



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**INDICADORES DE GESTIÓN A LOS INVENTARIOS Y LA LIQUIDEZ
DEL HOTEL CARIDI CHIPIPE DEL CANTÓN SALINAS DE LA
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, CPA**

AUTOR:

Liliana Katherine Bueno Camba

LA LIBERTAD – ECUADOR

2020



TEMA:

INDICADORES DE GESTIÓN A LOS INVENTARIOS Y LA LIQUIDEZ DEL HOTEL CARIDI CHIPIPE DEL CANTÓN SALINAS DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018.

**AUTOR:
Bueno Camba Liliana Katherine**

**TUTORA:
Ing. Verónica Ponce Chalen, MSc.**

Resumen

El presente trabajo de investigación Indicadores de gestión a los inventarios y la liquidez del hotel Caridi Chipipe del cantón Salinas de la provincia de Santa Elena, año 2018; tiene como objetivo general aportar a la liquidez de la empresa en los inventarios mediante análisis de indicadores de gestión, el estudio se direcciona al diseño de un manual de políticas y procedimientos de control a los inventarios que son utilizados para todas las actividades relacionadas con el servicio de amojamamiento, es una propuesta de mejora de procesos para lograr la efectividad en las actividades administrativas – contables; el manual consta de políticas generales y específicas a las áreas de compras, bodega y recepción de suministros. Para la elaboración de la investigación se procedió analizar conceptualizaciones teorías de las variables de estudio en bases a autores. Además, se aplicó investigación descriptiva y de campo las cuales permiten describir los procesos de los inventarios, dicha información se obtuvo con las técnicas de recolección de datos como entrevistas dirigidas al gerente y contador de la empresa, y análisis de encuestas elaboradas para el personal de la empresa hotelera. La información financiera fue emitida por la alta gerencia de la entidad para sus respectivos análisis y conclusiones y recomendaciones para los mismos.

Palabras claves: Indicadores de gestión, Inventarios, Análisis, Liquidez



TEMA:

**INDICADORES DE GESTIÓN A LOS INVENTARIOS Y LA LIQUIDE DEL
HOTEL CARIDI CHIPIPE DEL CANTÓN SALINAS DE LA PROVINCIA
DE SANTA ELENA, AÑO 2018.**

**AUTOR:
Bueno Camba Liliana Katherine**

**TUTORA:
Ing. Verónica Ponce Chalen, MSc.**

Abstract

The present investigation work Indicators of management to the inventories and the liquidity of the Caridi Chipipe hotel of the Salinas canton of the province of Santa Elena, year 2018; Its general objective is to contribute to the liquidity of the company in the inventories by means of analysis of management indicators, the study is directed to the design of a manual of policies and procedures of control to the inventories that are used for all the activities related to the service de amojamamiento, is a proposal to improve processes to achieve effectiveness in administrative activities - accounting; The manual consists of general and specific policies for the areas of purchasing, warehouse and receipt of supplies. For the elaboration of the research, theories conceptualizations of the study variables were analyzed based on authors. In addition, descriptive and field research was applied, which allow to describe the inventory processes, said information was obtained with data collection techniques such as interviews directed to the manager and accountant of the company, and analysis of surveys prepared for the personnel of The hotel company. The financial information was issued by the senior management of the entity for their respective analysis and conclusions and recommendations for them.

Keywords: Management indicators, Inventories, Analysis, Liquidity

APROBACIÓN DE LA PROFESORA GUÍA

En mi calidad de Profesora Guía del Trabajo de Titulación, “**INDICADORES DE GESTIÓN A LOS INVENTARIOS Y LA LIQUIDEZ DEL HOTEL CARIDI CHIPIPE DEL CANTÓN SALINAS PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018**” elaborado por la **Sra. Liliana Katherine Bueno Camba**, egresada de la Carrera de Contabilidad Y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Ing. Verónica Ponce Chalen, MSc.
PROFESORA GUÍA

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el Título de: **“INDICADORES DE GESTIÓN A LOS INVENTARIOS Y LA LIQUIDEZ DEL HOTEL CARIDI CHIPIPE DEL CANTÓN SALINAS PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018”** elaborado por la Sra. **Liliana Katherine Bueno Camba**, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales.

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la facultad de **Ciencias Administrativas** carrera de **Contabilidad y Auditoría** pasan a tener derechos autorales correspondientes que se transformen en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,



Bueno Camba Liliana Katherine

C.C. N° 240014504-7

AGRADECIMIENTO

“Dad gracias en todo, porque esta es la voluntad de DIOS para con vosotros en CRISTO JESÚS” 1 Tesalonicenses 5: 18

Gracias amado padre JEHOVÁ por ser el que me creó, por darme la oportunidad de vivir todos los días, agradezco tu amor por mí, y por brindarme siempre la oportunidad de continuar.

Gracias a mis padres Artemio Bueno y Mariana Camba por, educarme y brindarme todo el amor de hogar, gracias por la educación y los sacrificios que hicieron para que este éxito sea logrado. Gracias a mis hermanas/os por brindarme su calidez de amistad y comprensión por todos estos años de estudio.

Agradezco a mi esposo Gilson Matías, por apoyarme en los estudios desde el primer día que iniciamos nuestro amor. Gracias a nuestra amada bebe Laly Sofía que hoy es nuestro ángel hermoso.

Gracias UPSE, por poseer buenos docentes que nos nutrieron de conocimiento, y brindarme la oportunidad de conocer docentes como Ing. Verónica Ponce, Ing. Germán Arriaga, Lcda. María Fernanda Alejandro, y de forma especial al Hotel Caridi Chipipe por permitirme realizar la presente investigación en su empresa.

Liliana Bueno Camba

DEDICATORIA

A mi bebe.

Laly Sofía Matías Bueno

*“Dejen que los niños vengan a mí, y no se lo impidan, porque el reino de los
cielos es de quien son como ellos” Mateo 19: 14*

Dedico el presente a mi amada bebe que siguió a Jesucristo, a la eternidad de la paz, tu nombre quedará impregnado en los corazones de tus padres, abuelitos y tías/os y en estas líneas. Dedico este trabajo con mucho amor a tu memoria que pequeña y frágil fue tan humilde y angelical, tus recuerdos serán eternos, así como el amor que siento por ti; todo en mi vida lleva tu nombre, todo será para ti.

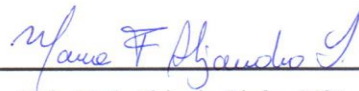
Los niños no mueren, ellos se nos van al cielo, se quedan en el alma y se ponen alas y vuelan muy cerca. Los niños no mueren se van por un tiempo a juntar estrellas. Los niños no mueren solo van al cielo y vuelven pronto en otro pequeño.

Liliana Bueno Camba

TRIBUNAL DE GRADO



Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
**DECANA (E) DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**



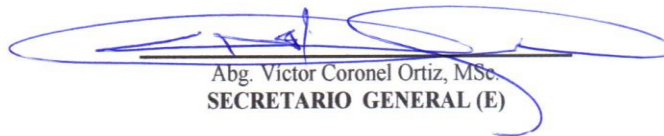
Lcda. Maria Alejandro Lindao, MCA.
**DIRECTORA (E) DE LA CARRERA
DE CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA**



Ing. Veronica Ponce Chalén, MSc.
DOCENTE TUTOR



Ing. Germán Arriaga Baidal, MSc.
DOCENTE ESPECIALISTA



Abg. Victor Coronel Ortiz, MSc.
SECRETARIO GENERAL (E)

ÍNDICE GENERAL

Resumen	ii
Abstract	iii
AGRADECIMIENTO.....	vi
DEDICATORIA	vii
TRIBUNAL DE GRADO	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvi
INTRODUCCIÓN	17
CAPÍTULO I.....	22
MARCO TEÓRICO.....	22
1.1. Revisión de la Literatura.	22
1.2. Desarrollo de las teorías y conceptos	26
1.2.1. Fundamentación teórica de los indicadores de gestión	27
1.2.1.1. Importancia de los indicadores de gestión.	28
1.2.1.2. Clasificación de los indicadores de gestión	28
1.2.1.3. Indicadores de gestión en los inventarios.....	32
1.2.1.4. Indicadores de eficiencia o de gestión	35
1.2.1.5. Control Interno.....	36
1.2.2. Fundamentación teórica de la Liquidez	40
1.2.2.1. Características de la liquidez.....	40
1.2.2.2. Indicadores de liquidez	41
1.2.2.3. Análisis financiero	41
1.2.2.4. Indicadores financieros	42
1.3. Marco referencial	42
1.4. Fundamentación legal	43
1.4.1. Constitución de la República del Ecuador	43
1.4.2. Plan Nacional de Desarrollo 2017- 2021: Toda una vida	44
1.4.3. Ley de Régimen Tributario Interno.....	44
1.4.4. Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones	45
1.4.5. Ley de Turismo del Ecuador - Ministerio de Turismo.....	46
1.4.6. Normas Internacional de Contabilidad- Inventarios	47
CAPÍTULO II	49
MATERIALES Y MÉTODOS	49
2.1. Tipos de investigación.....	49
2.2. Métodos de investigación.....	50

