentabilidad, turismo, empresas formales.

## **ABSTRACT**

The research work that I have developed entitled "Accounting information impacts decision-making in accommodation companies in the district of Zorritos-Peru-2021", its line of research is Policies and public and private management and its type The research is descriptive and not experimental, in this work a questionnaire was applied as a technique which was carried out to 20 formal accommodation companies in the Zorritos district of the Contralmirante Villar province in the department of Tumbes, having obtained and processed the corresponding information From the result of the questionnaire we can conclude that; Accounting information includes methods, procedures and resources, which for hosting service companies are useful for decision making and brings various benefits to obtain greater profitability and improve control of their operations.

**Key words:** Accounting information, decisions, hotel management, higher profitability, tourism, formal companies.

# CAPÍTULO I

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.

En la medida en que las organizaciones alcanzan una mayor dimensión se hace conveniente realizar una progresiva descentralización de las decisiones para permitir que las tareas operativas sean efectuadas por quienes están más en contacto con ellas. “En este caso, al promoverse una mayor autonomía y discrecionalidad es necesario asegurar que su actuación sea coherente con los objetivos de la empresa.”

La “Contabilidad de Gestión es un instrumento que puede ser utilizado para facilitar el proceso de control a través de la elaboración y confección del presupuesto (proceso de planificación) y del cálculo y análisis de las desviaciones (proceso de evaluación).” Para ello “es necesario conocer cuál es el resultado de cada una de los centros que componen la empresa. Mediante la formulación de los objetivos y la elaboración de los presupuestos se señala cuál es el comportamiento hacia el que deben orientarse los miembros de la organización y se motiva para su logro (control a priori).” Por otro lado, mediante el análisis de desviaciones se evalúa si este comportamiento ha sido congruente con los objetivos establecidos (control a posteriori). Sin embargo, la eficacia de la contabilidad de gestión como instrumento de control requiere que se tenga en cuenta el contexto en el que aquella opera. En particular, debe diseñarse de forma coherente con las personas que componen la empresa, con la cultura de la organización y con su entorno y, especialmente, debe estar vinculada a la estrategia y a la estructura organizativa de la empresa.

El turismo, es un sector de alto potencial para la inversión privada en el Perú; habiendo atraído en estos últimos años, cuantiosos recursos que han permitido incrementar la infraestructura del sector, habiendo generado puestos de trabajo y otros puestos indirectos y por derivación

incrementó la demanda de bienes y servicios como un importante aporte de este sector al PBI Nacional.

La importancia del presente trabajo de investigación es mostrar que en los momentos actuales, la empresa, el empresario y los directivos se encuentran ante el más amplio reto de respuesta humana e institucional como consecuencia de las innovaciones empresariales, la pertinente evolución tecnológica y los cambios de valores implican la ruptura relevante en los entornos empresariales, así como una fuerte incidencia en la dinámica de las empresas.

El departamento de Tumbes, por ser una zona de frontera, se ha convertido en un centro de esparcimiento turístico, que atrae continuamente a comerciantes del interior del país, así como también por parte de la población del sur del Ecuador, con grandes posibilidades de desarrollo comercial.

En resumen, por un lado, el desarrollo de este tipo de empresas no está siendo aprovechada totalmente, percatándonos que contamos con una potencial oferta atractiva, la falta de un sistema de costos en este tipo de empresas conllevan a tomar decisiones que no son las más acertadas ni oportunas que no contribuyen al desarrollo del negocio, por ello, el fin principal de este trabajo de investigación es determinar el impacto que pueda tener la información contable en la toma de buenas decisiones en empresas hoteleras.

El otro lado, el presente proyecto es de mucha importancia porque permitirá conocer si realmente las empresas hoteleras del ámbito están preparadas - administrativa y contablemente y lograra de esta manera que la alta dirección pueda tomar decisiones que contribuyan al desarrollo económico.

## **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

Dada la situación problemática expuesta, se formula la siguiente interrogante:

¿En qué medida la información contable impacta en la toma de decisiones en las empresas de alojamiento del distrito de Zorritos-Perú-2021?

### **1.3. JUSTIFICACIÓN.**

El trabajo a desarrollar tiene por finalidad permitir a la alta dirección de la empresa hotelera información oportuna y tener un mejor panorama de los costos oportunos incurridos en cada una de las actividades del servicio que les permita tomar mejores decisiones gracias a la contabilidad de gestión.

Es así como el turismo se presenta como un gran generador de empleo con un gran efecto multiplicador, como un rubro y sector de gran importancia en la economía del país. Esta actividad económica se afianza como uno de los principales generadores de divisas. La oferta hotelera constituye uno de los factores que permiten la obtención de resultados positivos, con esto, el turismo se convierte en una expectante fuente de ingreso de divisas para nuestra economía.

La propuesta hará posible que se pueda determinar si la empresa hotelera está logrando sus objetivos, así como también verificar si ésta maximiza o no sus beneficios.

Teniendo en cuenta lo mencionado en los párrafos anteriores es que cabe expresar que esta investigación se justificará, teniendo en cuenta que hará posible contar con información relevante y oportuna de la situación real de las actividades de la empresa.

### **1.4. OBJETIVOS:**

#### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar que la información contable impacta en la toma de decisiones en las empresas de alojamiento en el distrito de Zorritos

#### **1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

1. Realizar un diagnóstico de la situación de las empresas de alojamiento en la actualidad.

2. Identificar la información contable de las actividades que se desarrollan en el servicio de alojamiento.
3. Proponer procedimientos que sean necesarios en las empresas de alojamiento, con la finalidad de mejorar los servicios.

## CAPÍTULO II

### 2. REVISIÓN DE LA LITERATURA (Estado de Arte).

#### 2.1. ANTECEDENTES.

Para el desarrollo de la presente investigación, se ha revisado información en referencia.

##### **Antecedentes Internacionales:**

En la presente investigación encontramos los investigadores siguientes:

Esteban (1997), en su tesis de maestría *“Contabilidad de gestión como herramienta para la toma de decisiones. Universidad de Saragoza, Saragoza”*, concluye que:

*“La contabilidad ha de entender hacía la flexibilidad y la inclusión de variables poco o nada consideradas hasta el momento, hemos de tener en cuenta que las deficiencias a la contabilidad de gestión las podemos centrar en que con frecuencia no se han considerado aspectos que tienen que ver el entorno en que opera la empresa. Otros motivos que a veces no tiene presente todo aquello relacionado con la cultura de la organización olvidándose que existen técnicas de motivación, creatividad y comunicación.”*

*“La Contabilidad de gestión en la administración local: Los sistemas de prestación de los servicios públicos y su influencia en la determinación de sus costes y evaluación de resultados.”* (Tesis de maestría). Universidad de Castilla La Mancha, Castilla de la Mancha. *“Al análisis de los indicadores económicos de gestión puede extraerse información referente a cuestiones puntuales relacionadas con la economicidad, eficiencia y eficacia de la gestión de los servicios realizados.”* Pérez (1999).

Lopez y Maestre (2005), indican en su tesis;

*“Análisis de la Información Administrativa para la Toma de Decisiones Tácticas.”* Universidad del Oriente, Maracaibo, que *“el proceso de toma de decisiones dentro de las organizaciones, cobra vital importancia dado que ello depende el conjunto de planes, acciones o estrategias de la empresa,”* así como también de manera indirecta el planteamiento de objetivos y metas; *“el uso de herramientas tecnológicas que proporcionan soporte al proceso de toma de decisiones, permite a las empresas obtener ventajas competitivas como consecuencia de la agilización del proceso, además de que repercutirá de manera notable en el rendimiento general de la organización.”*

Según, Quiroa, (2014) en su trabajo de investigación, *“Toma de Decisiones y Productividad Laboral”*, para optar el grado de Magíster en la Universidad Rafael Landívar. Guatemala. *“Se determinó que la influencia en la toma de decisiones es importante para que pueda haber una buena productividad laboral.”* Es necesario tener una lluvia de ideas para poder tomar la mejor solución a los problemas se den dentro de la organización. *“La productividad laboral es una fuente importante dentro de la institución y no se debe olvidar que hay que mantener motivados a los colaboradores para que ellos se sientan satisfechos con el trabajo que realizan.”*

### **Nacionales.**

A nivrl nacional encontramos:

Hernández D. (2016), en su investigación titulada *“Contabilidad Gerencial para las empresas constructoras de Lima Perú,”* indica que;

*“La misma que es una investigación de tipo descriptiva simple, con enfoque cuantitativo, llega entre otras a las siguientes conclusiones: 1) La contabilidad gerencial facilita la efectividad de las empresas constructoras de Lima Metropolitana; mediante la contabilidad de costos, contabilidad financiera, cuadro de mando integral y el*

*valor económico agregado, con lo cual se tendrá la información competente y relevante para el logro de las metas, objetivos y misión empresarial. 2) La contabilidad de costos facilita la economía y eficiencia de las empresas constructoras de Lima Metropolitana; mediante la información de los costos por actividades, presupuestos por actividades y gerencia por actividades; lo cual facilitará información a priori para el logro de las metas, objetivos y misión empresarial. 3) La contabilidad financiera facilita la mejora continua de las empresas constructoras de Lima Metropolitana; mediante la información financiera, económica y patrimonial; ratios financieros, análisis e interpretación para la toma de decisiones empresariales. 4) El cuadro de mando integral y el valor económico agregado facilita la competitividad de las empresas constructoras de Lima Metropolitana; mediante información de la perspectiva de los clientes, financiera, procesos internos; y, aprendizaje y crecimiento; así como también con el capital invertido, costo de capital y utilidades; todo lo cual facilitará información relevante para la efectividad empresarial.”*

Navarro J. & Quinde I. (2013) manifiestan en su tesis titulada *“Influencia de la contabilidad gerencial en la toma de decisiones de las empresas Hoteleras del distrito de Tarapoto – Periodo 2012”* presentada a la Universidad Nacional de San Martín facultad de Ciencias Económicas Escuela Académico profesional de Contabilidad – Tarapoto – Perú:

El grado de influencia de la contabilidad gerencial en la toma de decisiones de las empresas hoteleras del distrito de Tarapoto es positiva, porque se evidencia en los resultados de sus ratios financieros. Todo lo obtenido de las decisiones

estratégicas basadas a través del mecanismo de análisis de Kaplan y Norton conocido como Cuadro de Mando Integral (Balance Scorecard), en donde que la perspectiva financiera es tomada a partir de la relación con las otras perspectivas en el cual se establecen varios de los objetivos de largo plazo generando eficacia y eficiencia en las operaciones. Básicamente la descripción de un mecanismo de análisis e influencia de la contabilidad gerencial en la toma de decisiones empresariales han sido 14 adoptadas para las empresas hoteleras del espacio Tarapotino, con precisión a ser preparados estratégicamente con las cuatro perspectivas que fueron el eje fundamental para la presente investigación, teniendo como finalidad de dar el soporte necesario para la buena gestión en las empresas dedicadas a esta importante industria que dinamiza la economía en nuestro país

Adrianzen Baca (2011).

“En la actualidad, son escasas las empresas hoteleras que se dedican a diseñar estrategias para incrementar sus estándares de calidad, por eso, este sector empresarial en Piura está desfasado en comparación con el avance que en el resto del Perú se ha obtenido en este ámbito. El servicio que se brinda a los clientes en nuestra ciudad es medianamente regular. Dentro de las múltiples alternativas para incrementar el rendimiento del servicio en la empresa, específicamente en el hotel Río Verde de Piura, figura el diseño de operaciones y los indicadores de calidad. Respecto a lo anterior, no existe un estudio sobre el problema expuesto. Dentro de las instalaciones del hotel Río Verde el único proyecto que se ha realizado ha estado orientado a proponer un plan estratégico para mejorar el área de gestión del hotel.”

Pacheco, M. (2010) en su tesis titulada *“La Contabilidad Gerencial y su incidencia en las finanzas de las pequeñas empresas gráficas en el distrito de Villa el Salvador” 2010*. Esta tesis tuvo como objetivo

*“demostrar que la contabilidad gerencial contribuye al mejoramiento en las finanzas de la pequeña empresa gráfica del distrito mencionado y concluye que, en las pequeñas empresas gráficas no se planifica, es decir no se determina que se va hacer, no se establece los objetivos, políticas, programas, campañas y determinación de métodos y procedimientos específicos y fijación de provisiones día a día, lo que sería necesario la implementación de la contabilidad gerencial para que contribuya a incrementar la rentabilidad en dichas empresas. De acuerdo a la tesis mencionada de Pacheco sobre las contabilidad Gerencial y su incidencia en las Finanzas de las pequeñas empresas gráficas, que justamente también habla sobre el distrito de villa salvador el cual se podría decir en el parentesco con nuestra tesis.”*

## **2.2. BASES TEORICAS.**

Teorías relacionadas al tema Contabilidad gerencial:

Mantilla, S. (2012), Afirma que:

*“El propósito de la contabilidad gerencial es proveer a los administradores con representación de lo que ellos hacen y de lo que intentan hacer. Los administradores preguntan cuáles son las consecuencias económicas de las acciones que realizarán”.*

Pereira F. (2013) Señala que: *“Es el proceso de preparación de informes con información financiera oportuna y precisa requerida por los administradores de un negocio para tomar decisiones gerenciales día a día o al corto plazo.”*

A diferencia de la contabilidad financiera que genera informes anuales, la contabilidad gerencial produce informes mensuales o semanales. *“Estos*

*informes suelen mostrar la cantidad dinero en efectivo disponible, los ingresos generados por ventas, la cantidad de pedidos pendientes, el estado de las cuentas por pagar y cuentas por cobrar, deudas, el inventario de materias primas y también puede incluir gráficos de tendencias y otras estadísticas. Todo lo anterior se conoce como contabilidad gerencial.”*

Horngren, Ch. y Foster G. (2011) señala que: *“la contabilidad gerencial o llamada también de gestión proporciona información para tres objetivos importantes:”*

1. “Planeación y control de las operaciones de rutina.
2. Decisión poco habituales, fijación de políticas y planeación a largo plazo.
3. Evaluación de inventarios y cálculo de utilidades”.

Ferbando D. (2013) señala que: *“La Contabilidad de Empresas se circunscribe en definitiva a la información relevante acerca de la situación y evolución de la realidad económica y financiera de la empresa. Puede considerarse, por otro lado, como un subsistema del “sistema integrado de información para la gestión”, es decir, un sistema que conecta todo tipo de informaciones que se producen en la empresa, tales como estadísticas, previsiones, facturación, nóminas, etc. con la Contabilidad, en un tratamiento conjunto. En este aspecto, los avances logrados en los últimos años son espectaculares gracias a los medios informáticos y teleinformáticas hoy en día existentes”.*

### **Objetivos de la contabilidad Gerencial** Para Acuña H. (2015).

Los objetivos de la Contabilidad Gerencial son entregar la información como herramienta necesaria para una correcta y acertada toma de decisiones que le permitan lograr las metas, objetivos y misiones de su Generación y selección de opciones, efectuando las correcciones en forma oportuna, logrando con esto:

- a. Eficacia: consiste en alcanzar las metas establecidas en la empresa.

- b. Eficiencia: consiste en el logro de las metas con la menor cantidad de recursos. Obsérvese que el punto clave en esta definición es ahorro o reducción de recursos al mínimo.
- c. Implantación y control de decisiones: consiste en la relación producto-insumo en un período específico con el adecuado control de la calidad. La Implantación y control de decisiones puede ser elevada cuando:
  1. "Se reducen los insumos y se mantienen los mismos productos.
  2. Se incrementan los productos y se reducen los insumos para elaborarlos.
  3. Se incrementan los productos con los mismos insumos."

**Implantación y control de decisiones de los materiales.** "Si un sastre experto es capaz de cortar 11 trajes con una pieza de tela de la que otro menos experto sólo puede sacar diez trajes, puede decirse que, en manos del sastre experto, la pieza se utilizó con diez por ciento más de Implantación y control de decisiones. Implantación y control de decisiones de las máquinas. Si una máquina o herramienta producía cien piezas por cada día de trabajo, y aumentará su producción a 120 piezas en el mismo tiempo, gracias al empleo 17 de mejores herramientas de corte, la Implantación y control de decisiones de esa máquina se habrá incrementado en un veinte por ciento. Implantación y control de decisiones de la mano de obra. Si un alfarero producía 30 platos por hora y al adoptar métodos de trabajo más perfeccionados logra producir 40, su Implantación y control de decisiones habrá aumentado en 33.33 por ciento."

- a. "Economicidad, que es obtener el objetivo al menor costo posible en beneficio de la utilidad y la rentabilidad de la empresa
- b. Generación y selección de opciones social Las empresas deben ser un ejemplo de organización que se preocupe de satisfacer con un sentido justo y humano las necesidades de sus trabajadores, las correspondientes a las poblaciones de su entorno, preservando los recursos naturales y el medio ambiente, debido

- a que el origen de su riqueza radica precisamente en el uso de la fuerza laboral y en el acceso y explotación de la naturaleza.
- c. Control gerencial, que tiene como finalidad asegurar que los recursos son obtenidos y utilizados en forma efectiva y eficiente para el logro de los objetivos de la organización.
  - d. Planificación estratégica, que son conjuntos bien coordinados de programas de acción que apuntan a asegurar una ventaja sostenible en el largo plazo.”

### **La Contabilidad Gerencial en la Organización Empresarial.**

De la Colina J. (2006),

*“el entorno en que se desenvuelven la mayoría de organizaciones empresariales obliga a sus dirigentes a incrementar la flexibilidad operativa de su organización y adaptarse con rapidez, a los cambios y paradigmas contables con el propósito de lograr la mayor eficiencia o performance. Es indudable que el mundo actual ha experimentado grandes y profundos cambios en los últimos años, debido entre otros factores, a la creciente automatización de las empresas y a la mayor competencia que enfrentan los productos en el mercado. Esto ha traído consigo efectos en el modo en que las empresas conducen sus negocios, lo que a su vez ha impactado profundamente a la Contabilidad Gerencial. Lo mismo debe suceder en el papel que juega el contador público dentro de las empresas. El papel que tradicionalmente ha desempeñado como encargado del registro histórico de las operaciones que lleva a cabo una empresa con otros entes económicos y de preparar los estados financieros con el fin de reflejar su situación financiera a una fecha o período determinado.”*

### **Comparación y similitud de la contabilidad gerencial y la contabilidad financiera.**

Para Paz J. & Dávalos j. (2014),

“La Contabilidad Gerencial y la Contabilidad Financiera emanan de un mismo sistema de información, destinado a facilitar la toma de decisiones de sus diferentes usuarios, tienen diferencias y similitudes que son necesarios conocer para diferenciarlas con precisión interno de la administración como por Ej.: formular, mejorar y evaluar políticas de la empresa, conocer dentro de la empresa las áreas que son diferentes y aquellas que no lo son: Planear y controlar operaciones diarias etc., a diferencia de aquella información que se presentan a terceras personas relacionadas con la organización resumida y está enfocada al futuro. Su objetivo primordial es proporcionar a la gerencia ayuda en la toma de decisiones; a diferencia de la Contabilidad Financiera que genera información del pasado o hechos ocurridos en la empresa; obviamente esta última se utiliza como punto de referencia para planificar con vistas al futuro.”

- a. “La Contabilidad General es opcional, de igual modo no se rige por principios generalmente aceptados ni requiere tanta precisión, lo que si sucede con la Contabilidad Financiera que es obligatoria pero además tiene una estructura unificada al regirse por reglas definidas y principios generalmente aceptados.
- b. - La Contabilidad Gerencial no intenta determinar la utilidad con la precisión de la Contabilidad Financiera, ya que otorga más relevancia a los datos cualitativos y costos necesarios en el análisis de las decisiones que, en muchos casos son aproximaciones o estimaciones que se efectúan para predecir el futuro de la empresa.
- c. - La Contabilidad Gerencial, como sistema de información administrativo, recurre a otras disciplinas como la Estadística, la Economía, la Investigación de Operaciones, la Finanzas, etc. Para completar los datos presentados con el fin de aportar

soluciones a los problemas de la organización; de allí que existan gran relación con otras disciplinas, circunstancias que no sucede con la Contabilidad Financiera.

- d. - La Contabilidad Gerencial hace hincapié en las áreas de la empresa como células o centro de información para tomar decisiones sobre cada una de las partes que la componen, que permite un proceso de mejoramiento continuo, a través del análisis de las diferentes actividades y procesos que se efectúan en las diferentes áreas para incrementar la competitividad, más que toda la empresa vista globalmente”

Es innegable que los Sistemas de Contabilidad de Gestión llamados “tradicionales”, “se desarrollaron en condiciones diferentes a las actuales, otorgando su énfasis fundamental al control de los costos de producción, estando dirigidos a facilitar decisiones poco complejas y por tanto presentan algunas dificultades para mantenerse su aplicación en las condiciones actuales, donde se necesita una Contabilidad de Gestión que sea capaz de adaptarse a los siguientes aspectos” (Ripoll Feliu, 1992):

1. “Utilización de métodos flexibles en el diseño de productos y procesos.
2. Utilización óptima de los sistemas informativos.
3. Incorporación de constantes procesos de cambio.
4. Reducción del ciclo de vida del producto.
5. Diferente estructura de costos.
6. Mejora de la productividad.
7. Mejora continua.
8. Simplificación.
9. Automatización.”

En resumen “puede afirmarse que la Contabilidad de Gestión tradicional puede tener limitaciones para que su aplicación en las nuevas condiciones, garantice su papel como instrumento de control y para la toma de decisiones debido principalmente a no otorgar

demasiado énfasis al entorno y a los indicadores cualitativos y a largo plazo, fundamentales en el éxito empresarial actualmente, a que su carácter rutinario le impide poder enfrentarse a la flexibilidad, creatividad e innovación que requieren las empresas en el nuevo entorno y a que su formalización no promueve la motivación individual ni la identificación con la empresa, pudiendo dar preferencia a sus objetivos en detrimento de los de la organización.”

Además debe señalarse “que en la actualidad los factores críticos de éxito, no sólo están relacionados con la minimización de los costos, sino también con la satisfacción del cliente, la calidad, la flexibilidad, el mercado, etc., lo cual hace necesario tomar en consideración no sólo factores financieros, sino también indicadores cualitativos, tanto internos (satisfacción al cliente, calidad, plazos de entrega, productividad) como externos (competencia, innovaciones tecnológicas, cambios en la legislación).”

Para alcanzar sus objetivos “la empresa tiene que adaptarse al entorno permanentemente, tratando de lograr la mayor eficiencia en el funcionamiento organizativo, requiriendo para ello de una información que permita conocer el resultado de la empresa y de cada una de sus áreas,” facilitando el trabajo de la dirección.

El “funcionamiento empresarial y el entorno competitivo hacen que los Sistemas de Contabilidad de Gestión actuales deban tener un mayor carácter estratégico, vinculando el control de gestión a corto plazo con la estrategia a largo plazo, para lograr los objetivos generales de la organización.”

Las condiciones que predominan en la actualidad, *“obligan a la empresa a integrar en su estrategia competitiva, además de los factores convencionales, otros factores competitivos que constituyen indicadores más efectivos de la aportación que realizan las operaciones de la organización a su estrategia competitiva.”*

Los factores o atributos competitivos pueden resumirse en los siguientes:

- a. “Calidad de la producción y de los procesos.
- b. Rapidez y fiabilidad en la expedición de productos.
- c. Flexibilidad.
- d. Rápida innovación en los productos.”

La utilización de “la Contabilidad de Gestión como sistema de información para la dirección permite mejorar significativamente el conocimiento de los resultados de una empresa, tanto desde el punto de vista global como de las diferentes áreas que la componen y de todo el proceso de control, mediante la elaboración del presupuesto y del cálculo” y el análisis de las desviaciones.

### **Contabilidad de Gestión.**

El investigador Palomares Domínguez, (2012) lo define como:

*“La Contabilidad de Gestión es aquella disciplina que capta, mide y valora la circulación interna, así como su racionalización y control, para suministrar información relevante a la empresa para la toma de decisiones. Para ello es necesario que el sistema contable esté permanentemente orientado tanto hacia el interior como al entorno de la organización. Esta información va más allá del costo e incluye otras variables claves para el éxito empresarial, como, por ejemplo, la calidad, la flexibilidad o el tiempo.”*

*“La Contabilidad de Gestión y los nuevos retos del mercado. Comprender y valorar la contabilidad de gestión, significa en los tiempos actuales, considerar el avance y desarrollo de los mercados, para debe tenerse presente lo siguiente:”*

- *“El incremento de la competitividad. Los mercados están saturados de productos, lo que reduce el margen de libertad de las empresas que se ven condicionadas por el comportamiento de las empresas que pertenecen a su mismo sector.*
- *La creciente inestabilidad del entorno empresarial y mayor incertidumbre. La estabilidad de décadas anteriores ha dejado paso a una mayor turbulencia, debido a que los mercados son cada vez más complejos y dinámicos.*
- *La internacionalización y globalización de los mercados ha eliminado las barreras nacionales, las empresas deben ser capaces de competir en un mercado global.*
- *Las exigencias de los clientes. La ampliación de los mercados hace que los clientes tengan alcance a una mayor diversidad de productos entre los que pueden elegir. Como consecuencia, los clientes son cada vez más exigentes. Por ello, los sistemas de Contabilidad de Gestión deben hacer más hincapié en obtener información relativa a los clientes y no sólo a los productos.*
- *El desarrollo de la tecnología. La aparición de sistemas de producción completamente automatizados hace que los costos indirectos ganen importancia frente al costo de personal dentro de la estructura de costos de las empresas. Los sistemas de información deben evolucionar para reflejar esta nueva situación y para informar debidamente de los beneficios tangibles e intangibles de la tecnología, no sólo en términos de ahorros en costos. Por ejemplo, deben medirse los efectos a largo plazo de las innovaciones tecnológicas, su impacto sobre la flexibilidad del sistema productivo, las necesidades de formación del personal, su impacto sobre la cultura, etc.*

- *La aparición de nuevas técnicas de gestión de la producción, como, por ejemplo, los sistemas de producción justo a tiempo o la fabricación flexible, que intentan minimizar el tiempo de entrega a los clientes. Estos sistemas están basados en la existencia de equipos de trabajadores multifuncionales, cambios rápidos de máquinas y nuevos diseños de las plantas, organizadas por células. El sistema contable debe adaptarse a los nuevos modos de producción. Por ejemplo, desaparecen los centros de costo funcionales y el control exhaustivo de tareas, ya que los empleados son responsables de su propio autocontrol.*
- *La complejidad y diversidad de los procesos y los productos. Se han terminado los tiempos en los que las empresas fabricaban una gama limitada de productos estandarizados que mantenían durante un largo periodo de tiempo. La innovación y la diversidad son hoy día la nota dominante. Los clientes introducen continuamente especificaciones en sus pedidos. Esto desvirtúa el cálculo de los costos y de la rentabilidad de los sistemas actuales.*
- *La existencia de productos con ciclos de vida cada vez más cortos. Los sistemas contables deberían adaptarse a las necesidades de información en cada fase del ciclo de vida. Por ejemplo, durante la fase de abandono es importante conocer los costos y los efectos derivados de la eliminación del producto. Además, el sistema contable debe dar más importancia a la fase de diseño de los productos, ya que en esta fase se comprometen la mayoría de los costos en los que se va a incurrir en el futuro.*
- *La necesidad de potenciar las relaciones con los proveedores. Para ello el sistema contable debe evaluar a los proveedores no sólo en términos de costos sino,*

*por ejemplo, en función de la calidad, plazo y condiciones de entrega, etc. Es necesario analizar con detenimiento los eslabones o interrelaciones entre las actividades en una empresa determinada y las de los proveedores, intentando buscar soluciones ventajosas para ambas partes.”*

### **Características de la Contabilidad de Gestión.**

Considerar la contabilidad de gestión, supone tener presente algunas características de suma importancia, las cuales se enmarcan en la tarea que asume esta disciplina, la cual permite lo siguiente:

- a. “Un análisis global de todas las variables claves para el éxito empresarial, ampliando el ámbito de actuación de la Contabilidad de Costos hacia la gestión de la calidad, el tiempo, la flexibilidad o la innovación.
- b. Un mayor énfasis en el corto plazo, pero sin perder de vista las implicaciones que las decisiones pueden tener a largo plazo.
- c. Una mayor preocupación hacia el entorno, y en concreto hacia el comportamiento de la competencia, los clientes y los proveedores. A estos últimos se les considera más como unos aliados dispuestos a colaborar.
- d. Una mayor preocupación por tener una visión de la organización en su conjunto. Es decir, pretende garantizar una información que tenga en cuenta las interdependencias y las conexiones entre las distintas funciones. Se debe olvidar la búsqueda de resultados parciales y la visión vertical de la empresa, para dar paso al análisis de los procesos que fluyen horizontalmente.
- e. Su énfasis por alcanzar la mejora continua. Para ello se están introduciendo nuevas técnicas de gestión más orientadas hacia los clientes y la creación de valor que hacia la reducción de costos. En estas técnicas el personal juega un papel fundamental y se convierte en una pieza clave del sistema.”

Evidentemente, algunas prácticas contables han quedado obsoletas como consecuencia de los cambios en el entorno competitivo, en las formas de producción y en las estructuras de costos de las empresas. *“Esta inadecuación está relacionada con los criterios de reparto de los costos generales (unidades de obra), la definición de los parámetros que determinan la variabilidad de los costos, la utilización de costos estándares y la falta de un marco de actuación acorde con la realidad empresarial.”* En los casos en los que estos métodos han resultado inoperantes, han sido sustituidos por un nuevo enfoque en la gestión de la empresa que se centra en el estudio de las actividades y que, por un lado, se emplea para mejorar el costeo de productos y servicios y por otro, es una herramienta de gestión con muchas posibilidades para introducir mejoras en la eficiencia.