2.3. Diseño de Muestra.....	51
2.4. Diseño de Recolección de Datos.....	52
CAPÍTULO III.....	54
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	54
3.1. Análisis de datos	54
3.1.1. Análisis de la entrevista al Gerente Propietario	54
3.1.3. Análisis de la entrevista al Contador.....	58
3.1.3. Análisis de la entrevista al especialista	62
3.1.4. Análisis de las Encuesta dirigida a los trabajadores del Hotel Caridi Chipipe de Salinas. 67	
3.2. Limitaciones.....	79
3.3. Resultados	79
3.1.1. Cuestionario de evaluación de control interno.....	81
3.3.2. Indicadores de gestión al Hotel Caridi Chipipe	86
3.3.3. Indicadores de Liquidez del Hotel Caridi Chipipe.....	94
3.3.4. Análisis Financiero.....	97
3.3.4.1. Análisis horizontal de los Estados de Situación Financiera.....	97
3.3.4.2. Análisis Vertical.....	102
3.4. Propuesta	106
3.4.1. Introducción	106
3.4.2. Justificación de propuesta	107
3.4.3. Objetivo de la propuesta.....	107
CONCLUSIONES	125
RECOMENDACIONES	126
BIBLIOGRAFÍA.....	127
ANEXOS 130	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Conocimiento de los indicadores de gestión.....	67
Tabla 2: Conocimiento de la efectividad de las actividades	68
Tabla 3: La eficiencia y el logro de los objetivos planteados	69
Tabla 4: Los niveles de efectividad en los procesos	70
Tabla 5: Conocimiento de los departamentos de la empresa	71
Tabla 6: El registro de los inventarios de la empresa.....	72
Tabla 7: El registro contable de los inventarios	73
Tabla 8: Constatación física de los inventarios.....	74
Tabla 9: Los estados financieros de la empresa	75
Tabla 10: Los indicadores financieros empresariales	76
Tabla 11: La liquidez empresarial.....	77
Tabla 12: El turismo nacional y la liquidez financiera	78
Tabla 13: Cuestionario de Evaluación de Control Interno.....	81
Tabla 14: Resultado de Control Interno	84
Tabla 15: Rotación de la Cartera.....	87
Tabla 16: Periodo de Cobro	88
Tabla 17: Rotación de Inventarios	89
Tabla 18: Inventario en Existencia.....	90
Tabla 19: Rotación de proveedores.....	91
Tabla 20: Ciclo de efectivo	92
Tabla 21: Rotación de Activos.....	93
Tabla 22: Razón Corriente	94
Tabla 23: Prueba Ácida.....	95
Tabla 24: Capital de Trabajo.....	96
Tabla 25: Activos	97
Tabla 26: Pasivos y Patrimonio.....	99
Tabla 27: Ingresos	100
Tabla 28: Egresos y Utilidad Neta	101

Tabla 29: Activos corrientes y no corrientes.....	102
Tabla 30: Pasivo y Patrimonio	103
Tabla 31: Ingresos Ordinarios.....	104
Tabla 32: Egresos y Utilidad Neta	105

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Conocimiento de los indicadores de gestión.....	67
Gráfico 2: Conocimiento de la efectividad de las actividades	68
Gráfico 3: La eficiencia y el logro de los objetivos planteados	69
Gráfico 4: Los niveles de efectividad en los procesos	70
Gráfico 5: Conocimiento de los departamentos de la empresa	71
Gráfico 6: El registro de los inventarios de la empresa	72
Gráfico 7: El registro contable de los inventarios.....	73
Gráfico 8: Constatación física de los inventarios.....	74
Gráfico 9: Los estados financieros de la empresa.....	75
Gráfico 10: Los indicadores financieros empresariales	76
Gráfico 11: La liquidez empresarial.....	77
Gráfico 12: El turismo nacional y la liquidez financiera	78
Gráfico 13: Resultado de Control Interno.....	84
Gráfico 14: Rotación de la Cartera.....	87
Gráfico 15: Periodo de Cobro	88
Gráfico 16: Rotación de Inventarios	89
Gráfico 17: Inventario en Existencia.....	90
Gráfico 18: Rotación de proveedores.....	91
Gráfico 19: Ciclo de efectivo	92
Gráfico 20: Rotación de Activos.....	93
Gráfico 21: Razón Corriente	94
Gráfico 22: Prueba Ácida.....	95
Gráfico 23: Capital de Trabajo.....	96
Gráfico 24: Activos	97
Gráfico 25: Pasivo y Patrimonio	99
Gráfico 26: Ingresos.....	100
Gráfico 27: Egresos y Utilidad Neta	101

Gráfico 28: Activos corrientes y no corrientes	102
Gráfico 29: Pasivo y Patrimonio	103
Gráfico 30: Ingresos	104
Gráfico 31: Egresos y Utilidad Neta	105

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Clasificación de los Inventarios	35
Cuadro 2: Indicador de Eficiencia.....	36
Cuadro 3: Indicadores de liquidez.....	41
Cuadro 4: Población.....	52
Cuadro 5: Cuadro de matriz de nivel de confianza y riesgo de control	83

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Fotografía Hotel Caridi Chipipe Salinas	130
Anexo 2: Fotografía de entrevista con Gerente del Hotel Caridi Chipipe	130
Anexo 3: Matriz de Consistencia	131
Anexo 4: Matriz de Operalización	132
Anexo 5: Formato de instrumentos de recolección de datos.....	133
Anexo 6: Análisis de Estados Financieros del Hotel Caridi Chipipe	138
Anexo 7: Carta Aval.....	144

INTRODUCCIÓN

A nivel internacional el sector hotelero juega un papel muy importante, a través de cadenas de hoteles ubicadas en las diferentes ciudades de renombre del mundo son generadoras de fuentes de ingreso monetario y de empleo. Por otra parte, para los autores: García, Suárez (2017) de la revista *European Journal of Tourism Research*, indican, el sector hotelero en Marruecos es de gran importancia para el nivel socio-económico, garantizando la seguridad financiera y la acogida internacional.

Las empresas hoteleras del Ecuador son una fuente de ingreso para la economía del país, el servicio de alojamiento en el año 2017 dio a conocer una variación positiva del 5,7%, este crecimiento fue considerado según las estadísticas del Ministerio de Turismo, y publicado por el Banco Central del Ecuador, este incremento se dió por que el país registro la llegada de extranjeros en un 5% aproximadamente.

Sin embargo, se registró entre los periodos 2010- 2016 ventas desde \$5´857.900,00 millones de dólares, el mayor nivel de ingresos se obtuvo en el año 2015 con ingresos de \$1´018.500,00 dólares en el sector de servicios de alojamiento. (Ministerio de Turismo, 2016)

El turismo en el país posee diferentes servicios como: gastronomía, deportes extremos, diversión nocturna, y atractivos turísticos como complejos y lugares abundantes de flora y fauna, garantizando así la belleza del territorio ecuatorial.

El Ecuador es considerado como país predilecto para aventuras extremas y el surf en sus playas cálidas. Se conoce a Salinas cabecera cantonal del cantón que lleva el

mismo nombre, perteneciente a la provincia de Santa Elena, la ciudad de Salinas es denominada paraíso azul del pacífico sur por su predilecta ubicación geográfica, además de ser considerada uno de los balnearios más importantes del Ecuador. (Turismo, 2015)

El turismo es una de las fuentes principales de ingresos en el cantón; el sector Chipipe es uno de los destinos turísticos escogidos por los visitantes de diferentes provincias del país y extranjeros por poseer zonas seguras, playas amplias, y sus pasivas aguas azules.

Hotel Caridi Chipipe ofrece servicios de alojamiento y restaurante, tiene gran acogida entre turistas nacionales e internacionales, por el buen trato al cliente y por el excelente servicio, cuenta con todos los servicios que un hotel debe poseer, las habitaciones tienen vista a la piscina y al jardín, además cuenta con centro de entretenimiento.

Los inventarios son la parte fundamental de una empresa, y gracias a este se conoce la situación real de la entidad; hacen referencia a todos los productos que poseen la empresa, son de exclusividad para la futura venta y proporcionarán beneficios. El inventario está formado por todo el stock de la entidad que no se ha vendido o utilizado para brindar un servicio.

La empresa hotelera posee insumos que coadyuvan al servicio que se brinda, como los suministros de las diferentes áreas que facilitan el buen servicio, conociéndolos como inventarios, que son los materiales indispensables para las habitaciones, restaurante y bar.

Estos artículos son almacenados dentro de la bodega del hotel, pero se presentan anomalías que al no conocer el tratamiento adecuado perjudican la liquidez de la entidad, uno de ellos son las compras no planificadas de los suministros de limpieza y despensa para el restaurante, estos caducan (alimentos perecederos) y otros son acumulados por exceso de cantidades (insumos de limpieza), dando como resultado gastos innecesarios.

De la misma manera carece de un programa de control a los inventarios que facilite la rotación de mercaderías que sirve para el uso de los servicios, además presenta ausencia de personal idóneo que se encargue del custodio de los suministros debido a que no poseen un manual de políticas y procedimientos.

Así mismo, se conoce que no existen registros de las mercaderías que ingresan a la bodega, y del consumo diario de las mismas, llevando así un control que permita evidenciar la eficiencia de las operaciones de inventario de la bodega.

Por tal razón, la presente investigación busca responder la siguiente duda. ¿Los indicadores de gestión a los inventarios influyen en la liquidez del Hotel Caridi Chipipe del cantón Salinas de la provincia de Santa Elena, año 2018?

Con lo expuesto se plantean las siguientes interrogantes: ¿Cuáles son los procedimientos de control aplicados en el Hotel Caridi Chipipe del cantón Salinas de la provincia de Santa Elena, año 2018?, ¿Qué indicadores de gestión aplica para la valoración de los inventarios del Hotel Caridi Chipipe del cantón Salinas de la provincia de Santa Elena, año 2018?, ¿De qué manera mide la liquidez del Hotel Caridi Chipipe del cantón Salinas de la provincia de Santa Elena, año 2018?

El objetivo general de la presente es aplicar indicadores de gestión mediante control interno para medir la liquidez de los inventarios del Hotel Caridi Chipipe del cantón Salinas, año 2018. Se conoce además a las tareas científicas de la investigación; diagnóstico de la situación actual de la empresa en relación con las variables indicadores de gestión a los inventarios y la liquidez del hotel, de forma conjunta con la aplicación de indicadores de gestión a los inventarios, y finalmente la elaboración de un manual de políticas y procedimientos de control a los inventarios para garantizar la efectividad en sus procesos.

Mediante conectores de gestión se identifican los niveles de eficiencia y eficacia de los inventarios que se ejecutan, esto traerá beneficios significativos a la entidad, debido a que permiten conocer con precisión cuales son las falencias y como se alcanzan los objetivos planteados, gracias a que contara con recomendaciones que permitirán corregir las inexactitudes halladas.

En la búsqueda de información que condesienda en la sustentación del presente estudio de investigación, se afirma gracias a las técnicas como son las entrevistas y encuestas que son consideradas una herramienta muy valiosa para la cuantificación de cualidades de la población que se ve involucrada. Se busca conocer la aceptación de un manual de políticas y procedimientos que garanticen la eficiencia y eficacia de los inventarios, siendo así útil para la empresa hotelera, y además como fuente guía para las demás entidades en su utilización en los inventarios a los servicios.

Esta investigación está compuesta en diferentes parámetros que cooperaron a la práctica de esta, detallándose de la siguiente forma:

En el capítulo I se proveerá de fundamentación teórica de la investigación consta con revisión bibliográfica que certifica el estudio presente, el desarrollo de las teorías, marco contextual de diferentes fuentes bibliográficas que contribuirán con el mejor alcance de la investigación planteada.

El capítulo II detallará los materiales y métodos utilizados en la investigación, el cual estará conformado por tipos de investigación, métodos, diseño de muestreo aplicable a la población que está involucrada al objeto de estudio, se fundamentará el diseño de recolección de datos con el instrumento adecuado para la investigación, la entrevista será la fuente fidedigna de la información receptada.

Finalmente, en el capítulo III, se analiza los resultados obtenidos por los métodos de investigación, que son presentados en la discusión de los resultados, se brinda conclusiones y recomendación objetos de estudio.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Revisión de la Literatura.

La necesidad de conocer los niveles de eficiencia y eficacia de los procesos o actividades realizadas en una entidad o grupo de personas que trabajen en un fin determinado generan la prioridad de realizar la evaluación de medición, mediante instrumentos viables como los indicadores de gestión, para profundizar en estos aspectos generales e importantes, Alejandro A (2018), en su trabajo titulado “Indicadores de Gestión en las entidades públicas” se refiere a los indicadores de la siguiente manera.

Indicadores de gestión permiten brindar información para la toma de decisiones involucrando no solo al aspecto financiero sino también la eficiencia en la prestación de los servicios, además la publicación de estos indicadores favorecerá la transparencia en la gestión del ente público o privado y permitirá la comparación intertemporal. (pág. 4)

Bajo este contexto se destacó la importancia del estudio mediante indicadores de gestión que tubo al ser aplicada en los diferentes departamentos de la organización, además de ser viable a todo sector económico.

Los indicadores de gestión ayudaron a mediar los niveles de los procesos y planes que se fueron ejecutando en las entidades públicas, además de actuar de forma

positiva para conocer si las mismas actividades ya realizadas en tiempos pasados fueron favorables y generaron en la entidad las metas propuestas.

La referencia de Torres (2015), avala en su trabajo Indicadores de Gestión en las entidades públicas de Zaragoza, que son “Instrumentos de gestión como los indicadores proporcionarían información a la gerencia sobre la evolución de los aspectos relevantes de la entidad por otra parte, no hay que descartar el uso de modernas técnicas de gestión” (pág. 2).

La viabilidad que presento el trabajo de Torres con la utilización de los indicadores de gestión en las entidades de Zaragoza brindo una fuente de positivismo en la realización de estudios que tomaron objetivos de mediación similares a los del autor antes mencionado, ayudando en la toma de decisiones y la capacidad de evaluar los procesos y áreas de una organización.

En el año 2018 se presentó en la revista ADENAG la cual es editada por la Asociación de Docentes Nacionales de Administración General de la República de Argentina, un trabajo sobre la aproximación rápida a la realidad de la empresa a través de su información económica financiera. En este se otorgó el estudio mediante indicadores de gestión, siendo así viable su estudio. Sin demasiadas pretensiones generalistas, pero con razonable seguridad una serie de indicadores que ayudan a establecer las bases de la liquidez en una empresa, su capacidad de generar valor, de crecer y los riesgos implícitos. (pág. 41).

Se demuestra en la apertura del estudio que fue presentado por la revista ADENAG que los indicadores de gestión son un contacto factible para demostrar la liquidez

de una entidad, los resultados dan a conocer sus niveles de confianza en cada actividad, la importancia de cada indicador en las diferentes áreas de una empresa hace viable los estudios donde se consideren a aquellos.

Bajo este contexto se define que la metodología de enfoque mixto es factible para un estudio dirigido a entidades productoras y que, mediante técnicas de recolección de datos como la entrevista, encuesta se conoce las deficiencias que posee la misma y mejorarla mediante recomendaciones que aseguren su bienestar económico.

En el año 2017 se realizó una investigación en la cual consistía en el impacto de los indicadores de gestión en salud sobre las estrategias de un servicio de salud pública en las ciudades más necesitadas de Chile, es en este contexto se menciona sobre el presupuesto general que el Estado Chileno distribuyo a los centros de salud, estos rubros se clasificaron entre gastos de personal, bienes y servicios hospitalarios, es por aquello que se menciona que.

Las brechas de equidad y eficiencia, que son utilizadas actualmente, para corregir eventuales distorsiones históricas producidas en la distribución de fondos, debido a cambios en las condiciones socioeconómicas de la población, muestran la viabilidad y el compromiso de los indicadores de gestión. (Huerta Riveros Patricia , 2017, pág. 12)

Los resultados indican que luego de realizado el estudio se pudo, verificar los puntos negativos y mejorados, mediante políticas que garantizaron que las estrategias de salud pública de Chile sean eficientes, eficaces y de calidad a la ciudadanía.

Es visible la importancia de los indicadores de gestión para los estudios de las diferentes actividades empresariales y sus sectores privados o públicos, además de la razón a que se dedican como lo es en este caso donde se brinda un servicio de salud pública, bajo este contexto la autora Huerta Riveros Patricia menciona nuevamente la importancia y resalta que “Analizar los indicadores de gestión que permiten un uso más eficiente de los recursos asignados (...) por ende estos ayudan en la dirección de estrategias en el ámbito financiero, asistencial y de recursos que se implementaran posteriormente” (pág. 12)

Los recursos financieros se optimizan, corrigen y se utilizan para nuevas estrategias, que garantizaron a la ciudadanía de Chile que los gastos del personal de la salud fueron designados eficientemente.

Alejandro (2017) en la investigación “Modelo de gestión financiero para control de liquidez en ExportJaime S.A” donde se da a conocer su objetivo general como: “Diseñar un modelo de gestión financiera para el control de la liquidez en la empresa ExportJaime S.A” (pág. 6).

La investigación en mención se presentó con un enfoque cuali-cuantitativo, en ella se evidencio mediante cálculos estadísticos los problemas que tiene la entidad, además las posibles soluciones para mejorar y controlar la liquidez en conjunto de un modelo de gestión financiera que fortalezca la salud económica de la empresa.

A si mismo Pomalaza (2016) en su estudio denominado “La administración de la liquidez y su efecto en el resultado de las empresas arrendadoras de centros comerciales de Lima metropolitana” da a conocer su objetivo general; “Determinar

la manera como la administración de la liquidez podrá afectar el resultado de las empresas arrendadoras de centros comerciales de Lima metropolitana” (pág. 19)

En dicho estudio se realizó análisis de datos utilizando técnicas de recolección de información como lo son las encuestas, que mediante cuadros porcentuales y gráficos se logra realizar un análisis del estado en que los encuestados observa a los centros comerciales; además de un examen documental que mediante información bibliográfica se fortalece el estudio en mención.

1.2. Desarrollo de las teorías y conceptos

La auditoría de gestión permitirá evaluar los niveles de efectividad de los procesos productivos de una empresa, permitiendo generar comentarios que beneficien a la entidad, para la mejora de sus operaciones.

Armas Raúl (2013) menciona que:

Proceso que permite examinar y evaluar las actividades realizadas de una organización, sector, programas u operaciones. Actividad que sobre la base de criterios permite medir el grado de eficiencia y eficacia y calidad en la utilización de recursos disponibles, el desarrollo de procesos y la entrega de productos. (Armas Raúl, 2013, pág. 7)

De tal manera que la auditoría de gestión mediante sus indicadores beneficia a la entidad para conocer sus niveles de eficiencia, eficacia y efectividad de todas las actividades o procesos que se ejecuten en la entidad además de ser una ayuda para conocer el estado actual de la entidad.

1.2.1. Fundamentación teórica de los indicadores de gestión

La información dentro de la empresa es de relevancia cuando esta permite medir mediante indicadores la capacidad de eficiencia y eficacia de las diferentes áreas, en el cumplimiento de los objetivos propuestos. Benjamín (2007) plantean que los indicadores de gestión “Los indicadores en el proceso administrativo; evalúa en términos cuantitativos y cualitativos el puntual cumplimiento de sus etapas y el propósito estratégico a partir de la revisión de sus componentes” (pág. 154).

De tal manera que los indicadores de gestión agregan valor a los datos que se obtienen y estos a su vez brindan atributos de información de forma individual o grupal, generando posibles soluciones a los problemas que se encuentren.

Por su parte Pérez Carlos, (2015) , indica que:

Un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia puede estar señalada una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso. (pág. 11)

De igual manera Alejandro y Matíz en su estudio de Teoría de indicadores de gestión y su aplicación en la práctica detallan su conceptualización y aportan que:

Los indicadores de gestión consisten en establecer un sistema de instrumento que permita en forma rápida y proactiva, administrar la empresa y hacer posible la comparación de los resultados con las metas propuestas. (Alejandro, D; Matíz, S, 2016, pág. 12)

Los indicadores de gestión dan a conocer a las empresas el comportamiento de sus actividades, además miden el desempeño y el tiempo en que se ejecutan las acciones y comparan las mismas con las metas propuestas y corrigen las anomalías existentes.

1.2.1.1. Importancia de los indicadores de gestión.

- Ayudan a interpretar lo que está ocurriendo en la entidad en un determinado momento.
- Se utilizan como apoyo al proceso de la toma de decisiones, cuando se proponen nuevas metas.
- Benefician la necesidad de nuevos cambios o mejoras de un determinado proceso o actividad, así como también facilitan el compromiso de mejores resultados.