### **La contabilidad de Gestión y la Contabilidad de Costos.**

- a. “Generalidades de la Contabilidad de Costos y la Contabilidad Gerencial. La Contabilidad es una ciencia de naturaleza económica cuyo objeto es el conocimiento pasado, presente y futuro de la realidad económica en términos cuantitativos a todos los niveles organizativos, mediante métodos específicos apoyados en bases suficientemente argumentadas a fin de elaborar una información que cubra las necesidades financieras externas y las de planificación y control internas.
- b. La Contabilidad juega un papel decisivo dentro del sistema informativo de una empresa, sus objetivos están orientados hacia la comunicación de información útil a los distintos usuarios de la misma. La información económico-financiera de la empresa, tiene interés tanto para uso interno como externo y la Contabilidad torna en consideración ambos aspectos. Existen por lo tanto dos tipos de usuarios con necesidades diferentes de información:
  1. “Los usuarios externos, que son los que están interesados en la entidad por motivos financieros o comerciales, pero que no

participan en el desarrollo de su actividad (accionistas, instituciones financieras, proveedores, organismos oficiales, acreedores, etc.).

2. Los usuarios internos, que participan en la actividad de la empresa y necesitan la información contable para el control y la toma de decisiones.
3. Teniendo en cuenta estos aspectos, o sea, atendiendo al destino de la información económico-financiera de la empresa, la contabilidad se clasifica en:
  - a. “Contabilidad Financiera o General.
  - b. Contabilidad de Costo.”

La *“Contabilidad Financiera o General se ocupa de la clasificación, anotación e interpretación de las transacciones económicas, con vistas a la preparación de los Estados Financieros, encargados de reflejar los resultados económicos-financieros de la empresa al finalizar un período de operaciones.”* Esta información no brinda a la dirección magnitudes significativas, tales como, el costo de los diferentes productos que fabrica la empresa, la rentabilidad de cada uno de ellos, la eficiencia en la utilización de la mano de obra, entre otros; que puedan ser útiles para la adopción de decisiones.

La Contabilidad de Costos proporciona a los directivos la información necesaria para ejecutar Contabilidad de Gestión. “Deben existir ambas, ya que una empresa puede disponer de una excelente Contabilidad de Costos, pero si no estudia el comportamiento futuro de sus gastos y costos y no aplica técnicas para decidir antes de, no cuenta con la requerida contabilidad de gestión.” La Contabilidad de Costos se ocupa de la clasificación, acumulación, control y asignación de costos. Se clasifican los costos de acuerdo a patrones de comportamiento, actividades y procesos. Los costos pueden acumularse por cuentas, trabajos, procesos, productos o segmentos del negocio.

**c. La Contabilidad de Costos, posibilita:**

- a. “Evaluar costos por líneas de productos.
- b. Conocer la naturaleza de cada gasto
- c. El área o centro de costo que ha consumido los recursos.
- d. Conocer si todos los productos o servicios han dado beneficios
- e. Conocer si los costos se corresponden con lo proyectado, dónde y por qué se han originado variaciones.
- f. Los productos o servicios que conviene potenciar o eliminar.
- g. Medir la eficiencia, etc.”

La Contabilidad de Costo ha evolucionado hacia la Gestión de los mismos por lo que es necesario explicar los conceptos, objetivos y causas que manifiestan este comportamiento.

### **Toma de decisiones.**

“La toma de decisiones es un proceso sistemático y racional a través del cual se selecciona una alternativa de entre varias, siendo la seleccionada la optimizadora (la mejor para nuestro propósito).” Tomar “una decisión es resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar, sentimental, empresarial, etc. Tomar la correcta decisión en un negocio o empresa es parte fundamental del administrador ya que sus decisiones influirán en el funcionamiento de la organización, generando repercusiones positivas o negativas según su elección.” (De La Cruz Castro. Néstor Hugo, 2004: pag.155).

Las condiciones en las que se toman las decisiones pueden clasificarse en términos generales como certidumbre, riesgo e incertidumbre.

Certidumbre. La certidumbre es la condición en que los individuos son plenamente informados sobre un problema, las soluciones alternativas son obvias, y son claros los posibles resultados de cada decisión. “En condiciones de certidumbre, la gente puede al menos prever (si no es que controlar) los hechos y sus resultados. Esta condición significa el debido conocimiento y clara definición tanto del

problema como de las soluciones alternativas. Una vez que un individuo identifica soluciones alternativas y sus resultados esperados, la toma de la decisión es relativamente fácil.” El responsable de tomar la decisión sencillamente elige la solución con el mejor resultado potencial. Por ejemplo, de un agente de compras de una imprenta se espera que ordene papel de calidad estándar al proveedor que ofrezca el menor precio y mejor servicio. Riesgo.

El riesgo es la condición en la que los individuos pueden definir un problema, especificar la probabilidad de ciertos hechos, identificar soluciones alternativas y enunciar la probabilidad de que cada solución dé los resultados deseados. “El riesgo suele significar que el problema y las soluciones alternativas ocupan algún punto intermedio entre los extremos representados por la plena información y definición y el carácter inusual y ambiguo.” “La probabilidad es el porcentaje de veces en las que ocurriría un resultado específico si un individuo tomara muchas veces una misma decisión. El ejemplo de probabilidad más común es el lanzamiento de una moneda: dado un número suficiente de lanzamientos, el 50 por ciento de las veces aparecerá la cara y el 50 por ciento de las veces restantes aparecerá sello.”

Probabilidad objetiva. “La posibilidad de que ocurra un resultado específico con base en hechos consumados y números concretos se conoce como probabilidad objetiva. En ocasiones, un individuo puede determinar el resultado probable de una decisión examinando expedientes anteriores.” Por ejemplo, aunque las compañías de seguros de vida no pueden determinar el año en que morirá cada tenedor de pólizas, pueden calcular las probabilidades objetivas se basan en la expectativa de que los índices de mortalidad prevalecientes en el pasado se repitan en el futuro.

Probabilidad subjetiva. A “la apreciación basada en juicios y opiniones personales de que ocurra un resultado específico se conoce como probabilidad subjetiva. Tales juicios varían de un individuo a otro, dependiendo de su intuición, experiencia previa en situaciones

similares, conocimientos y rasgos personales” (como preferencia por la asunción o por la elusión de riesgos).

### **Incertidumbre.**

La incertidumbre “es la condición en que un individuo no dispone de la información necesaria para asignar probabilidades a los resultados de las soluciones alternativas. De hecho, quizá el individuo esté imposibilitado incluso para definir el problema, y mucho más para identificar soluciones alternativas y posibles resultados. Enfrentar la incertidumbre es una de las facetas más importantes de las labores de los administradores y otros profesionistas, como ingenieros investigadores y de desarrollo, investigadores de mercado y planificadores estratégicos. Las organizaciones se enfrentan a la incertidumbre cuando se introducen en nuevos mercados o lanzan productos significativamente diferentes para los que se requiere el uso de tecnologías novedosas. La incertidumbre está incluso cuando las organizaciones emprenden un alto grado de investigación y planeación antes de comprometer recursos a ciertos proyectos.”

## **INFORMACIÓN CONTABLE**

“La información contable se puede clasificar en tres categorías: Operacional, Financiera y Gerencial. Dependiendo de lo destino de la información contable o de sus usuarios, la contabilidad se divide en tres ramas: Contabilidad Financiera, Contabilidad Administrativa (Gerencial o de Costo) y Contabilidad Presupuestaria.” (David Fred R., 2009:Pag. 53).

Información contable, instrumento para la toma de decisiones “La información contable comprende métodos, procedimientos y recursos, utilizados por una entidad para llevar un conjunto de actividades financieras y resumirlas en forma útil para la toma de decisiones. Requisitos de la información Contable La información contable tiene algunos requisitos básicos: significativa, completa, Económica y oportuna. Es razonable si es significativa, completa y económica. Se

considera óptima cuando además de ser significativa, completa y económica, es también oportuna (sirve para la toma de decisiones)". (Fred Romero, David, 2009: Pág. 80).

## CAPÍTULO III

### 3. MATERIALES Y MÉTODOS.

#### 3.1. HIPÓTESIS.

La información contable impacta en la toma de decisiones en las empresas de alojamiento en el distrito de Zorritos.

#### 3.2. VARIABLES:

Variable Independiente: Información contable.

Variable Dependiente: Toma de decisiones.

#### 3.3. MÉTODOLÓGIA:

##### 3.3.1. Tipo de estudio.

“La investigación a realizar es de tipo descriptiva, debido que se busca tomar de la realidad, la información contable necesaria para describir los hechos del sector de turístico en las empresas de alojamiento.” El Diseño de la investigación es No Experimental.

##### 3.3.2. Materiales:

Cuestionario

##### 3.3.3. Equipo:

a) **Equipo de cómputo.**- para poder hacer uso de los programas como el Excel, Word, y el Software Spss, para el análisis de las encuestas.

##### 3.3.4. Población y muestra.

###### a) Población.

La población está constituida por las 20 empresas de alojamiento debidamente formales del distrito de Zorritos. (Ver anexo N° 04).

###### b) Muestra

Teniendo en cuenta el tamaño de nuestra población hemos creído conveniente tomar como muestra la misma población.

### **3.3.5. Método de investigación**

Durante la fase de investigación y de trabajo de gabinete, haremos usos de los siguientes métodos de investigación:

**Método Inductivo.-** Mediante este método “se analizara la información recolectada por encuestas y por la observación en el transcurso del proceso de tal manera que podamos tener diferentes herramientas de gestión para mejorar la rentabilidad y a partir de ahí reunir toda la información que nos sea posible obtener para proponer un diseño, que resulte aplicable a los negocios en estudio. con la finalidad de solucionar su problemática para mejorar la calidad y rentabilidad en forma real y de manera oportuna.”

#### **Técnicas De Investigación.**

Las técnicas que se han utilizado durante la investigación han sido las siguientes:

**Observación directa:** Esta técnica la venimos aplicando “desde el primer momento en que hemos decidido realizar la investigación y se seguirá aplicando durante la fase de ejecución para observar las actividades que realizan para preparar sus productos y la forma de servicio al público, así como la distribución de la infraestructura, acondicionamiento de los ambientes para cocina y atención al público”; tratando de obtener toda la información posible para diseñar el sistema de costos.

**La Encuesta:** La encuesta se aplicará en la forma de cuestionario, de manera personalizada aplicadas a cada uno de los miembros que laboran en cada empresa; en la que plasmaremos preguntas de carácter preliminar, en donde investigaremos los aspectos generales de las empresas y preguntas centrales que nos permitan conocer y

confirmar los datos observados en las empresas u obtener nueva información a la que no habíamos tenido acceso antes o no se tenía conocimiento de su existencia.

### **Recolección de Información.**

La recolección de información, se hará a través de dos formas:

- a) “**De tipo bibliográfico** para obtener toda la información existente sobre el tema, como antecedentes, marco teórico sobre lo relacionado al diseño del sistema de costos; además de ello conocer la opinión de los diferentes investigadores que han abordado este tema.
  
- b) **Trabajo de campo**, a través de las visitas que realizaremos a la empresa en estudio, para conocer los ambientes en donde operan y que tipo de actividades realizan durante el desarrollo de su proceso productivo, aplicando las técnicas de la observación directa, la entrevista y la aplicación de una encuesta en la forma de cuestionario escrito, aplicado de manera personalizada.”

### **Procesamiento y Análisis de Información.**

Obtenida “la información, a través de la observación de las actividades que realizan los restaurant en estudio, así como la obtenida mediante las entrevistas y la aplicación de la encuesta en forma de cuestionario aplicada a los dueños, personal administrativo, operativo; procederemos al análisis y procesamiento de datos de los aspectos más relevantes de la información, determinándose que actividades se relacionan con la generación del producto, el cual sirva como medio para poder identificar cuál de todas estas actividades es necesario implementar y/o mejorar con la finalidad que todas las actividades se encuentren alineadas al Diseño a proponer.”

## CAPÍTULO IV

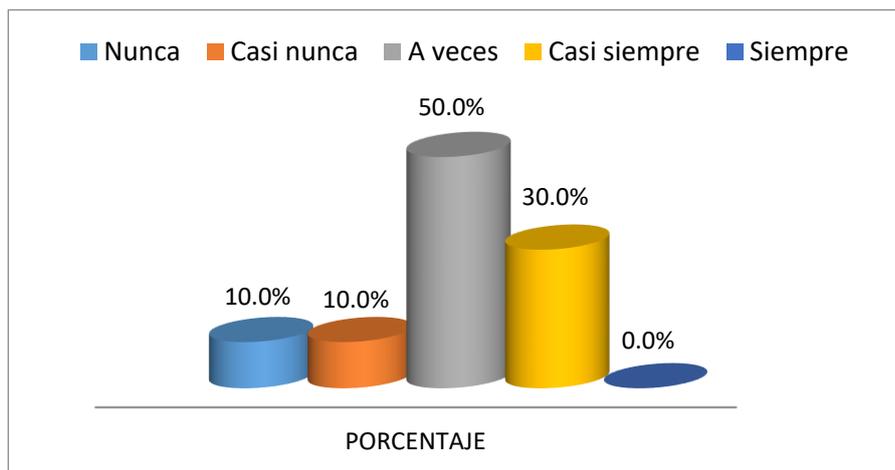
### 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

#### INFORMACIÓN CONTABLE:

**Tabla 01: Son adecuadas y suficientes las cuentas y subcuentas contables utilizadas para el registro contable.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10.0%
Casi nunca	2	10.0%
A veces	10	50.0%
Casi siempre	6	30.0%
Siempre	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada.



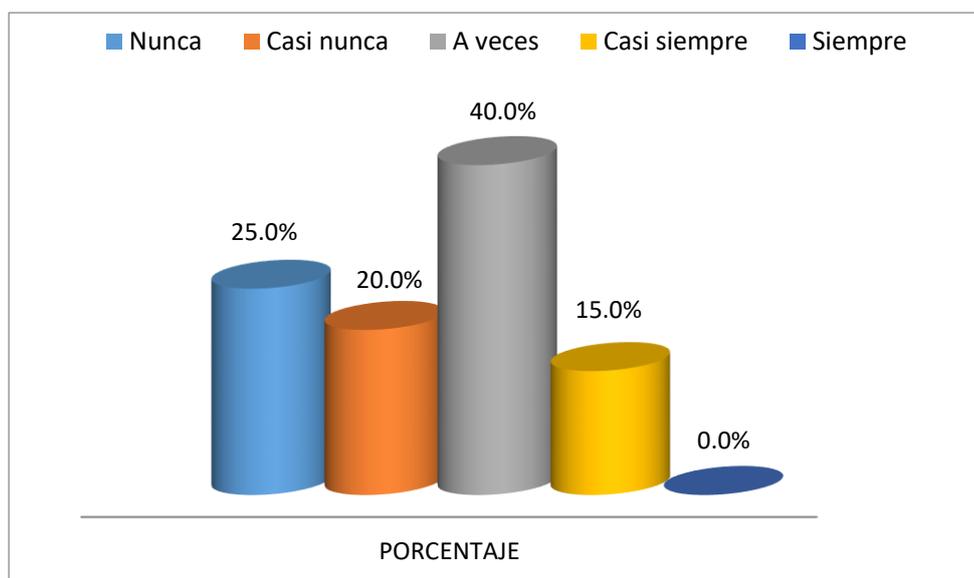
**Figura 01: Cuentas Adecuadas.**

**Comentario:** Con respecto a lo indicado en la tabla 1, ante la pregunta si son adecuadas y suficientes las cuentas y subcuentas contables utilizadas para el registro contable, el 50% expresa que a veces, quiere decir que no hay un orden para poder identificar con más claridad los ingresos o egresos de la empresa.

**Tabla 02: La dirección constituye un buen ejemplo para todo el colectivo e indica claramente lo que está bien y lo que está mal.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	25.0%
Casi nunca	4	20.0%
A veces	8	40.0%
Casi siempre	3	15.0%
Siempre	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada.



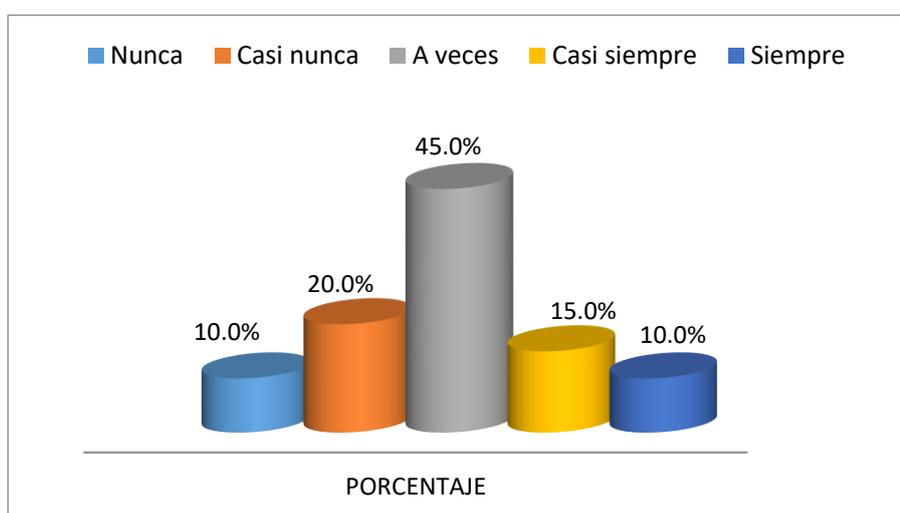
**Figura 02: La Dirección.**

**Comentario:** podemos expresar que el 20% de los encuestados manifestaron que casi nunca la dirección indica claramente lo que está bien o no, mientras que un 40% indica que a veces., quiere decir que no tienen bien definido una misión y visión a fin de querer lograr los objetivos.

**Tabla 03: Celebran reuniones con los responsables financieros y/o contables.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10.0%
Casi nunca	4	20.0%
A veces	9	45.0%
Casi siempre	3	15.0%
Siempre	2	10.0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada.



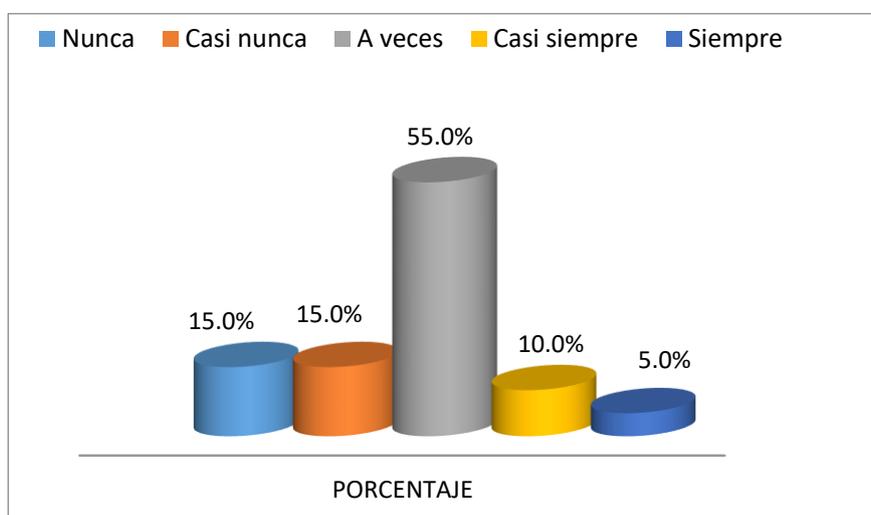
**Figura 03: Celebran Reuniones.**

**Comentario:** Según lo indicado en la tabla 3, el 45% indica que a veces se celebran reuniones con los responsables financieros y un 20% expresa que casi nunca, por lo que no se llevaría un control de la situación económica de la empresa.

**Tabla 04: Se registran y clasifican de manera oportuna las transacciones y hechos importantes**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	15.0%
Casi nunca	3	15.0%
A veces	11	55.0%
Casi siempre	2	10.0%
Siempre	1	5.0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta Aplicada



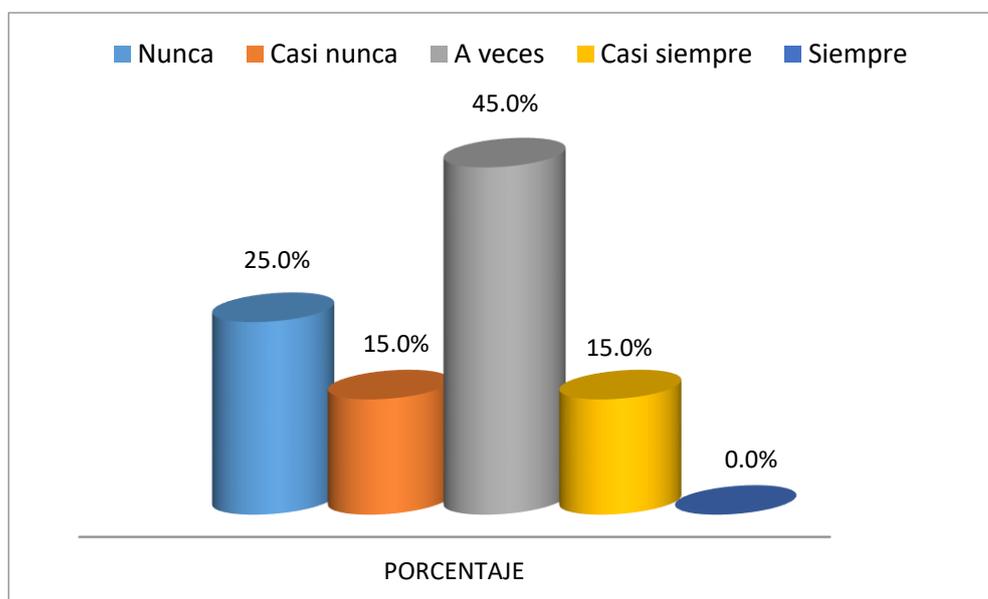
**Figura 04: Registran y Clasifican.**

**Comentario:** Según lo indicado en la tabla 4, podemos afirmar que del total de encuestados, el 55% indica que a veces se registran y clasifican de manera oportuna las transacciones y hechos importantes.

**Tabla 05: Se realizan conteos físicos, periódicos, de los activos y se concilian con los registros contables.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	25.0%
Casi nunca	3	15.0%
A veces	9	45.0%
Casi siempre	3	15.0%
Siempre	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada



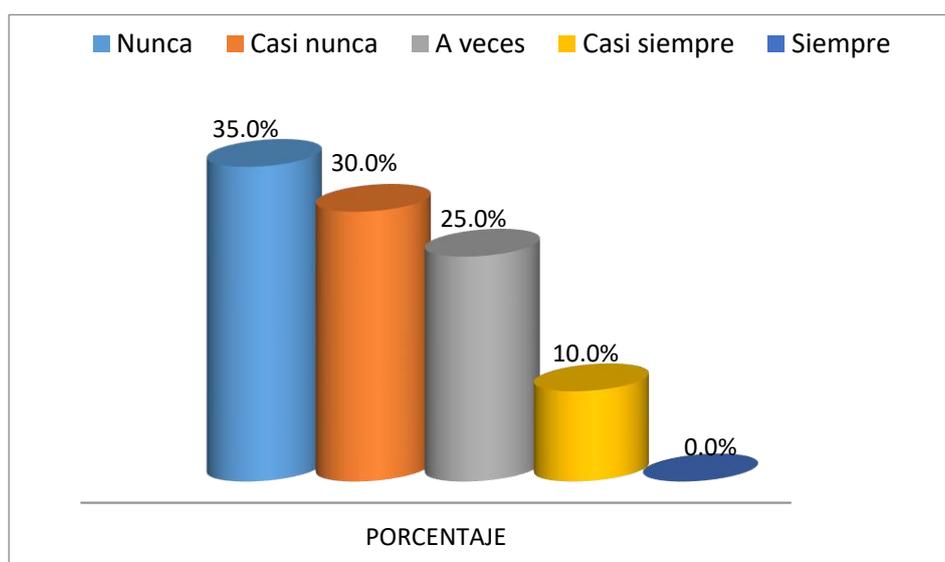
**Figura 05: Conteos Físicos.**

**Comentario:** de acuerdo a lo manifestado por los encuestados, el 45% expresan que a veces se realizan conteos físicos, periódicos, de los activos y se concilian con los registros contables, y un 15% indican que casi nunca lo hacen.

**Tabla 06: Se comparan periódicamente los importes registrados por el sistema de contabilidad con los activos materiales**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	35.0%
Casi nunca	6	30.0%
A veces	5	25.0%
Casi siempre	2	10.0%
Siempre	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada.



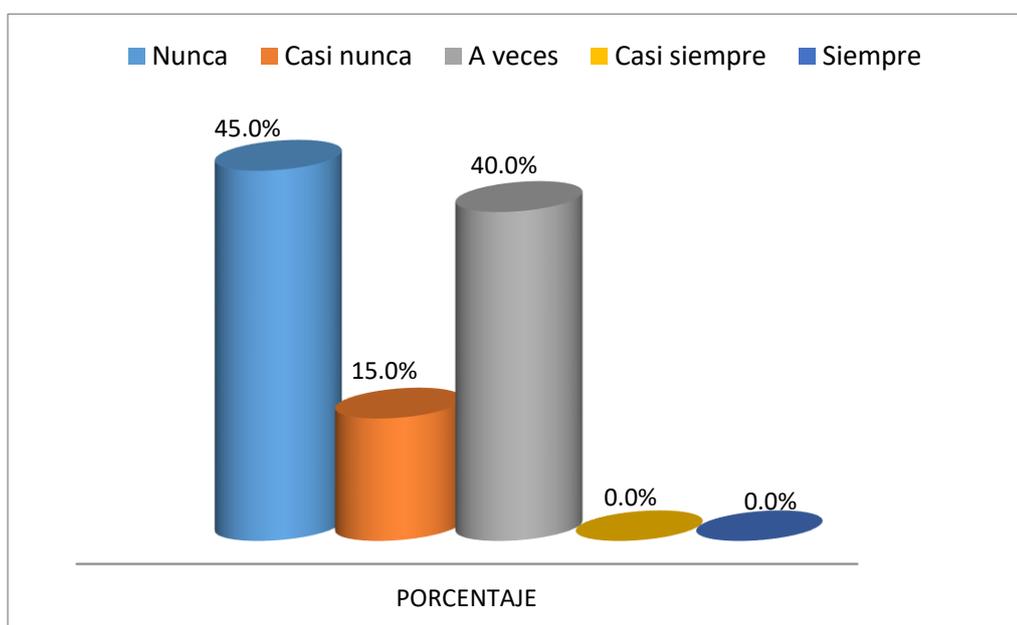
**Figura 06: Comparación de Importes.**

**Comentario:** Según la tabla 6 en donde se puede apreciar que el 30% de los encuestados, indicaron que casi nunca se comparan periódicamente los importes registrados por el sistema de contabilidad con los activos materiales.

**Tabla 07: Periódicamente se verifica si el personal comprende y cumple con el código de conducta de la entidad y si regularmente lleva a cabo actividades de control esenciales.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	45.0%
Casi nunca	3	15.0%
A veces	8	40.0%
Casi siempre	0	0.0%
Siempre	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada.



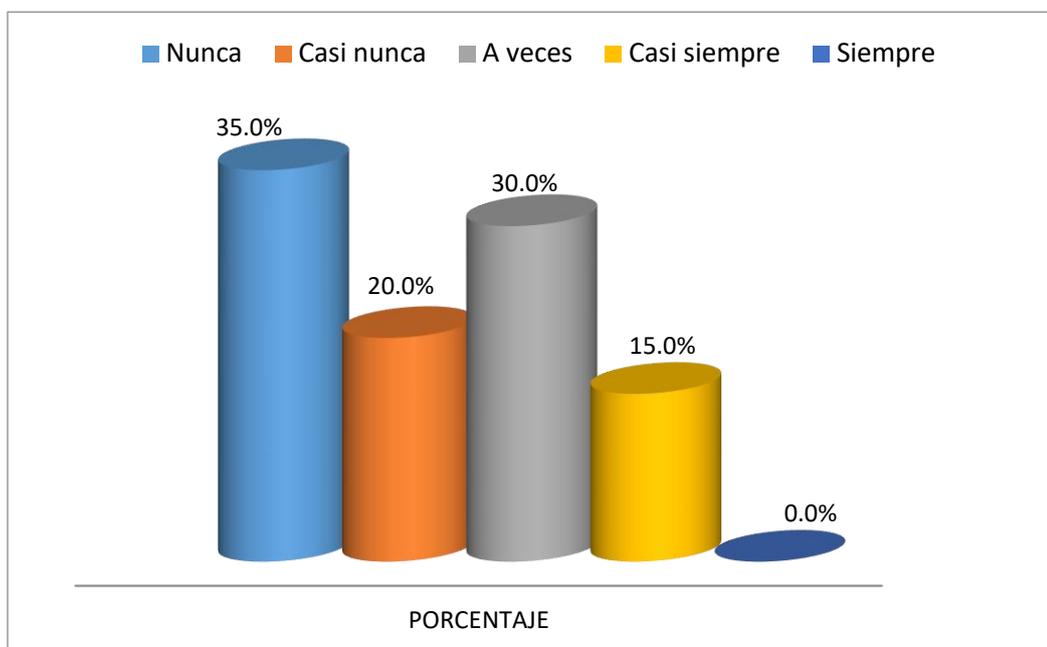
**Figura 07: Cumplimiento del Código.**

**Comentario:** Ante la pregunta si periódicamente se verifica si el personal comprende y cumple con el código de conducta de la entidad y si regularmente lleva a cabo actividades de control esenciales, el 15% expresaron que casi nunca.

**Tabla 08: Se realiza la evaluación de riesgo en el departamento de contabilidad.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	35.0%
Casi nunca	4	20.0%
A veces	6	30.0%
Casi siempre	3	15.0%
Siempre	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada.