1.2.1.2. Clasificación de los indicadores de gestión

Beltrán Jesús, (2016) da a conocer en su libro “Indicadores de gestión” la clasificación en dos grupos muy representativos:

Ámbito de control

- **Insumos.** - Son los recursos que la entidad tiene en disponibilidad para lograr un producto o resultado final. Ej. Recursos materiales
- **Procesos.** - Formas en que el trabajo es ejecutado, o actividades que son necesarias para la realización de un producto. Ej. Proceso de administración o de compras

- **Productos.** - Representa los productos o servicios utilizados en un determinado sistema o proceso, además se mide de producción que se ha alcanzado durante un tiempo de gestión. Ej. Unidades producidas y personales.
- **Resultados.** - Impacto final que se alcanza, cuando los productos o servicios con su fin. Ej. Satisfacción de clientes, proveedores y aumento de ventas.

Estos indicadores de ámbito de control facilitan las actividades realizadas en la entidad, donde se da a conocer la disponibilidad de los productos en conjunto a las formas en que son ejecutados, mediante procesos de producción que beneficien a las organizaciones y beneficien a sus clientes al adquirirlos, además de existir aumento en ventas y a cumplir las metas planteadas en el inicio de cada operación.

En función de sus dimensiones

- **Indicador de eficacia**

La eficacia en las operaciones se refiere a las capacidades, es por esto que Idalberto (2013) “La eficacia de una organización se refiere a su capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad mediante los productos bienes o servicios que proporciona” (pág. 33).

Va de la mano junto a la eficiencia de las operaciones y forman un conjunto perfecto en el logro de los objetivos Rojas, M argumenta que “Capacidad de una organización para lograr objetivos planteados, incluyendo eficiencia y factores del entorno” (pág. 11).

Grado en que se logra los objetivos de un plan, es decir, cuanto resultado esperado se alcanzó. La eficiencia consiste en concentrar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para el cumplimiento de objetivos formulados. (Mejía, C, 2016, pág. 3)

- **Indicador de eficiencia**

La eficiencia se preocupa de los medios métodos, y procedimientos más indicados que son planeados y organizados a fin de asegurar la utilización óptima de los recursos disponibles. Garantiza el bienestar económico y cumple con sus estándares de calidad para el cliente.

La eficiencia es una relación entre cosas y beneficios, así mismo se refieren a la mejor forma de hacer o realizar (métodos) las cosas, a fin de que los recursos (personas, máquinas, materias primas) se apliquen de la forma más racional posible. (Idalberto Chiavenato, 2013, pág. 33)

Es sin duda el indicador de más relevancia en la auditoria de gestión, debido a que este se refiere a la forma eficiente de las operaciones. “Expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objeto determinado, minimizando el empleo de recursos” (Rojas, M, 2017, pág. 11).

- **Indicador de efectividad.**

Involucra la eficiencia y la eficacia, es decir, el logro de l resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles. Supone hacer lo correcto con

gran exactitud y sin ningún desperdicio de tiempo o dinero. (Mejía, C, 2016, pág. 4).

Este indicador demuestra que los resultados de una acción programada en el tiempo adecuado y con los insumos correctos logra el nivel más apto entre los estándares de eficiencia y eficacia, además beneficia a las empresas a alcanzar las metas establecidas en el inicio de sus actividades.

“Resultado de la eficacia y la eficiencia, definiendo la eficacia como la relación entre las salidas obtenidas y las salidas esperadas, y la eficiencia como la relación de salidas obtenidas entre los insumos utilizados”(Rojas, M, 2017). Son los resultados deseados optimizando tiempo y recursos de todas las actividades encomendadas en un lapso.

- **Indicador de calidad**

Se detallan conceptualizaciones según los autores: “Miden las características técnicas del producto o servicio entregado, así como también la proporción del producto que cumplen con los requisitos del cliente” (Pérez, C, 2015, pág. 24)

Es un instrumento que ayuda a medir las características físicas y de servicio, después de haber finalizado un producto, el cual debe poseer estándares que cumplan con las necesidades del cliente.

Un indicador de calidad es una herramienta que permite evaluar una actividad de las ya aplicadas en la organización de tal manera que impacten directamente en el producto o servicio y por tanto en el cliente. (Rincón, D, 2011).

Este indicador facilita a la empresa conocer si la ejecución de un producto o servicio finalizado o entregado al cliente cumple con las normas, o requisitos que la demanda requiere, para lograr las metas alcanzadas, si un producto es elaborado con materiales de baja calidad, su vida útil será corta y no será admitido en la demanda, de igual manera los servicios, estos deben ser cautelosos y eficientes.

- **Indicador de economía**

Capacidad de la institución para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros en pos de su misión institucional. Ej. Capacidad de autofinanciamiento, ejecución del presupuesto y recuperación de préstamos. (Bonney, Juan , 2010)

El indicador más indispensable de las empresas, porque permite realizar todas las actividades propuestas, mediante este conector los administradores dirigen las acciones de oficina, producción y servicio. Un indicador de economía permite que la entidad crezca en varios aspectos financieros, ayuda a realizar nuevos préstamos para la mejora física de la empresa, capacitación a empleados, adquisición de materia prima, pagar deudas.

1.2.1.3. Indicadores de gestión en los inventarios

Según Milton Ponce (2015) en su trabajo de “Impacto de los indicadores de control de inventarios en la cadena de suministros”, detalla su concepto:

Lo importante de los indicadores es que se logren medir, permitiendo un mejor control en las operaciones de un proceso y tomar decisiones estratégicas. En una cadena de suministros la aplicación de los indicadores en los diferentes tipos de

empresas llega a convertirse en una ventaja competitiva y lograr una buena posición nacional o internacional. (pág. 4)

La importancia de medir niveles de las actividades que son ejecutadas dentro de una organización garantiza que los movimientos de los materiales y productos sean tratados de forma correcta; estas herramientas de gestión además de medir son óptimas para la toma de decisiones y determinar las actividades correspondientes para cada proceso.

Los movimientos de materiales y productos a lo largo de la cadena de suministros son un aspecto clave en la gestión logística, mediante ello depende el reabastecimiento óptimo de productos en función de los niveles de servicio y costos asociados a la operación comercial o de servicio que maneje la empresa. (Ponce,M, 2015, pág. 16)

Inventarios.

De acuerdo a Zapata y Julián en su libro denominado Fundamentos de la Gestión de Inventarios “Los inventarios son acumulaciones de materias primas, provisiones, componentes, trabajos en procesos y productos terminados que aparecen en numerosos puntos a lo largo del canal de producción y de logística de una empresa” (Zapata, C ; Julian, A, 2015, pág. 12) .

No obstante, Se detallan en la Norma Internacional de Contabilidad a los Inventarios como: un activo mantenido para ser vendido en el curso normal de la operación; en proceso de producción con vistas a esa venta; o en forma de

materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción, o en la prestación de servicios. De igual manera Maena Coalla (2017) da conocer su aporte acerca de los inventarios en la cual figura que:

Los inventarios son aquellos bienes disponibles que la empresa tiene en sus instalaciones para ser transferida al cliente final o los productos que se va a necesitar en algún período de tiempo en su proceso productivo como ejemplo los cartones, cajas, etiquetas entre otros. (pág. 6)

Lo anterior lleva a determinar que los inventarios son materiales fundamentales para la producción, transformación y dependencia de este para proveer un bien o servicio que dependerá de su uso, de los cuales es necesario conocer su naturaleza.

Objetivo del control de los inventarios.

Es importante conocer que los inventarios al ser tratados de forma correcta, desde su llegada, distribución por áreas correspondientes y su delicada forma de resguardarse en las bodegas de la entidad hasta su salida de esta, necesitan del personal idóneo y de políticas que aseguren su instancia en la empresa.

Según lo menciona Zapata, C; Julián, A,(2015) que “El propósito del control de inventarios es asegurar el funcionamiento de las actividades de la empresa mediante la optimización conjunta de los siguientes objetivos: servicio al cliente, costo de inventario, costos operativos” (pág. 70). Se llega a la conclusión que asegura la vida útil de cada uno de los suministros que ingresen a la empresa para el debido tratamiento de su uso, en sus diferentes etapas de producción, servicio al cliente.

En el estudio de Técnicas de Almacén menciona la importancia del control de los inventarios detallando lo siguiente. (2015) “La verificación de la situación exacta de materiales, evidenciando la presencia de unidades físicas y contables, identificando todos los materiales obsoletos o deteriorados y además de determinar el espacio en las instalaciones donde se encuentran a los productos” (pág. 143) .

El custodio de los inventarios debe estar preparado para el momento en que se desarrolle una anomalía en la que la cuenta se vea involucrada, además de conocer las técnicas de registro para cada material que ingrese y egrese o esté en estado obsoleto y que no brinde ningún beneficio económico para la entidad.

Tipos de inventarios

Cuadro 1: Clasificación de los Inventarios



Fuente: Análisis financiero administrativo 2016

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

1.2.1.4. Indicadores de eficiencia o de gestión

Ayudan a medir la efectividad y eficacia de la gestión en la administración del capital de trabajo de una empresa, beneficia a la toma de decisiones y a la utilización

de sus fondos, además de evidenciar como debe ser el manejo adecuado con los aspectos más importantes como la cobranza, ventas e inventarios que garantizan la economía financiera de una entidad.