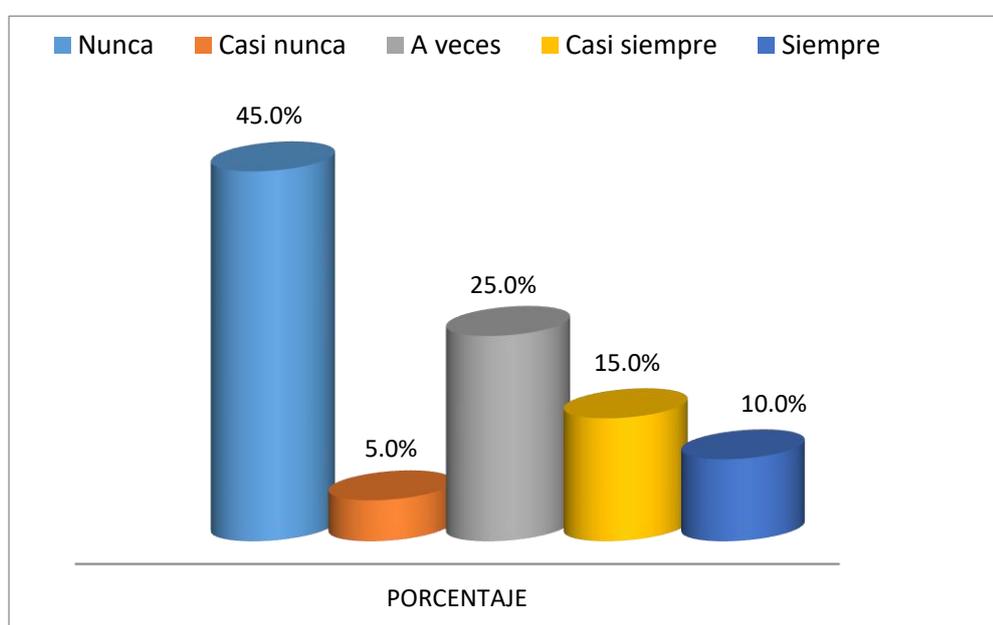
**Figura 08: Evaluación de Riesgo.**

**Comentario:** Según tabla 8, del total de encuestados, el 20% responden que casi nunca se realiza la evaluación de riesgo en el departamento de contabilidad y un 30% manifestó que a veces.

**Tabla 09: Se realiza conciliaciones de las bases de datos y las operaciones procesadas con los registros contables**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	45.0%
Casi nunca	1	5.0%
A veces	5	25.0%
Casi siempre	3	15.0%
Siempre	2	10.0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada.



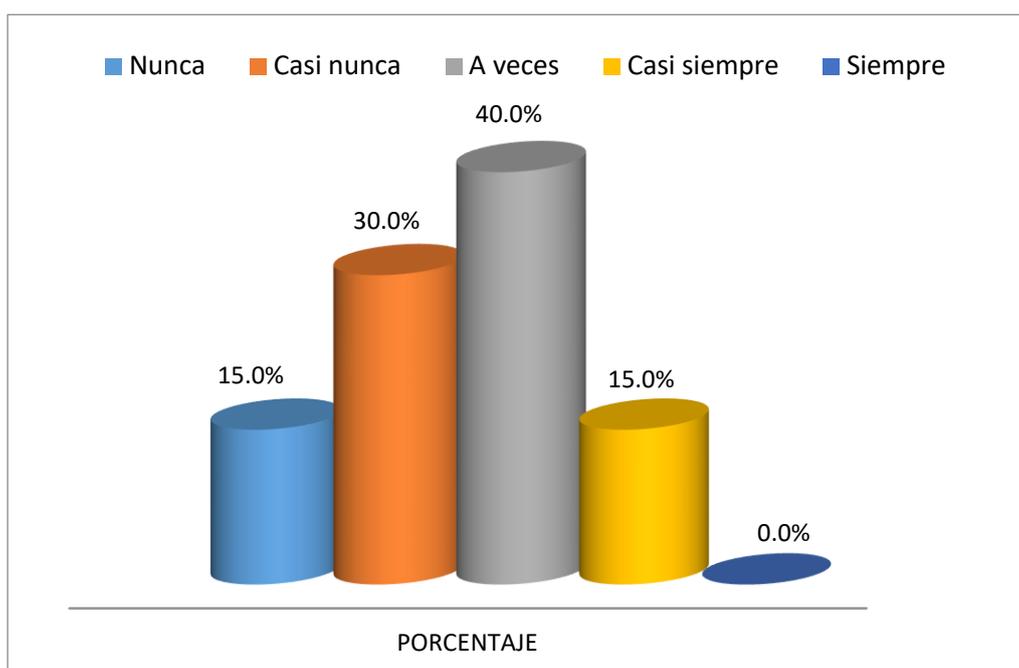
**Figura 09: Conciliaciones de la Base de Datos**

**Comentario:** según lo indicado por los encuestados, el 5% expresó que casi nunca se realiza conciliaciones de las bases de datos y las operaciones procesadas con los registros contables y un 25% manifestó que a veces.

**Tabla 10: Los comprobantes, informes y estados financieros son revisados y aprobados por el área de contabilidad**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	15.0%
Casi nunca	6	30.0%
A veces	8	40.0%
Casi siempre	3	15.0%
Siempre	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada.



**Figura 10: Comprobantes Aprobados por Contabilidad.**

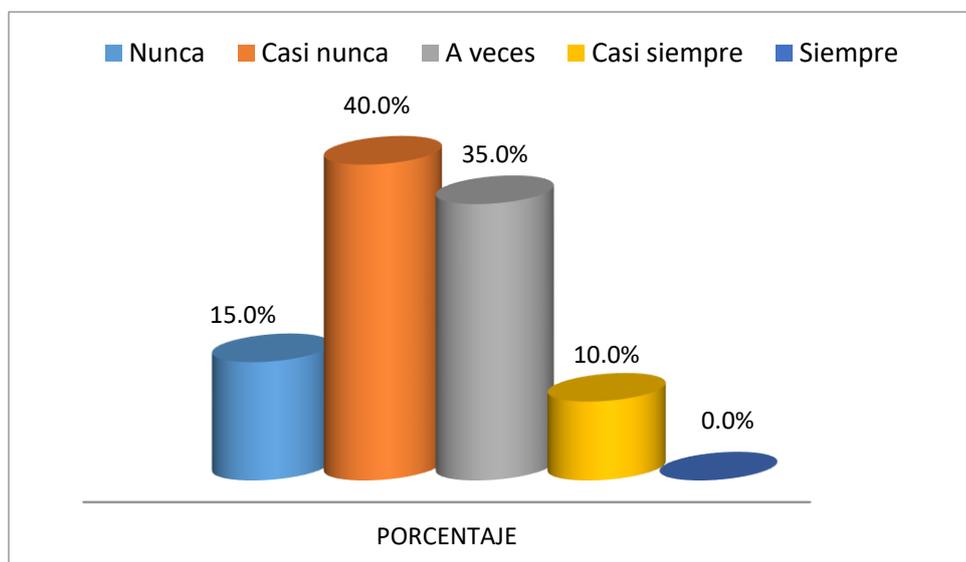
**Comentario:** Del total de encuestados, el 30% dejaron asentado que casi nunca los comprobantes, informes y estados financieros son revisados y aprobados por el área de contabilidad y un 40% indicó que a veces, esto según la tabla 10.

## TOMA DE DECISIONES:

**Tabla 11: Realizan los objetivos establecidos por parte de la Gerencia para beneficio de la empresa**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	15.0%
Casi nunca	8	40.0%
A veces	7	35.0%
Casi siempre	2	10.0%
Siempre	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada.



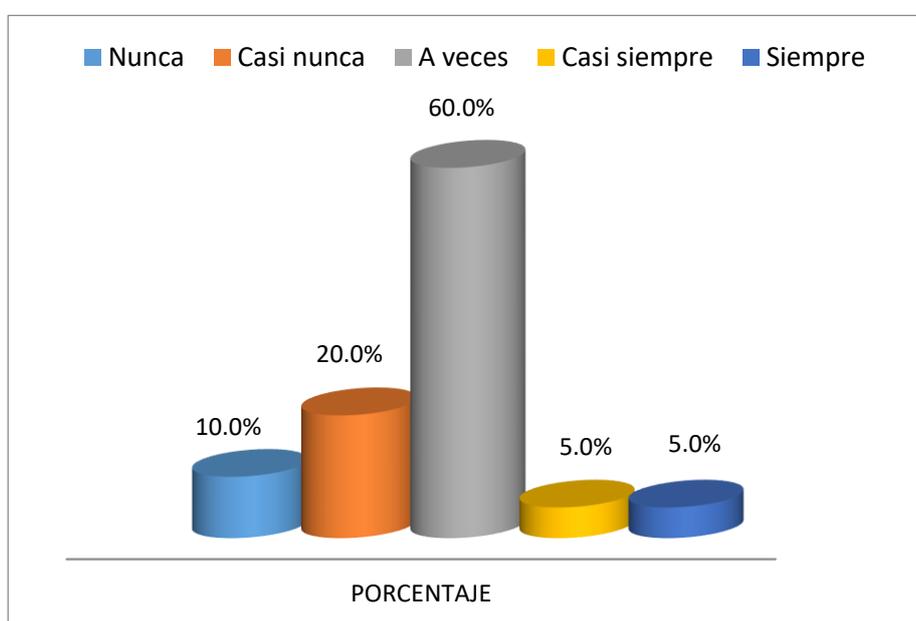
**Figura 11: Logro de Objetivos.**

**Comentario:** Según lo indicado en la tabla 11 podemos observar que el 40% de los encuestados indicaron que casi nunca se realizan los objetivos establecidos por parte de la Gerencia para beneficio de la empresa y un 35% expresó que a veces. Esto implica que no hay una identificación con los objetivos de la empresa.

**Tabla 12: Realizan las estrategias establecidas por la gerencia.**

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	2	10.0%
Casi nunca	4	20.0%
A veces	12	60.0%
Casi siempre	1	5.0%
Siempre	1	5.0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada.



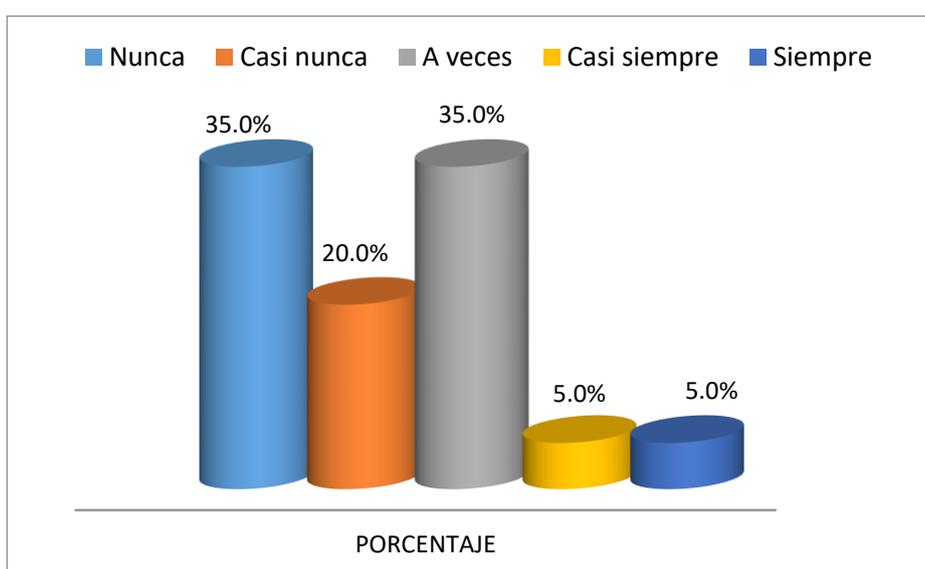
**Figura 12: Estrategias de la Gerencia.**

**Comentario:** Teniendo en cuenta lo expresado por los encuestados, se puede decir que no se cumplen con lo indicado por la gerencia como estrategia de la empresa, esto de acuerdo a la tabla 12 en donde un 60% indica que a veces se realizan las estrategias establecidas por la gerencia y un 20% casi nunca.

**Tabla 13: Se preparan oportunamente los estados financieros periódicos.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	35.0%
Casi nunca	4	20.0%
A veces	7	35.0%
Casi siempre	1	5.0%
Siempre	1	5.0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada.



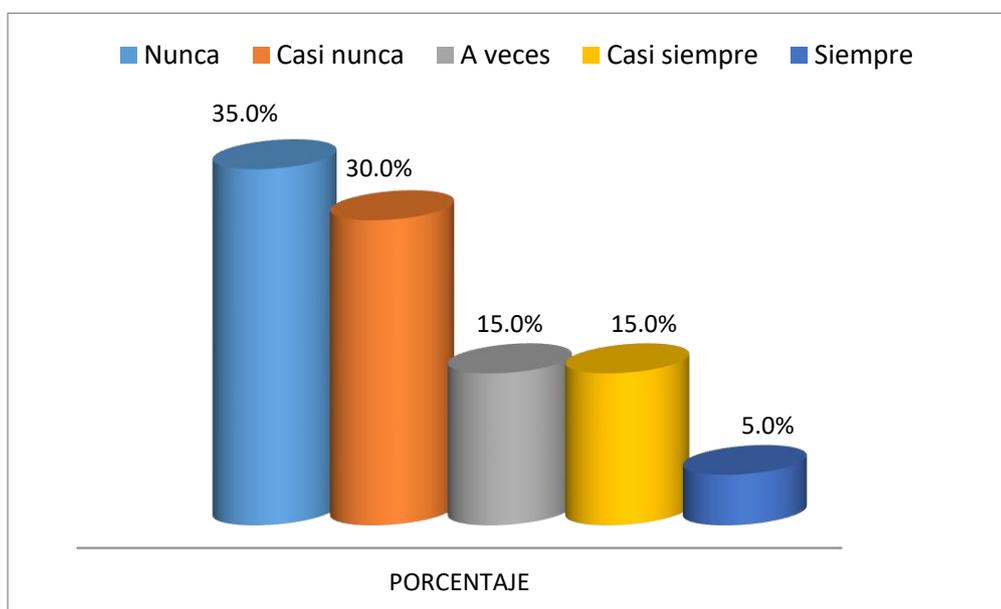
**Figura 13: Prepara EE.FF.**

**Comentario:** Según lo indicado en la tabla 13, el 20% de los encuestados manifiestan que casi nunca se preparan oportunamente los estados financieros periódicos, mientras que un 35% indica que a veces.

**Tabla 14: Se realizan modificaciones sobre normas y políticas del área contable.**

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	7	35.0%
Casi nunca	6	30.0%
A veces	3	15.0%
Casi siempre	3	15.0%
Siempre	1	5.0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada.



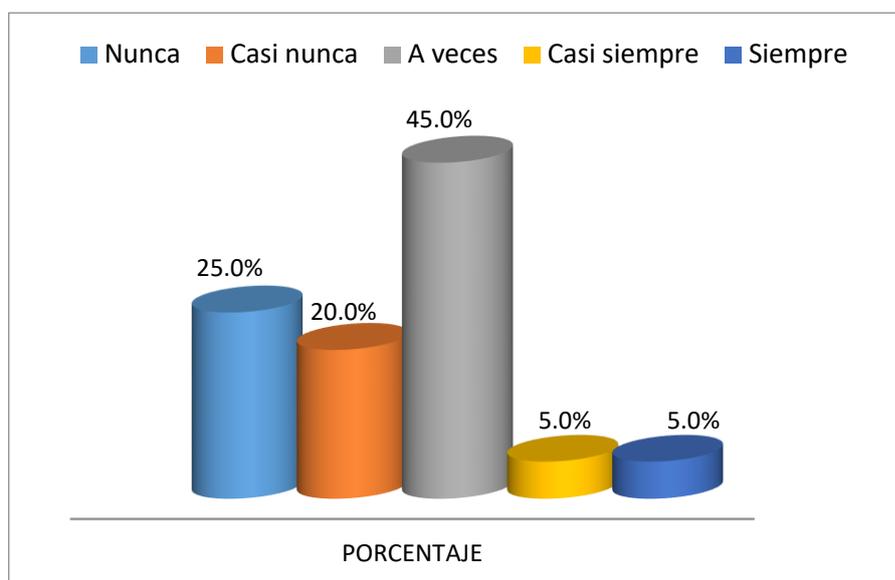
**Figura 14: Modificaciones Sobre Normas.**

**Comentario:** se puede observar que el 30% de los encuestados manifiestan que casi nunca se realizan modificaciones sobre normas y políticas del área contable.

**Tabla 15: Se fijan normas que sirvan de base para evaluar las actividades realizadas.**

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	5	25.0%
Casi nunca	4	20.0%
A veces	9	45.0%
Casi siempre	1	5.0%
Siempre	1	5.0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada.



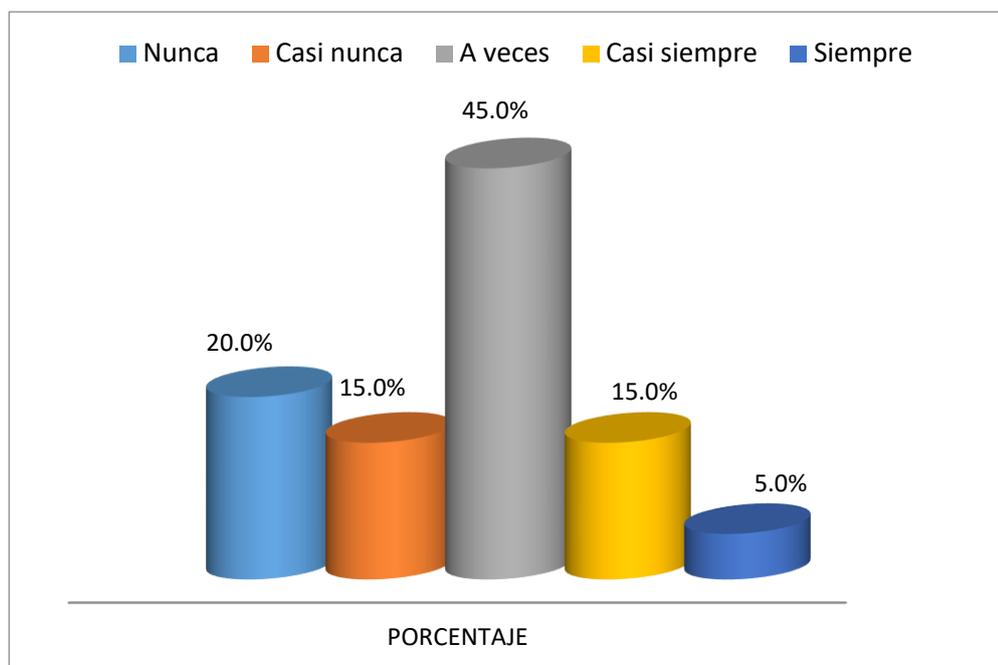
**Figura 15: Normas De Evaluación.**

**Comentario:** Teniendo en cuenta lo indicado en la tabla 15, se puede indicar que el 20% expresa que casi nunca y un 45% que a veces se fijan normas que sirvan de base para evaluar las actividades realizadas.

**Tabla 16: Se determinan políticas que orienten a la Gerencia para el cumplimiento de la toma de decisiones.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	20.0%
Casi nunca	3	15.0%
A veces	9	45.0%
Casi siempre	3	15.0%
Siempre	1	5.0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada.



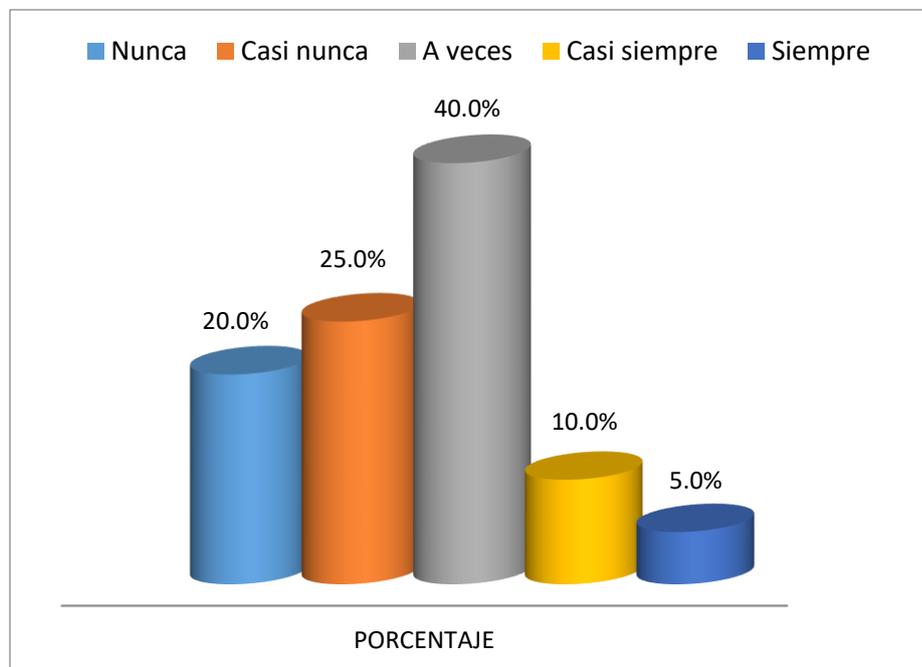
**Figura 16: Políticas de Gerencia.**

**Comentario:** cabe indicar que según tabla 16, podemos observar que el 45% de los encuestados expresan que a veces se determinan políticas que orienten a la Gerencia para el cumplimiento de la toma de decisiones.

**Tabla 17: Se toman medidas preventivas para evitar alguna desviación de los planes o normas establecida por la empresa.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	20.0%
Casi nunca	5	25.0%
A veces	8	40.0%
Casi siempre	2	10.0%
Siempre	1	5.0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada.



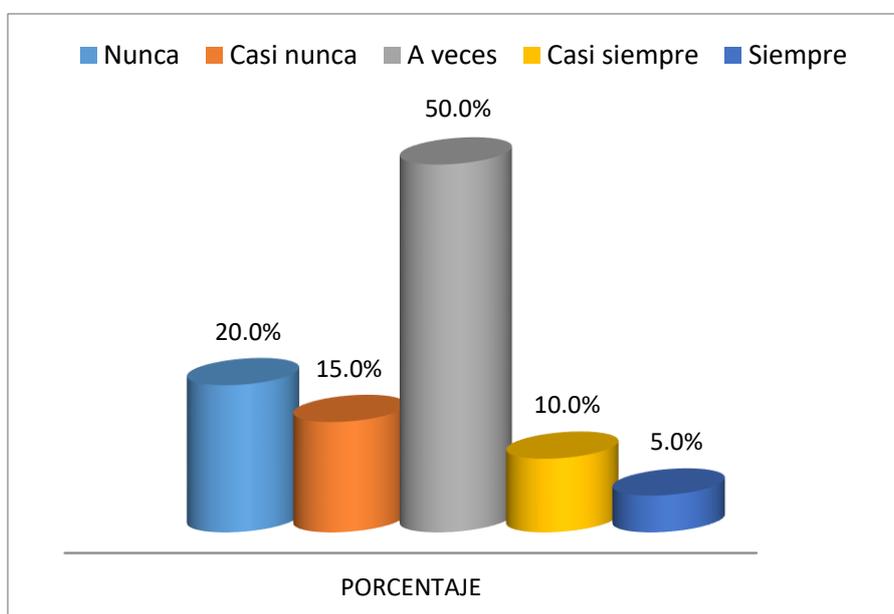
**Figura 17: Medidas Preventivas.**

**Comentario:** Según lo indicado en la tabla 17, cabe manifestar que el 45% indica que casi nunca y un 40% que a veces se toman medidas preventivas para evitar alguna desviación de los planes o normas establecida por la Empresa.

**Tabla 18: Se toman medidas correctivas en respuesta a las desviaciones de las políticas y procedimientos.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	20.0%
Casi nunca	3	15.0%
A veces	10	50.0%
Casi siempre	2	10.0%
Siempre	1	5.0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada.

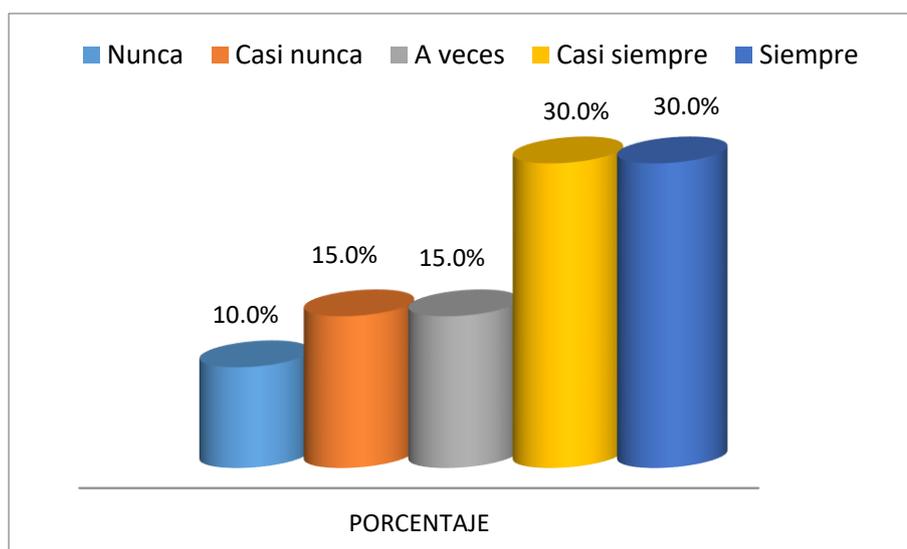


**Figura 18: Medidas Correctivas.**

**Comentario:** De acuerdo a lo indicado en la tabla 18 podemos expresar que del total de encuestados, el 50% expresó que a veces y un 15% casi nunca se toman medidas correctivas en respuesta a las desviaciones de las políticas y procedimientos.

**Tabla 19: Se suministra información a la administración de forma suficiente y oportuna para permitir la supervisión de los objetivos y las estrategias de la dirección y la situación financiera.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5.0%
Casi nunca	2	10.0%
A veces	6	30.0%
Casi siempre	7	35.0%
Siempre	4	20.0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>



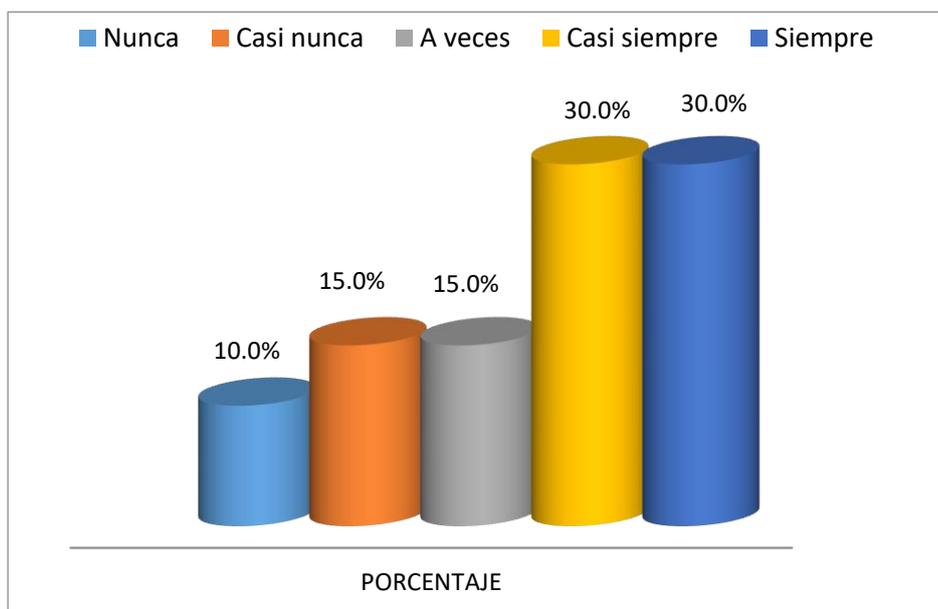
**Figura 19: Información Oportuna.**

**Comentario:** Según lo indicado en la tabla 19, se puede percibir que el 35% casi siempre se suministra información a la administración de forma suficiente y oportuna para permitir la supervisión de los objetivos y las estrategias de la dirección y la situación financiera.

**Tabla 20: Se informa a los trabajadores de sus responsabilidades y de lo que se espera de ellos.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10.0%
Casi nunca	3	15.0%
A veces	3	15.0%
Casi siempre	6	30.0%
Siempre	6	30.0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta Aplicada.



**Figura 20: Informe de Responsabilidades.**

**Comentario:** Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta, según tabla 20, el 30% indica que casi siempre se informa a los trabajadores de sus responsabilidades y de lo que se espera de ellos y un 15% que a veces.

## **RESUMEN.**

### **INFORMACIÓN CONTABLE.**

La empresa del sector expresan que no son adecuadas las cuentas y subcuentas contables utilizadas para el registro contable, quiere decir que no hay un orden para poder identificar con más claridad los ingresos o egresos, es así que la dirección casi nunca indica claramente lo que está bien o no, lo que podría implicar que no tienen bien definido una misión y visión a fin de querer lograr los objetivos esto a raíz de que a veces se celebran reuniones con los responsables financieros, por lo que no se llevaría un buen control de la situación económica de la empresa tal es así que casi nunca se registran y clasifican de manera oportuna las transacciones y hechos importantes. Otra de las debilidades de las empresas es que casi nunca se hace una comparación periódica de los importes registrados por el sistema de contabilidad con los activos materiales, es así también que casi nunca se verifica si el personal comprende y cumple con el código de conducta de la entidad y si regularmente lleva a cabo actividades de control esenciales, por lo que la mayoría de las empresas, casi nunca se realizan las evaluaciones de riesgo en el departamento de contabilidad razón por lo que los comprobantes, informes y estados financieros casi nunca son revisados y aprobados por el área de contabilidad.

### **TOMA DE DECISIONES.**

Teniendo en cuenta lo expresado por encuestados se puede indicar que casi nunca se realizan los objetivos establecidos por parte de la Gerencia para beneficio de la empresa y que además la mayoría a veces cumplen con lo indicado por la gerencia como estrategia de la empresa, esto perjudica el buen desarrollo de la empresa ya que casi nunca se preparan en forma oportuna los estados financieros periódicos a fin de poder tomar decisiones oportunas, Sin embargo cabe mencionar que a veces se determinan políticas que orienten a la Gerencia para el cumplimiento de la toma de decisiones pero que casi nunca o a veces se toman medidas preventivas para evitar alguna desviación de los planes o normas establecida por la Empresa y que

además expresaron que a veces toman medidas correctivas en respuesta a las desviaciones de las políticas y procedimientos. Es preciso indicar también que la mayoría suministra información a la administración de forma suficiente y oportuna para permitir la supervisión de los objetivos y las estrategias de la dirección y la situación financiera y asimismo cabe indicar que casi siempre se informa a los trabajadores de sus responsabilidades y de lo que se espera de ellos.