Cuadro 2: Indicador de Eficiencia

Nombre	Formula	Concepto
Rotación de Cartera	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$	Mide el número de veces que las cuentas por cobrar giran en promedio, durante un periodo de tiempo.
Periodo de Cobro	$\frac{360 \text{ días}}{\text{Rotación de la Cartera}}$	Mide la frecuencia con que se recauda la cartera
Rotación de Inventario	$\frac{\text{Costo de Venta}}{\text{Inventario}}$	Representa las veces que los costos en inventarios se convierten en efectivo o se colocan a crédito
Inventarios en Existencia	$\frac{360 \text{ días}}{\text{Rotación de Inventarios}}$	Mide el número de días de inventarios disponibles para la venta. A menor número de días, mayor eficiencia en la administración de los inventarios.
Rotación de Proveedores	$\frac{\text{Ctas y docs por pagar} * 360}{\text{Compras}}$	Muestra cuántas veces se paga a los proveedores durante un ejercicio. Si la rotación es alta se está haciendo buen uso de los excedentes de efectivo
Ciclo de Efectivo	Rotación de la cartera + Rotación de Inventarios-Rotación a los proveedores	Son los días en que se tarda en convertir en efectivo, mientras más días se tarde, más financiamiento se necesita para las operaciones de la empresa.
Rotación de Activos	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Total de los activos}}$	Es un indicador de productividad, mide cuantos dólares genera cada dólar invertido en activo total

Fuente: Libro de Análisis Financiero de Eliecer Campos

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

1.2.1.5. Control Interno

El control en las entidades es un proceso integral que debe ser conformado por las personas involucradas en todas las actividades de la organización, para llegar al cumplimiento de sus metas debe existir un orden cronológico en las diferentes áreas.

El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto de personal de una entidad, diseñada con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. (COSO, 2013, pág. 3).

No obstante, el control interno es una herramienta que ayuda a regular las actividades empresariales, para ser encaminadas en los objetivos de esta, con ayuda de todo el personal, generando seguridad y confianza en todos los procesos.

Objetivos del control interno

Entre los objetivos del control interno se encontró tres tipos de categorías que son las que se detallan a continuación:

- **Objetivos operativos:** hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas. (COSO, 2013)
- **Objetivos de información:** hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y abarcan aspectos de confiabilidad, oportunos, transparencias u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad. (COSO, 2013)
- **Objetivos de cumplimiento:** hacen referencia al cumplimiento de las leyes y regulación a las que están sujetas la entidad. (COSO, 2013)

Componentes del control interno

Ambiente de control

Es el conjunto de circunstancias que conlleva la entidad para el control interno, mediante la dirección gerencial en el cumplimiento de los valores éticos y las políticas internas. CGRP (2014) afirma: “Conjunto de normas, procesos y estructura que sirve de base para llevar a cabo el adecuado control interno en la entidad” (pág. 37).

Debido a esto el ambiente de control es uno de los componentes de gran relevancia, que trae consigo beneficios positivos en su aplicación.

Evaluación de riesgo

Las empresas suelen pasar por momentos críticos debido a los antecedentes de fuentes internas o externas que traen consigo problemas que no permiten el cumplimiento positivo de los objetivos planteados. “La evaluación de riesgo se refiere a un proceso permanente a fin de que la entidad logre prepararse para enfrentar dichos eventos” (CGRP, 2014, pág. 38).

El riesgo se define como un posible acontecimiento o evento que sufre la organización, y que perjudica la toma de decisiones por parte de los administrativos y a su vez al área productiva de la empresa, es por ello que la evaluación de control interno permite identificar y analizar los posibles riesgos que se encuentran relacionados con los objetivos empresariales.

Actividades de control

Las actividades de control son parámetros reglamentarios de las empresas, que a través de políticas, manuales, normas de procedimiento garantizan la potencialización de los objetivos. CGRP (2014) afirma: “Las actividades de control se refieren a aquellas políticas y procedimientos establecidos para disminuir los riesgos que afectan el logro de los objetivos de la entidad” (pág. 38). Estas normas, políticas y controles coadyuvan a prevenir o mitigar posibles riesgos que existen en la empresa.

Información y comunicación

La información es un pilar fundamental dentro de las empresas, a su vez esta debe ser clara, veraz y oportuna de forma interna y externa, llegando así a ser recíprocas con los demás componentes del control interno. “Se refiere a la información necesaria para que la entidad logre llevar a cabo las responsabilidades de control interno que apoyen al logro de los objetivos”. (CGRP, 2014, pág. 40).

De tal forma que una comunicación efectiva logra mejores decisiones en las empresas, estas son generadoras de ingresos monetarios y de fuentes de empleo.

Supervisión

Las evaluaciones continuas e independientes es la combinación adecuada para la verificación exitosa o negativa a la aplicación de los componentes del control interno y cada uno de sus principios fundamentales en el marco conceptual del manual de control interno de Perú mencionan que:

“Las actividades de supervisión del control interno se refieren al conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión (o seguimiento) de la entidad con fines de mejora y evaluación” (CGRP, 2014, pág. 41) el componente de supervisión es la ayuda oportuna para la verificación de las actividades y el cumplimiento de los componentes del control interno.

1.2.2. Fundamentación teórica de la Liquidez

La liquidez es la forma de determinar la capacidad de pago de una entidad y que porcentaje este alcanza a cumplir con sus obligaciones a corto plazo, por lo que se toman en consideración algunas definiciones y aportaciones más relevantes sobre la liquidez, Díaz (2016) afirma. “La capacidad de la empresa para generar recursos que le permitan atender con ellos sus compromisos a corto plazo” (pág. 193).

De la misma manera, pero con otra perspectiva Rodríguez y Venegas (2015) afirman en su estudio de Liquidez y apalancamiento en la banca comercial de México que, “Se considera a la liquidez como la facilidad con la cual logre disponerse de los activos y convertirse en efectivo, sin incurrir en pérdidas significativas de valor”. (Rodríguez,N. ; Venegas, M, pág. 134).

1.2.2.1. Características de la liquidez.

Las particularidades especiales como es su capacidad de pago; se conocen además las siguientes:

- Fomenta el incremento financiero
- Estimula el crecimiento de los empleados

- Fortalece la estabilidad de los precios
- Promueve las condiciones de competencia para el sector privado.

1.2.2.2. Indicadores de liquidez

Cuadro 3: Indicadores de liquidez

Indicador	Fórmula	Interpretación
Razón Corriente	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$	Indica la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo
Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$	Revela la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes, pero sin contar con la venta de sus existencias, es decir, básicamente con los saldos de efectivo, el producido de sus cuentas por cobrar, sus inversiones temporales y algún otro activo de fácil liquidación que logre haber, diferente a los inventarios
Capital Neto De Trabajo	$\text{Activos Corrientes} - \text{Pasivos Corrientes}$	Muestra el valor que le quedaría a la empresa, después de haber pagado sus pasivos de corto plazo, permitiendo a la gerencia tomar decisiones de inversión temporal

Fuente: Libro de Análisis Financiero de Eliecer Campos

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

1.2.2.3. Análisis financiero

El análisis financiero es uno de los elementos más relevantes para el progreso de la administración financiera, además de conocer con exactitud sus índices de rendimiento positivo o negativo, asimismo de presentarse como una evaluación ayuda al administrador de la entidad para la toma de decisiones.

El análisis financiero es fundamental para evaluar la situación y el desempeño económico y financiero real de una empresa, detectar dificultades y aplicar

correctivos adecuados para solventar los problemas existentes. El objetivo de este estudio es analizar la importancia del análisis financiero como herramienta clave para una gestión financiera eficiente. (Nava, R, 2014, pág. 606)

Dadas las condiciones que anteceden del análisis financiero, donde especifica que esta ayudara a conocer la salud financiera de la empresa, de igual manera favorece a la misma para visualizar la situación futura, y mejorando la actual, en la correcta toma de decisiones

1.2.2.4. Indicadores financieros

Los indicadores de gestión son la herramienta adecuada para identificar las representaciones económicas, de igual manera es un instrumento ineludible para el contador o auditor para conocer la salud empresarial, para los autores Morelos, y Fontalvo (2012), “Los indicadores financieros son una herramienta para la evaluación de una empresa y para aproximar el valor de esta y sus perspectivas económicas” (pág. 18).

De acuerdo con los razonamientos que se han venido observando, los índices financieros en las entidades se usarán como técnicas de análisis, y serán útiles para determinar su rentabilidad, liquidez, solvencia del negocio, de la misma forma permitirá conocer sus índices de eficiencia en sus operaciones.

1.3. Marco referencial

El hotel Caridi Chipipe se encuentra ubicado en el sector Chipipe del cantón Salinas provincia de Santa Elena, fue creado en el año 2007; su propietario es el Sr. Jorge

Veintimilla quien ejerce el cargo de administrador, es un hotel que se encarga de brindar servicio de alojamiento a turistas nacionales y extranjeros, también ofrece servicios de restaurante, bar, sala vip para reuniones y conferencias.

En agosto del 2012, la página TRIPADVISOR catalogo al hotel como uno de los más recomendados ubicándolo en tercer lugar dentro de la ciudad de Salinas; su ubicación es de mucha aceptación por los turistas, dada a la cercanía hacia los principales atractivos turísticos de la ciudad, como La Chocolatera, La Lobería, Malecón y los lugares de diversión nocturna que ofrece la ciudad.

1.4. Fundamentación legal

1.4.1. Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador del año 2008, especifica en sus primeros capítulos, los principios de aplicación de derechos; en la sección octava, trabajo y seguridad social, en su artículo 33 menciona que:

El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El estado garantizará a las personas trabajadores el pleno respeto a sus dignidades, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 29)

Se reafirma lo anterior citado en el capítulo denominado trabajo y producción donde establece lo siguiente: Art. 320.- En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estipulará una gestión participativa, transparente y

eficiente. La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 151).

1.4.2. Plan Nacional de Desarrollo 2017- 2021: Toda una vida

Se establecen normas para el buen cuidado de los recursos naturales y que estos no se vean afectados por la sociedad en la ejecución de una entidad pública o privada, es por ello que el Plan Nacional de Desarrollo, en su objetivo

Alcanzar el crecimiento económico sustentable, de manera redistributiva y solidaria, implica impulsar una producción nacional con alto valor agregado, diversificada, inclusiva, responsable, tanto en lo social como lo ambiental. En este marco la ciudadanía plantea que es preciso contar con una industria competitiva, eficiente y de calidad. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017-2021)

Se destaca que el sector turístico del Ecuador forma una fuente de ingreso muy significativa, por lo que se debe disponer con todos los reglamentos que fortalezcan la continuidad de este, fomentando así el desarrollo natural para mejoras en la ciudadanía.

1.4.3. Ley de Régimen Tributario Interno

La ley de Régimen Tributario Interno en su normativa vigente especificado en su capítulo VI, denominado contabilidad y estados financieros regula que: Art.19.- Obligado de llevar contabilidad. - Están obligados a llevar contabilidad y declarar

el impuesto en base al resultado que arroje la misma todas las sociedades. También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el Reglamento, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales y similares. (Servicio de Rentas Internas , 2016, pág. 31)

El Servicio de Rentas Internas del Ecuador (2016), establecen que:

Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital u obtengan ingresos inferiores a los previstos en el inciso anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesano, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar cuentas de ingresos y egresos para determinar su renta imponible. (pág. 31)

1.4.4. Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones

El sector hotelero es una fuente de ingresos a la economía del Ecuador, en las diferentes temporadas donde se conoce sus disímiles promociones que las pequeñas y grandes empresas hoteleras ofrecen al turista.

El Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, en su capítulo I estipulado, del fomento y desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), en su artículo 53 indica: La micro, pequeña y mediana empresa es toda persona natural o jurídica que, como una unidad productiva, ejerce una actividad de producción, comercio y/o servicios, y que cumplen con el número de

trabajadores y valor bruto de las ventas anuales, señalados para cada categoría, de conformidad con los rangos que establecen en el reglamento. (COPCI, 2016, pág. 26)

1.4.5. Ley de Turismo del Ecuador - Ministerio de Turismo

En la constitución de una entidad se deben cumplir con todos los requisitos establecidos por la ley del país, y por los entes reguladores a la actividad comercial que ejerce.

Según la Ley de Turismo del Ecuador. (2017), en su capítulo I, señalan que:

Art.1.- La presente Ley tiene por objeto determinar el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y los usuarios. (pág. 1)

Art 2.- Turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos. (pág. 1)

El Reglamento General a la Ley de Turismo, (2018), señala en el capítulo I de las actividades turísticas y su categorización artículo 43, define lo siguiente:

Alojamiento. -Se entiende por alojamiento turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje. (pág. 11)

Según el Reglamento de Alojamiento Turístico, (2018), en su capítulo III de la clasificación y categorización de los establecimientos de alojamiento turísticos estos se clasifican según su categoría,

Art. 13.- Categoría según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico. – Es competencia de la Autoridad Nacional de Turismo establecer a nivel nacional las categorías oficiales según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turísticos y sus requisitos. (pág. 10). Clasificación de establecimientos de alojamiento turísticos categorías asignadas:

- Hotel: 2 estrellas a 5 estrellas
- Hostal: 1 estrella a 3 estrella
- Hostería- Hacienda turística: 3 a 5 estrellas
- Lodge Resort: 4 a 5 estrellas
- Refugio categoría única
- Campamento Turístico categoría única
- Casa de huéspedes categoría única

1.4.6. Normas Internacional de Contabilidad- Inventarios

Objetivo

El objetivo de esta norma es prescribir el tratamiento contable de los inventarios. Un tema fundamental en la contabilidad de los inventarios es la capacidad de costos que debe reconocerse como un activo, para que sea diferido hasta que los ingresos correspondientes sean reconocidos.

Alcance

Esta norma se aplica a todos los inventarios, excepto a las obras en curso, resultantes de contratos de construcción, incluyendo los contratos de servicios directamente relacionados, los instrumentos financieros, los activos biológicos relacionados con la actividad y productos agrícolas en el punto de cosecha y recolección

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipos de investigación

El tipo de investigación determina el enfoque que se utilizó, para la correcta aplicación de los instrumentos, desarrollando así la metodología de investigación adecuada al área que se estudió. Fue necesario implementar la técnica de recolección de información como las encuestas y entrevistas que evidenciaron resultados reales sobre el estado actual del hotel; los resultados aportaron al estudio de indicadores de gestión y la liquidez de los inventarios de la entidad.

Investigación descriptiva

Por el alcance de la investigación, se realizó el análisis tipo descriptivo con enfoque mixto, mediante este tipo de investigación se conoció la situación real del hotel, a través de fuentes de recolección de datos cuantitativos y cualitativos; este estudio beneficio a los investigadores a identificar hechos o situaciones de relevancia.

El propósito de la investigación fue de conocer información que contribuya para la propuesta de mejorar el desempeño de los inventarios mediante indicadores de gestión y análisis de liquidez, que en conjunto de un manual de políticas y procedimientos de control en los inventarios traerá beneficios positivos para todos en la entidad, como gerente, contador, trabajadores operativos y clientes.

Investigación de campo

Esta investigación está directamente vinculada al estudio que se encuentra en el lugar de los hechos, es el caso del hotel Caridi Chipipe, y es ahí donde se centra la investigación, con base a visitas e información que permitirá conocer más del lugar de investigación. La investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurre los hechos, sin manipular o controlar las variables.

Se solicita la información a las personas que conozcan del tema y que estén dentro del lugar de estudio, como es el gerente, contador, socios y personas que se están involucradas en el negocio.

2.2. Métodos de investigación

Método deductivo

Se utilizó el método deductivo por su estudio a los fenómenos o problemas que permitan afrontar la indagación desde un enfoque particular hasta el razonamiento lógico del tema estudiado, mediante las teorías y conceptos tomados de fuentes fidedignas que validen las variables de investigación.

En el presente trabajo se aplicó este método con la finalidad de conocer los aspectos generales del hotel, como la aplicación de un manual de políticas y procedimientos de control a los inventarios del hotel que son utilizados para el servicio y venta, asimismo conocer la liquidez de los periodos estudiados, para conocer la situación real y brindarle soluciones.

Método analítico

El método analítico es el indicado para la descomposición de un estudio, donde se pretende conocer todas sus características, además de observar las causas y efectos que el mismo produce, permitiéndole conocer en todas sus formas. Los beneficios que el método brinda es que logra comprender el comportamiento del objeto o situación analizada, para crear analogías que beneficien en manera positiva al estudio.

2.3. Diseño de Muestra

La investigación presenta una población correspondiente proporcional al subgrupo administrativo financiero y operario del Hotel Caridi Chipipe, como son el gerente, contador y director de alojamiento, seleccionado por el método probabilístico por conveniencia, los cuales conocen de sus áreas y la información brindada es verídica, además de poseer la documentación que soporte los datos que se presentan en la investigación, manifestando así la importancia del estudio y su viabilidad.

El gerente como máxima autoridad conoce los movimientos que se realizan dentro del hotel, el contador facilitara la información de los inventarios que son utilizados dentro de la empresa, así mismo el director de alojamiento dará a conocer las cantidades de los suministros que son utilizados en el servicio de alojamiento que la entidad ofrece.

Los operarios son los encargados de las diferentes áreas del hotel, como son los servicios de restaurante, bar, y de limpieza a las habitaciones, además de un

jardinero que estará a cargo de las áreas verdes del hotel; también presenta 2 personas encargadas de la recepción del hotel, que estarán cumpliendo sus funciones de dar la bienvenida a sus clientes.

Cuadro 4: Población

Cargo / Ocupación	Población
Gerente	1
Contador	1
Director de Alojamiento	1
Área de restaurante y bar	4
Servicio de limpieza y habitaciones	3
Lavandería	2
Jardín	1
Recepción	2
Total	15

Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

2.4. Diseño de Recolección de Datos

Fuentes de investigación

En el presente estudio se realizó la investigación necesaria donde se acudió a libros de conocimiento general de auditoria de gestión donde establecen una de sus herramientas fundamentales que son los indicadores de gestión, esta es una de las variables del estudio presente, en el contexto, y el que mediante fuentes bibliográficas como artículos de revistas, folletos, libros y reglamentos de alojamiento dan a conocer la viabilidad de la investigación; donde en conjunto con libros de contabilidad, artículos científicos y folletos de análisis financiero, se identifica el problema y se estudia para brindar el tratamiento contable que la investigación lo amerita.

Técnicas de investigación

Para resultados positivos y que la investigación no carezca de información verídica y sin especulaciones, se procede a realizar entrevistas previamente analizadas dirigidas a la muestra seleccionada en el apartado anterior, a las áreas importantes, y con sus encargados como el gerente, contador y director de alojamiento.

Instrumentos de investigación

Encuesta

La técnica de encuesta ayudo a obtener y elaborar de forma rápida y eficaz la información necesaria para comprobar así las anomalías que existieron en la entidad, por medio de cuestionarios que fueron direccionados a los trabajadores de las áreas operativas y administrativas contables del hotel Caridi Chipipe

Guía de entrevista

Previo a la realización de la entrevista a las personas involucradas dentro de la entidad que se estudia, se debe obtener presente los objetivos de la investigación y la idea a defender con la finalidad de elaborar preguntar que sean claras, precisas y que no se desvíen del tema tratado.

Se estructura una guía de preguntas abiertas, considerando población de estudio a la que se relacionó con los principales aspectos de los indicadores de gestión a los inventarios y la liquidez del hotel Caridi Chipipe del cantón Salinas.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis de datos

En el presente capítulo se da a conocer los análisis de los resultados obtenidos mediante técnicas de entrevistas, estas fueron realizadas a la alta gerencia administrativa contable del hotel Caridi Chipipe del cantón Salinas, y las encuestas ejecutadas al personal que labora en las diferentes áreas del hotel, con la finalidad de garantizar que la información recabada, y confirmar los problemas detallados en el presente trabajo de investigación.

3.1.1. Análisis de la entrevista al Gerente Propietario

¿Conoce usted sobre la aplicación de los indicadores de gestión en su empresa hotelera?

Dentro del hotel Caridi se realizan actividades propias al servicio que se ofrece, donde cada una de ellas, debe cumplir una serie de requisitos para lograr niveles de eficiencia en sus actividades. Los indicadores de gestión son amplios en su campo de estudio y muchas veces se desconoce de su aplicación, es por ello que es necesario nutrirse del tema, para luego implementarlo en las empresa.; estos indicadores de gestión traen beneficioso a las entidades cuando son aplicados, por que ayuda a medir los niveles de eficiencia de las operaciones que se realizan.