## **PROPUESTA**

### **Organización y administración hotelera.**

La funcionalidad apropiada de un hotel esta designado por:

**Gerencia.-** “Debe estar asumida por personas de experiencia en la actividad administrativa para garantizar su eficiencia en los procesos, se requiere conocer en conjunto los campos técnicos, económicos y financieros de la empresa hotelera para anteponer y controlar los riesgos que se derivan de la gestión hotelera.” Además, tiene a su cargo la representación legal en nombre de la organización frente a obligaciones que tiene la misma.

**Administración.-** Normalmente dentro de cada servidor turístico se nombra un administrador que es la persona encargada de coordinar, supervisar y controlar las actividades relacionadas con el negocio.

El administrador del hotel debe ser especialista en la rama hotelera para lograr eficiencia en las actividades encomendadas.

**Contabilidad.-** la contabilidad constituye un elemento importante del hotel para conocer la historia económica y financiera de la empresa. “Es fundamental porque además de brindar la información de los estados financieros en su conjunto brinda la sistematización de los costos de los servicios que se ofrece.” El contador se encarga de supervisar, coordinar y controlar las actividades relacionadas con el proceso contable.

**Mantenimiento.-** El área de mantenimiento se encarga del cuidado de las máquinas, equipos e instalaciones del hotel para lograr su óptimo funcionamiento.

El área de mantenimiento se constituye en un área fundamental dentro del hotel ya que se vuelve indispensable para el negocio en marcha.

**Personal.-** El personal que labora en el hotel en los diferentes servicios que éste presta al momento de su selección debe ser el más idóneo para lograr un correcto desempeño al momento de realizar las actividades encomendadas. “El personal debe constantemente recibir cursos de actualización en temas como atención al cliente, motivación, etc.” y de esta manera se desarrolle de la mejor manera.

**Crédito.\_** Se refiere al departamento encargado de brindar facilidades de pago a sus clientes, sin embargo, es necesario que la empresa tenga una base de datos de sus clientes y de sus plazos para una facilidad al momento de conocer abonos y saldos por pagar.

**Servicios.\_** Cubre servicios particulares que brinda el hotel como botones, choferes entre otros.

## **CONTABILIDAD DE COSTOS.**

### **Introducción.-**

“Los sistemas de contabilidad que tiene cada empresa hotelera deben de estar adecuados a las necesidades y servicios que brinda cada uno de ellas definido como una técnica que se utiliza para producir sistemática y estructuralmente información financiera expresadas en unidades monetarias con la finalidad de que terceros puedan tomar dediciones de dichos resultados para mejoramiento de la institución.”

Dentro de la contabilidad hotelera se encuentran los llamados diarios y registros obligatorios especializados para el tratamiento de cuentas a fin de que proporcione información oportuna y poder tomar mejores decisiones con miras a facilitar, la planeación y el control administrativo.

## **Objetivos de la contabilidad de costos**

- “Proporcionar información en el estado de resultados.
- Determinar el costo de los inventarios.
- Suministrar información para ejercer un adecuado control administrativo y facilitar la toma de decisiones acertada.”

## **Características particulares de la contabilidad de costos.**

- “Se tienen en cuenta dos grandes aspectos: costos e ingresos de cada servicio.
- Se debe de ajustar a cada departamento, área y servicio que tenga el hotel.
- Considerar por separado aquellos departamentos del hotel que no generan ingresos pero si gastos.
- Se debe considerar la mejor base en el momento de distribuir los costos, esto asegura el buen funcionamiento de la empresa.
- Al momento de manejar la contabilidad hotelera se debe tener oportunidad en manejo de cuentas.”

## **Conceptos de Costo y Gasto.**

Dentro de una empresa de producción o prestación de servicios como la actividad hotelera es importante que dentro del departamento de contabilidad se distingan los desembolsos que se realizan al momento de la prestación del servicio y clasificar si son costos o gastos.

**Concepto de costo.-** los costos son desembolsos que la empresa incurre y al momento de la prestación del servicio se recuperan, es decir es un desembolso que la empresa incurre por la utilización de materiales, planillas y costos indirectos del servicio.

**Concepto de gasto.-** El gasto es un desembolso necesario que no se recupera al momento de la prestación del servicio. Estos desembolsos se ven reflejados en el estado de resultados.

*Registros en el ciclo contable.*

### *Sistemas de comprobantes*

Los comprobantes permitirán a cada uno de los departamentos de la entidad conocer lo que los otros realizan y a su vez son modelos realizados por la empresa.

### Libros importantes

Al momento de realizar una transacción se debe realizar un asiento respectivo, dentro de los libros importantes que se deben considerar en una empresa son:

Mayor general, Libro diario, Libro Caja y balance de comprobación

### Registros auxiliares de control

En un hotel se utilizan auxiliares como:

- “Hoja de costos.
- Compra de materiales.
- Gastos indirectos del servicio.
- Gastos de operación.
- Registro de ventas.”

## **COSTOS DE ACTIVIDADES HOTELERAS**

El tratamiento de los costos requiere la mayor precisión posible de los mismos, ya que en toda actividad de servicios constituyen la base para la fijación de los precios. En las actividades hoteleras es necesario realizar los costos de acuerdo a cada área específica, por ello se debe sectorizar las actividades que generan ingresos de las que no.

### Distribución de costos directos

Los costos directos se distribuirán directamente y no se aplicará ningún modelo de costos para su distribución porque estos costos están relacionados directamente con el cliente, sin embargo, si se podrá buscar acciones para lograr reducirlo, ya sea reduciendo horas personal o realizando un mejor plan de remuneraciones.

Los departamentos operativos directos son los siguientes:

- “Habitaciones.
- Alimentación o comidas.
- Bebidas.”

En ocasiones estos dos últimos conforman un único departamento, denominado restauración.

- “Telecomunicaciones.
- Garaje y parking.
- Lavandería de clientes.
- Centro de salud (gimnasio y sauna).
- Piscina.
- Otros departamentos operativos.”

El departamento operativo más importante es el de habitaciones. El departamento de habitaciones, en función del tamaño del hotel, puede tener varios sub-departamentos:

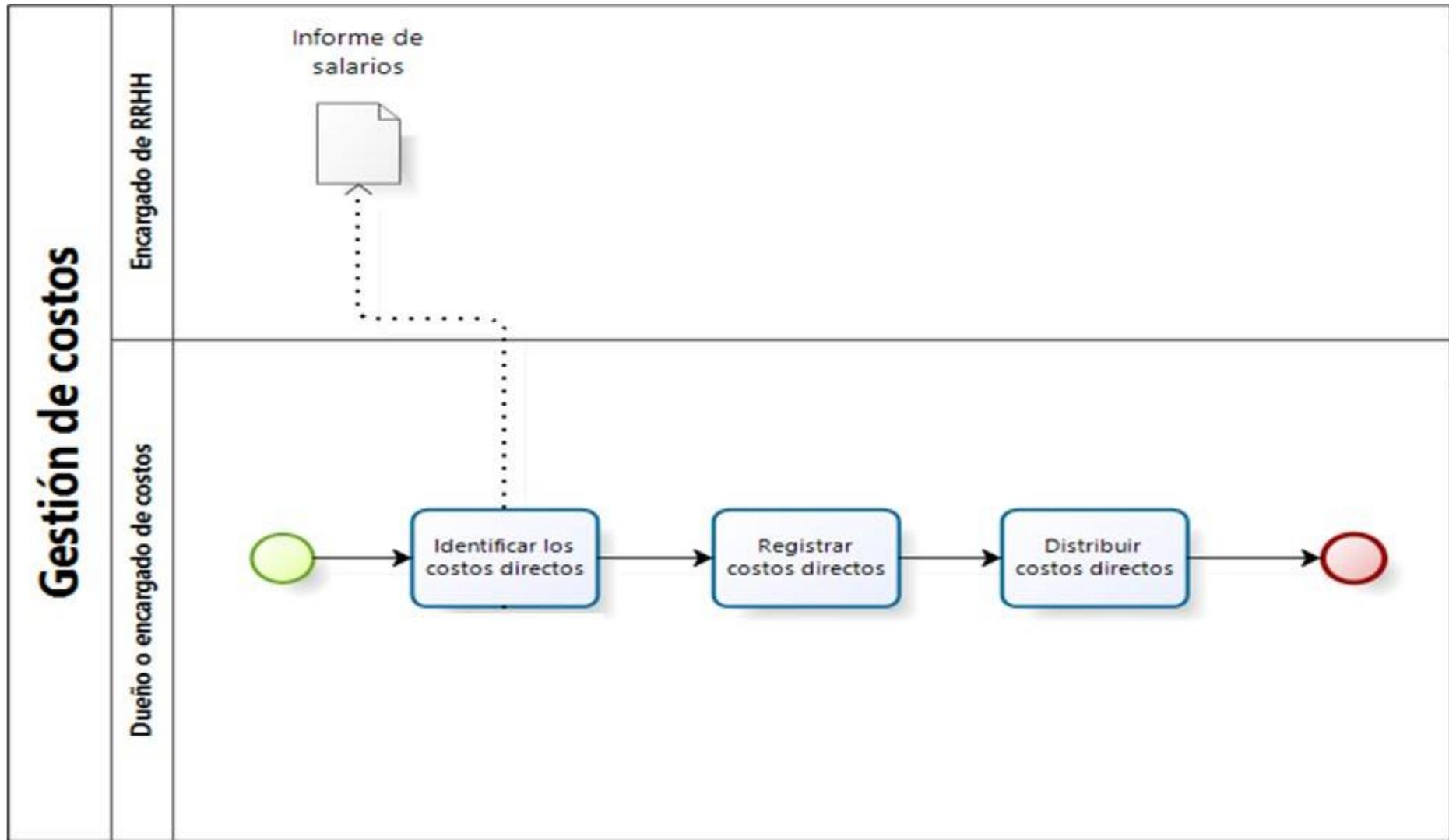
- “Habitaciones (director de habitaciones, director de guardia).
- Recepción (jefe de recepción, recepcionistas, etcétera).
- Conserjería (conserjes, botones, mozos de equipajes, porteros, chóferes, etcétera).
- Pisos (gobernanta, encargada de lavandería, limpiadoras, etcétera).
- Facturación (jefe de facturación, administrativos del área, etcétera).
- Caja (jefe de caja, cajeros, etcétera).
- Reservas (jefe de reservas, asistentes, etcétera).”

Lo mismo ocurre con el departamento de restauración, que suele subdividirse en varios sub-departamentos:

- “Dirección (director de restauración, por ejemplo).
- Cocina (jefe de cocina, pastelero, encargado de cuarto frío, almaceneros, cocinero, friega platos, etcétera).
- Restaurantes (camareros, etcétera).
- Servicio de habitaciones (responsable de servicio de habitaciones, camareros de pisos, etcétera).
- Banquetes (responsable de banquetes, coordinador de eventos, etcétera).

- Minibares y máquinas de venta automática (responsables, reponedores, etcétera).
- Bares (jefe de bares, barman, camareros, etcétera).
- Discoteca (jefe de discoteca, camareros, relaciones públicas, disc-jockey, porteros, vigilantes, etcétera)”.

Los pasos para realizar este proceso se mostrarán en el siguiente flujograma.



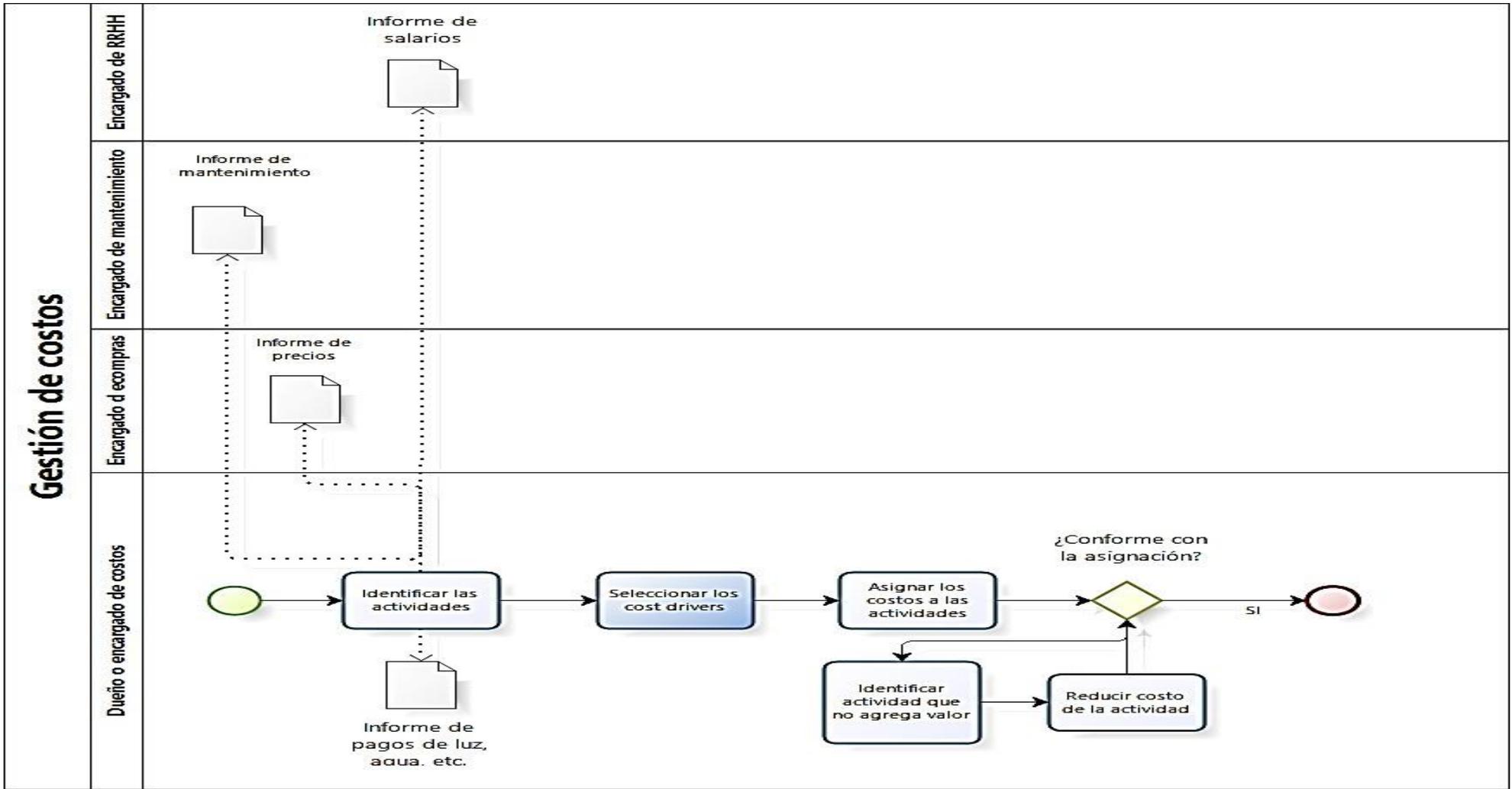
## **Asignación de costos indirectos**

De los dos procesos claves este es el proceso más crítico para el hotel, debido a que es aquí en donde el microempresario podrá reducir los costos indirectos, por ende también estaría reduciendo en gran proporción al costo total. En este proceso se aplicará el modelo de costeo basado en actividades, ya que los costos indirectos son considerados costos ocultos, los cuales no son tomados en cuenta por los dueños de los hoteles porque no están relacionados directamente con el cliente.