¿Cree usted que existan beneficios positivos al evaluar las actividades mediante indicadores de control?

Luego de conocer sobre los indicadores de control y su aplicación en los procesos, resulta beneficioso para llegar a concretar las metas administrativas financieras que la empresa se propuso en un inicio. Dentro del hotel resultaría de gran apoyo para conocer los niveles de efectividad de los procesos y actividades que se ejecutan a diario en la empresa hotelera.

¿Los empleados poseen manual de funciones donde se establezcan sus obligaciones para con la empresa?

La no aplicación de un manual de funciones a los empleados en una empresa trae resultados negativos, las metas no serán alcanzadas y existe la posibilidad que se perjudique de forma económica, los empleados de la empresa hotelera al no existir un manual de funciones realizan actividades de forma empírica y sin direcciones. Un manual de funciones a los empleados traería aspectos positivos a la empresa.

¿Existe personal encargado a los procesos de inventarios?

En cada departamento de las empresas deben estar al mando personal, que conozca del área, que posea experiencia en el control de las actividades que se ejecutan. El hotel no posee un personal encargado específico para el proceso a los inventarios, esto a su vez genera incertidumbre en las actividades, además de provocar que existan falencias en el momento de adquirir los productos que se consumen, perjudicando así el servicio al cliente.

¿De qué manera se ejecutan los procesos contables a los inventarios?

Los procesos contables es la forma eficiente de llevar un control de las actividades que se realizan a los inventarios, al no realizarse perjudica de forma significativa a la entidad, y los procesos incorrectos darán resultados falsos, se procede desde la toma física de la bodega y la existente en los libros para conocer sus diferencias, es así la forma más adecuada posible, luego el correcto registro de los mismo.

¿De qué manera se adquieren los productos, y como se selecciona a los proveedores?

La adquisición de los suministros dentro de una empresa comercializadora es la fuente principal de sus ingresos, porque dependen de las ventas para obtener beneficios económicos, en una empresa de servicios que requieren de ciertos insumos para brindar servicio es principal conocer cuáles son los productos que tienen más acogida en las diferentes áreas de la empresa.

El hotel Caridi Chipipe, su actividad principal es la de alojamiento, además de ella brinda servicios como restaurante y bar, y para ello se necesita ciertos suministros que facilitaran brindar su servicio, cada semana se abastecen de los insumos perecibles y no perecederos, sin embargo, no se realiza un control documental adecuado para los registros de compras. Los proveedores de la empresa son del sector y son aquellos que surten a los demás hoteles, es notable destacar que no existe una evaluación de archivos que seleccione a los mejores proveedores conociendo su calidad, cantidad y valor económico además de conocer garantías económicas de sus insumos.

¿La bodega se encuentra clasificada de forma adecuada para el correcto almacenamiento de los suministros?

Una bodega o cuarto seleccionado para resguardar la mercadería de una empresa, debe cumplir estándares de control, desde la iluminación, temperatura, humedad, entre otras, que permitan la duración de un bien, perecedero o no perecible, además de clasificar los insumos en diferentes áreas.

El hotel Caridi cuenta con bodega en donde se almacenan los insumos de limpieza, insumos de habitación, también un espacio físico para productos de bar. En la cocina del hotel se almacena los productos perecederos o comestibles. No se poseen perchas establecidas para ciertos productos tóxicos de limpieza de baños.

¿Cómo se distribuyen los suministros de la bodega a las diferentes áreas?

A medida que los suministros se terminan en las diferentes áreas, se realiza un inventario en la bodega y dando continuidad se procede a elaborar un inventario circulante que distribuya de forma equitativa cada insumo, por ejemplo, En las habitaciones familiares se colocan 2 papeles higiénicos, 2 jabones de tocador, y 4 toallas, en las habitaciones matrimoniales se brindan 1 papel higiénico más toallas de papel y 1 jabón de tocador, 2 toallas.

¿Considera usted que la aplicación de indicadores a los inventarios ayuda a mejorar la liquidez de la empresa?

La liquidez permite a la empresa conocer sus obligaciones a y corto plazo, de manera que garantiza los aportes que esta realiza a la empresa, la aplicación de

indicadores que ayuden a medir el grado de cumplimiento en las actividades que se realizan a los inventarios de la empresa, benefician de forma positiva su ejecución, llegando a conocer que procesos se debe omitir y cuáles serían las estrategias para ejecutar.

¿Cree que el deterioro o el mal uso de los suministros influyan para que la liquidez disminuya?

Los suministros mal utilizados son gastos que perjudican a la empresa de forma financiera, el uso incorrecto de los insumos, perjudican al stock de los productos, el deterioro de forma igual; un producto perecedero que permanece mucho tiempo en la bodega no será utilizado para el servicio, además de ser una pérdida económica, el mal uso de un producto vencido a su fecha perjudica al cliente. De tal manera que se concluye que los productos mal utilizados o expirados disminuyen la liquidez de la empresa.

3.1.3. Análisis de la entrevista al Contador

¿Existe un manual de control que indique los procesos relacionados con la recepción, custodia y registro de los inventarios del hotel?

Un manual de control interno es un documento que contiene un conjunto de normas y políticas, que facilitaran las actividades de las diferentes áreas de una empresa, al carecer de este manual a la cuenta inventarios, perjudica a sus actividades de recepción y almacenaje, además de tener pérdidas económicas por el mal uso de tratamiento. En el hotel si existen ciertas políticas a los inventarios como la que se

deben utilizar los primeros productos en entrar a la bodega y de esa manera consecuente, pero al no existir políticas o procedimientos establecidos mediante un documento aprobado por la administración perjudica todos los procesos que se realizan de forma verbal.

¿Cree usted que es indispensable un manual de control interno a la cuenta inventario y por qué?

El manual de control a los inventarios beneficia a la empresa, gracias a este se conocerá políticas y procedimientos a el correcto tratamiento a los insumos, como documentos que ayuden en la recepción y almacenaje de los insumos, o el de omitir ciertas actividades que perjudiquen a los productos, además de garantizar así las compras innecesarias a ciertos suministros.

¿Los objetivos planteados para el área de inventarios son establecidos de acuerdo con la realidad?

De acuerdo con el entrevistado no existen objetivos dedicados al área de inventarios de acuerdo con la realidad, debido a que las compras existentes son ejecutadas cuando son necesarias, el servicio de alojamiento es aquel que tiene más acogida en ciertas fechas, es por ello por lo que las compras a sus suministros son realizadas cuando son necesarias.

Al no existir objetivos planteados dirigidos exclusivamente a los inventarios se están perjudicando su recepción, almacenaje, y vida útil, puede provocar problemas a futuro, en su nivel económico, con los proveedores e incluso con los comensales

que visitan el hotel, y que requieren de los suministros para satisfacer sus necesidades .

¿Poseen un formulario para el ingreso y salida de los insumos a utilizar?

Se realizan listados de los suministros que consumen semanalmente, y mediante este se direcciona a la compra, el hotel no cuenta con un formulario ni documento en específico que este direccionado al ingreso y salida de los insumos, el control que se ejecuta es empírico.

¿Se aplican indicadores de gestión que determinen el nivel de eficiencia y eficacia en el manejo de inventario?

La aplicación de indicadores de control para determinar la eficiencia en sus actividades da como respuesta aspectos positivos, siempre y cuando sean aplicados de forma correcta y las actividades cumplan todos sus estándares. El hotel no aplica indicadores de gestión. Pero de ser aplicados ayudaría mucho a conocer en qué nivel se encuentran sus actividades, y a mejorar u omitir actividades para lograr la efectividad en sus procesos.

¿Cree usted que las evaluaciones constantes a las cuentas contables de una empresa son necesarias para conocer su estado actual y corregir posibles errores?

Al tener un tratamiento a las cuentas contables de forma rigurosa se logra conocer si existen movimientos inadecuados, y beneficia a darle un estudio necesario y mejorar estas inconsistencias que perjudican la estabilidad económica de una

empresa. De tal manera que el entrevistado cree que las evaluaciones a las cuentas contables darían como resultado el estado actual de sus finanzas, donde se ejecutarán planes estratégicos que ayuden a su economía si fuera necesario.

¿Qué técnicas de análisis financiero maneja la entidad hotelera?

La documentación que el hotel presenta es la adecuada en los tiempos correctos, deberían realizar técnicas de análisis financiero como la de medir sus razones de liquidez conocer la capacidad de su empresa para luego generar recursos con los que atiendan sus obligaciones a corto plazo, de la misma forma un análisis a sus estados financieros de forma vertical y horizontal y plantear análisis de sus resultados para ejecutar planes. Y la elaboración de proyecciones anuales de los eventos que se ofrecerán durante el año que se aproxima.

¿Porque es necesario una evaluación financiera a la cuenta inventarios de la empresa hotelera?

El servicio de alojamiento requiere de un gran número de suministros que son utilizados en el servicio, como los papeles de baño, jabones, shampoo, sabanas, toallas de papel entre muchas en las diferentes áreas del hotel, el no contar con un plan que beneficie a esta cuenta, traerá males económicos, y en la hora de una evaluación se conocerá todo referente a ella, es por aquello que es necesario una valoración a esta cuenta para realizar planes que permitan reducir riesgos efectuados por esta cuenta. La importancia de una evaluación financiera en la cuenta inventarios permite conocer el factor fundamental en el control de los suministros necesarios en el hotel.

¿Porque cree que es importante conocer la liquidez de una empresa?

La liquidez consiste en la capacidad de pagar las deudas a corto plazo, esto es beneficioso porque se conocerá cuando la empresa es viable para una nueva inversión y se garantiza la inversión en un buen momento.

¿Qué tan importante es conocer el estado real financiero de una empresa?