**Departamentos operativos indirectos.** “Los departamentos operativos indirectos son los que prestan servicios relacionados con la actividad hotelera, pero se trata de servicios no facturables a los clientes. Como ejemplos, pueden citarse los siguientes:”

- “Administración y gastos generales, que suele incluir sub-departamentos tales como dirección, compras, contabilidad y finanzas.
- Recursos humanos.
- Sistemas de información.
- Seguridad.
- Marketing, que puede dividirse en ventas, marketing, publicidad-promoción y relaciones públicas.
- Transporte.
- Mantenimiento y reparaciones.
- Costo de energía y otros suministros.”

Los pasos para este proceso clave, se presentará en el siguiente flujograma.



## CAPÍTULO V

### 5. CONCLUSIONES

- 1) Teniendo en cuenta los resultados obtenidos después de aplicada la encuesta, he identificado que la mayoría de las empresa hoteleras en estudio, indicaban que no tienen un orden en lo que respecta a una registración oportuna de las operaciones que se realizan durante el servicio que se brinda, tal es así que a veces identifican con más claridad los ingresos o egresos.
  
- 2) Al parecer el personal no tiene bien definido la visión y misión de la empresa a fin de querer lograr los objetivos, esto a raíz de que muy pocas celebran reuniones con los responsables financieros, por lo que no se llevaría un buen control de la situación económica de la empresa tal es así que casi nunca se registran y clasifican de manera oportuna las transacciones y hechos importantes. *“Otra de las debilidades de las empresas es que casi nunca se hace una comparación periódica de los importes registrados por el sistema de contabilidad con los activos materiales, es así también que casi nunca se verifica si el personal comprende y cumple con el código de conducta de la entidad y si regularmente lleva a cabo actividades de control esenciales.”*
  
- 3) Cabe mencionar que a veces se determinan políticas que orienten a la Gerencia para el cumplimiento de la toma de decisiones pero que casi nunca o a veces se toman medidas preventivas para evitar alguna desviación de los planes o normas establecida por la empresa y que muy pocas veces toman medidas correctivas en respuesta a las desviaciones de las políticas y procedimientos.

## **CAPÍTULO VI**

### **6. RECOMENDACIONES**

- 1) Que las empresas deben tener un buen sistema de registración de las operaciones que realizan dentro de la empresa a fin de poder identificar los ingresos y egresos que se realicen durante el servicio que ofrece la empresa.
- 2) Involucrar al personal en el logro de los objetivos de la empresa, haciendo de su conocimiento la visión y misión de la misma, de esta manera se identificaría más con la empresa y en consecuencia racionalizaría los escasos recursos que tiene la empresa a través de un buen control de las actividades que se realicen logrando de esta manera una mejor situación económica.
- 3) Que se tomen medidas preventivas que permitan hacer efectivas las políticas que la Gerencia pone en ejecución para el cumplimiento de las decisiones tomadas, así como también medidas correctivas en respuesta a las desviaciones de las políticas y procedimientos.

## CAPÍTULO VII

### 7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acuña, H. (2015). Contabilidad Gerencial. Chimbote, Perú: Universidad Católica de los ángeles de Chimbote. Recuperado de: [http://77www.academia.edu/7172278287/texto\\_digital\\_contabilidad\\_gerencial](http://77www.academia.edu/7172278287/texto_digital_contabilidad_gerencial).

Adrianzen, V. (2011). Tesis: "Diseño de Operaciones y Determinación de los Indicadores de Calidad del Hotel Rio Verde". Recuperado el 16 de Abril de 2014, de [http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1249/ING\\_500.pdf?sequence=1](http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1249/ING_500.pdf?sequence=1)

David, R. (2009). Contabilidad general. Edit trillas 5ta pp 56

De la Colina, J. (2006). La contabilidad gerencial en la organización empresarial. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/la-contabilidad-gerencial-en-laorganizacion-empresarial/>.

Lopez, E. (1997). la Contabilidad de Gestión como Herramienta para la Toma de Decisiones. Departamento de Contabilidad y Finanzas,

Hornngren, C., Foster, G. y Datar, S. (2011): Contabilidad de costos. Un enfoque gerencial, Pearson Educación, México D.F.

López, L., y Maestre, F. (2005). Análisis de la Información Administrativa para la Toma de Decisiones Tácticas. Manturín, Venezuela.

Navarro, J. y Quinde, I. (2013) .Influencia de la Contabilidad Gerencial en la toma de decisiones de las empresas hotelera s del distrito de Tarapoto-  
• periodo 2012. Universidad Nacional de San Martin. Tesis para título.

Pacheco, F. (2010). En su tesis titulada “La Contabilidad Gerencial y su incidencia en las finanzas de las pequeñas empresas gráficas en el distrito de Villa el Salvador”

- Palomares, J. (2012). Recuperado el 18 de Abril de 2014, de Contabilidad de Costos y de Gestión en Cuba: <http://www.gestiopolis.com/finanzas-contaduria-2/contabilidad-de-costos-gestioncuba.htm>
- Paz, J. y Dávalos, J. (2014) La contabilidad como herramienta de gestión y su incidencia en la toma de decisiones, en el área de operaciones del Banco Financiero de la ciudad de Trujillo en el año 2013-2014. Universidad Antenor Orrego. Disponible en: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/344>
- Pérez, R. (1999). La Contabilidad De Gestión En La Administración Local: Los Sistemas De Prestación De Los Servicios Públicos Y Su Influencia En La Determinación De Sus Costes Y Evaluación De Resultados. Albacete, España.
- Quiroa, C. (2014). Toma de Decisiones y Productividad Laboral. Guatemala: Universidad Rafale Landfvar.
- Ripoll, V. (1992). Contabilidad de Gestión. Investigación y práctica empresarial. Revista Española de Financiación y Contabilidad. 24 (81).907-927.

## CAPÍTULO VIII

### 8. ANEXOS

#### ANEXO 01: CUESTIONARIO

Estimado encuestado:

A continuación, se presenta un conjunto de enunciados para recoger información desde su percepción sobre el trabajo de investigación, siga usted las siguientes instrucciones:

1. Lea cuidadosamente y de forma clara los enunciados de las preguntas.
  2. No deje preguntas sin contestar.
  3. Marque con un aspa en sólo uno de los cuadros de cada pregunta.
1. Nunca (N) 2. Casi Nunca (CN) 3. A Veces (AV) 4. Casi Siempre (CS) 5. Siempre (S)

	Información Contable	ESCALA				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
1	¿Son adecuadas y suficientes las cuentas y subcuentas contables utilizadas para el registro contable?					
2	¿La dirección constituye un buen ejemplo para todo el colectivo e indica claramente lo que está bien y lo que está mal?					
3	¿Celebran reuniones con los responsables financieros y/o contables?					
4	¿Se registran y clasifican de manera oportuna las transacciones y hechos importantes?					
5	¿Se realizan conteos físicos, periódicos, de los activos y se concilian con los registros contables?					
6	¿Se comparan periódicamente los importes registrados por el sistema de contabilidad con los activos materiales?					
7	¿Periódicamente se verifica si el personal comprende y cumple con el código de conducta de la entidad y si regularmente lleva a cabo actividades de control esenciales?					
8	¿Se realiza la evaluación de riesgo en el departamento de contabilidad?					

	<b>Información Contable</b>	<b>ESCALA</b>				
		<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	¿Se realiza conciliaciones de las bases de datos y las operaciones procesadas con los registros contables?					
10	¿Los comprobantes, informes y estados financieros son revisados y aprobados por el área de contabilidad?					
	<b>Toma de Decisiones</b>					
1	¿Realizan los objetivos establecidos por parte de la Gerencia para beneficio de la empresa?					
2	¿Realizan las estrategias establecidas por la gerencia?					
3	¿Se preparan oportunamente los estados financieros periódicos?					
4	¿Se realizan modificaciones sobre normas y políticas del área contable?					
5	¿Se fijan normas que sirvan de base para evaluar las actividades realizadas?					
6	¿Se determinan políticas que orienten a la Gerencia para el cumplimiento de la toma de decisiones?					
7	¿Se toman medidas preventivas para evitar alguna desviación de los planes o normas establecida por la Empresa?					
8	¿Se toman medidas correctivas en respuesta a las desviaciones de las políticas y procedimientos?					
9	¿Se suministra información a la administración de forma suficiente y oportuna para permitir la supervisión de los objetivos y las estrategias de la dirección y la situación financiera?					
10	¿Se informa a los trabajadores de sus responsabilidades y de lo que se espera de ellos?					

## ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

VARIABLES	PROBLEMA	OBJETIVOS	INDICADORES	HIPOTESIS
<b>INDEPENDIENTE:</b>  <b>INFORMACION CONTABLE</b>	¿Es posible que la información contable impacte en la toma de decisiones en las empresas de alojamiento del distrito de Zorritos-Perú-2021?	<b>GENERAL</b>  Determinar que la información contable impacta en la toma de decisiones en una empresa de alojamiento  <b>ESPECIFICOS</b>  - Realizar un diagnóstico de la situación de las empresas de alojamiento en la actualidad. - Identificar la información contable de las actividades que se desarrollan en el servicio de alojamiento. - Proponer procedimientos que sean necesarios en las empresas de alojamiento, con la finalidad de mejorar los servicios.	-Son adecuadas y suficientes las cuentas y subcuentas contables utilizadas para el registro contable. -La dirección constituye un buen ejemplo para todo el colectivo e indica claramente lo que está bien y lo que está mal. -Celebran reuniones con los responsables financieros y/o contables. -Se registran y clasifican de manera oportuna las transacciones y hechos importantes, -Se realizan conteos físicos, periódicos, de los activos y se concilian con los registros contables. -Se comparan periódicamente los importes registrados por el sistema de contabilidad con los activos materiales. -Periódicamente se verifica si el personal comprende y cumple con el código de conducta de la entidad y si regularmente lleva a cabo actividades de control esenciales. -Se realiza la evaluación de riesgo en el departamento de contabilidad - Se realiza conciliaciones de las bases de datos y las operaciones procesadas con los registros contables -Los comprobantes, informes y estados financieros son revisados y aprobados por el área de contabilidad.	La información contable impacta en la toma de decisiones en una empresa de alojamiento.
<b>DEPENDIENTE:</b>  <b>TOMA DE DECISIONES</b>		-Realizan los objetivos establecidos por parte de la Gerencia para beneficio de la empresa -Realizan las estrategias establecidos por la gerencia -Se preparan oportunamente los estados financieros periódicos -Se realizan modificaciones sobre normas y políticas del área contable -Se fijan normas que sirvan de base para evaluar las actividades realizadas -Se determinan políticas que orienten a la Gerencia para el cumplimiento de la toma de decisiones -Se toman medidas preventivas para evitar alguna desviación de los planes o normas establecida por la Empresa - -Se suministra información a la administración de forma suficiente y oportuna para permitir la supervisión de los objetivos y las estrategias de la dirección y la situación financiera. -Se informa a los trabajadores de sus responsabilidades y de lo que se espera de ellos.		

### ANEXO 03: MUESTRA

1	<b>Costa azul</b>
2	<b>Amotape</b>
3	<b>Florida Beach</b>
4	<b>Cocos</b>
5	<b>Las Palmeras de Bocapan</b>
6	<b>El Nauti-k Beach Hotel</b>
7	<b>Casa Andina Select Zorritos</b>
8	<b>Bungalows &amp; Suites Punta Camarón</b>
9	<b>El Delfin</b>
10	<b>Bamboo Lodge</b>
11	<b>Hotel Casa Playa Zorritos</b>
12	<b>Palmeras de Bocapan</b>
13	<b>Casa Estrella de Mar</b>
14	<b>Hostel Paqaryi</b>
15	<b>La cabañita</b>
16	<b>Hotel Zorritos Plaza</b>
17	<b>Las cabañas de zorritos</b>
18	<b>Palo Santo Hotel Resort Bungalows</b>
19	<b>Estrella del Mar – Zorritos</b>
20	<b>La Casa de Diego</b>

**ANEXO 04: INFORME DE ORIGINALIDAD - TURNITIN.**

La información contable  
impacta en la toma de  
decisiones en las empresas de  
alojamiento del distrito de  
Zorritos- Perú-2021

*por* Marcos Antonio Villanueva More

---

**Fecha de entrega:** 30-abr-2021 08:45a.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1574419810

**Nombre del archivo:** Informe\_de\_tesis\_Villanueva\_More\_Marcos\_Antonio.docx (1.53M)

**Total de palabras:** 13178

**Total de caracteres:** 71901



# La información contable impacta en la toma de decisiones en las empresas de alojamiento del distrito de Zorritos-Perú-2021

## INFORME DE ORIGINALIDAD

28%

INDICE DE SIMILITUD

28%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

[repositorio.untumbes.edu.pe](http://repositorio.untumbes.edu.pe)

Fuente de Internet

4%

2

[dspace.ups.edu.ec](http://dspace.ups.edu.ec)

Fuente de Internet

4%

3

[repositorio.unp.edu.pe](http://repositorio.unp.edu.pe)

Fuente de Internet

4%

4

[doczz.net](http://doczz.net)

Fuente de Internet

3%

5

[repositorio.unsa.edu.pe](http://repositorio.unsa.edu.pe)

Fuente de Internet

2%

6

[repositorio.autonoma.edu.pe](http://repositorio.autonoma.edu.pe)

Fuente de Internet

2%

7

[repositorio.ucv.edu.pe](http://repositorio.ucv.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

8

[repositorio.unamad.edu.pe](http://repositorio.unamad.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

9	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Fuente de Internet	1 %
10	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
11	<a href="http://ilustrados.com">ilustrados.com</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="http://documents.mx">documents.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="http://repositorio.unh.edu.pe">repositorio.unh.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://www.retcambio.com.sv">www.retcambio.com.sv</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://www.gestiopolis.com">www.gestiopolis.com</a> Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
17	<a href="http://repositorio.uancv.edu.pe">repositorio.uancv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
18	<a href="http://repositorio.unjfsc.edu.pe">repositorio.unjfsc.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1 %
20	<a href="http://repositorio.unap.edu.pe">repositorio.unap.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %

21	<b>repositorio.undac.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1 %
22	<b>ensayo.co</b> Fuente de Internet	<1 %
23	<b>myslide.es</b> Fuente de Internet	<1 %
24	<b>repositorio.unu.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1 %
25	<b>repositorio.upt.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1 %
26	<b>Submitted to Universidad Nacional de Tumbes</b> Trabajo del estudiante	<1 %
27	<b>Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola</b> Trabajo del estudiante	<1 %

Excluir citas  Activo

Excluir bibliografía  Activo

Excluir coincidencias < 15 words