Conocer el estado actual de la empresa, es saber cómo esta económicamente, en que cuentas existen anomalías, si se logra mejorar, y como se invierte para no perder, mediante el estado financiero se hacen proyecciones futuras que beneficien a la empresa.

3.1.3. Análisis de la entrevista al especialista

¿Cuáles son los factores que logran generar problemas de liquidez en una empresa?

La liquidez de la empresa es la capacidad que se tiene para generar recursos, si no existe organización en cada actividad que se realice se perjudica a la misma, las estrategias financieras que no han sido estudiados con todos los factores atribuibles ocasión endeudamientos que no serán cancelados en el tiempo oportuno, de igual manera perdería confianza con los proveedores y sus clientes.

¿Cuáles son las consecuencias más significativas de la liquidez?

Las consecuencias derivadas a la liquidez son muy significativas si no son consideradas en el tiempo oportuno, si no existe liquidez en una organización, se

corren muchos riesgos como el de no cancelar la nómina de los empleados, afectando así la producción o el servicio que ellos manejen; de igual manera no se cancelaran los impuestos del estado, y por consiguiente esto ocasionara sanciones o multas que endeuden más a la empresa. La falta de liquidez perjudica también a los proveedores, ellos no registrarán los pedidos y no serán entregados por morosidad de pago, y la consecuencia más significativa es el cierre o clausura de la empresa, al no cancelar las obligaciones internas y externas.

¿Si los problemas de liquidez no mejoran, de qué manera se logra recuperar su estabilidad financiera?

Para mejorar la estabilidad financiera se requiere de estudios, proyectos o programas que faciliten a la empresa generar dinero y así cancelar sus obligaciones; si una empresa queda sin liquidez, esta dejar de existir; si la entidad posee de accionistas ellos darán una aportación económica que financie la pérdida; también la oportunidad de realizar préstamos a instituciones financieras.

¿Cree usted que se vería afectada la liquidez de una empresa al no realizar constataciones físicas recurrentes?

Las constataciones físicas son necesarias en toda organización que dependa de insumos o suministros que generen ingresos, es por ello por lo que, si incide en la liquidez, la falta de constataciones física a los inventarios de bodega ocasiona pérdidas económicas y físicas, como el deterioro de suministros no perecibles y la caducidad de los perecibles.

¿Es de suma importancia auditar la cuenta inventarios en una empresa?

La auditoría permite conocer el estado actual de la empresa, de tal manera la evaluación a una cuenta es muy relevante, más aún cuando la cuenta o rubro es la fuente principal de ingresos.

Al no auditar la cuenta inventarios en una empresa comercializadora cae en riesgo de pérdidas económicas, físicas y posibles clientes.

¿Cómo afecta a una empresa el ineficiente control interno a los inventarios?

El control interno ayuda a generar un grado de seguridad razonable a todas las actividades que se realicen en una empresa, si este es ineficiente perjudica a todos los procesos.

En los inventarios se requiere un control muy riguroso, desde el momento de la adquisición de los suministros, hasta el correcto almacenaje en la bodega. Si no existen políticas o normas que presidan a los inventarios, se está asentando la posible la inestabilidad económica de la empresa.

¿Cuál es la importancia de la codificación y registro de los inventarios?

La codificación y el registro ayudara a conocer todos los suministros existentes que le pertenecen a la empresa; es la forma más rápida de realizar una constatación física, y si la entidad posee un sistema digitalizado en programas informáticos se realizaría de forma más eficiente. Además, permite verificar las diferencias que existen entre los registros de las existencias físicas y las existencias en libro.

¿Cómo afecta a la empresa las compras sin planificación?

Cuando no se planifica no existe eficiencias en las actividades dentro de la empresa, las compras sin un previo análisis perjudican a la economía de esta, si en la bodega existen suministros que no son vendidos permanecerán mucho tiempo en las perchas de la bodega, y se deteriorarán físicamente, cuando se habla de suministros perecibles, estos expedirán en corto tiempo y no serán vendidos. Las compras deben ser planificadas con una previa constatación física de los suministros que tengas más rotación y se necesiten a diario.

¿Cada que tiempo es necesario realizar un inventario a los insumos utilizados para el servicio de alojamiento y restaurante en el sector hotelero?

El turismo en el país, y en la provincia de Santa Elena, son el eje principal de ingreso en la economía, el sector hotelero además de brindar el servicio de alojamiento, también lo hace en el área de restaurantes, es por ello que necesitaran de materia prima para elaborar los platos típicos; es conveniente realizar una toma física de los inventarios cada vez que la empresa lo requiera, en las fechas previas y posteriores a feriados, que es el tiempo en que existen más ventas.

¿Qué políticas a los inventarios usted establecería dentro de una empresa?

Muchas empresas se preocupan por conocer si la cantidad de suministros existentes en bodega concuerda con la existencia en los libros contables, es el objetivo principal de los inventarios, pero existen políticas que en muchas empresas no consideran importantes como:

- Personal idóneo en las áreas de inventarios con una experiencia mínima de un año.
- Personal de bodega, capacitado en la clasificación de insumos nocivos para la salud.
- El registro de los suministros perecibles por fecha de caducidad.
- Verificar las fechas de caducidad cada semana, para evitar la expiración de los suministros perecederos.
- Consumir los suministros 20 días previos a su caducidad.

¿Dentro de su experiencia en el campo laboral cree que la aplicación de un manual de políticas y procedimientos a los inventarios mejorará los problemas de liquidez de una empresa?

Un manual de políticas y procedimientos es viable de forma positiva a todas las cuentas contables de una empresa, porque este brindara seguridad, de cómo se deben realizar las actividades, además de prohibir movimientos que perjudican a la entidad.

Un manual de políticas y procedimientos de control además de garantizar seguridad permite a la entidad a ser un ente referente de calidad de servicios al cumplir todas las normativas que se plantean para la eficiencia y eficacia en sus diferentes procesos independientemente de los servicios que brinde al mercado; se notara un mayor ambiente de trabajo seguro y acogedor para todas las partes involucradas como administrativos, operarios y clientes.

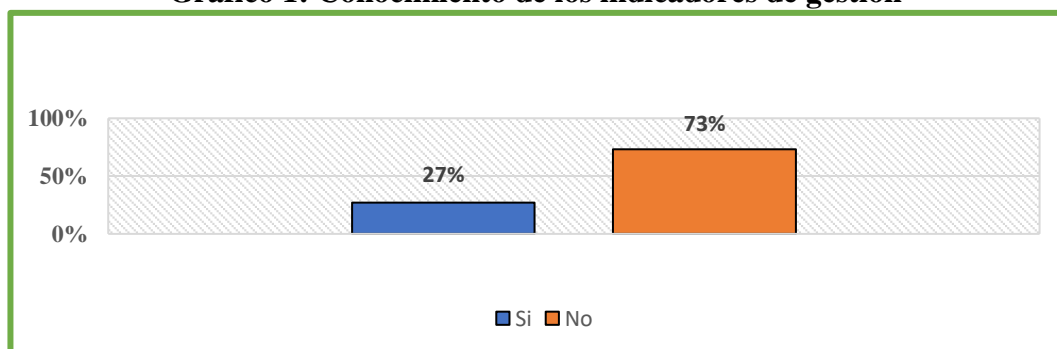
3.1.4. Análisis de las Encuesta dirigida a los trabajadores del Hotel Caridi Chipipe de Salinas.

Tabla 1: Conocimiento de los indicadores de gestión

¿Conoce sobre la utilidad de los indicadores de gestión en los procesos de una entidad			
ÍTEM	Opciones	Frecuencia	%
1	Si	4	27%
	No	11	73%
	Total	15	100%

Fuente: Hotel Caridi Chipipe
Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Gráfico 1: Conocimiento de los indicadores de gestión



Fuente: Hotel Caridi Chipipe
Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Análisis

De acuerdo con el resultado obtenido en los cálculos estadísticos, se conoció que existe un 73% el cual desconoce su utilidad por la falta de estudios administrativos y de gestión, sin embargo, un 27% informa que ha adquirido conocimientos previos sobre los indicadores. Se destaca que los indicadores de gestión son de gran utilidad en todas las empresas sin importar su actividad, la aplicación de estos indicadores asegura la eficiencia de las operaciones.

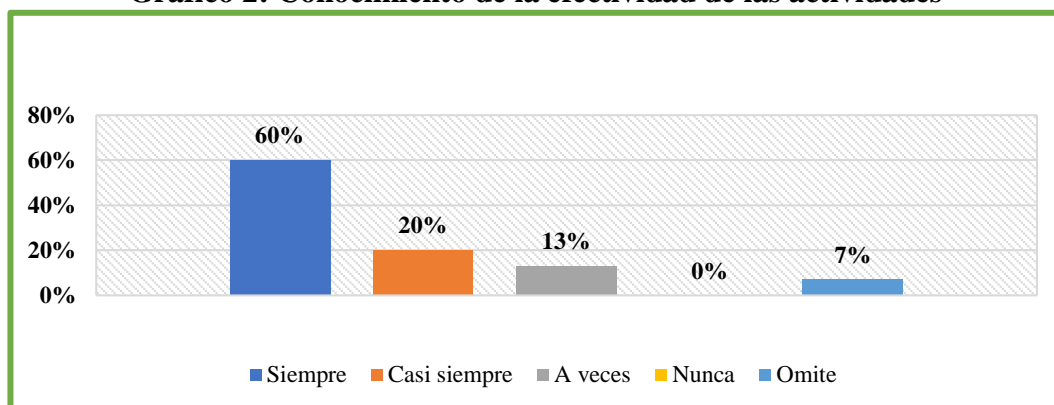
Tabla 2: Conocimiento de la efectividad de las actividades

¿Existen reuniones con las fuentes internas y alta gerencia para conocer la eficiencia, eficacia y efectividad de las actividades realizadas dentro del hotel?			
ÍTEM	Opciones	Frecuencia	%
2	Siempre	9	60%
	Casi siempre	3	20%
	A veces	2	13%
	Nunca	0	0%
	Omite	1	7%
	Total		15

Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Gráfico 2: Conocimiento de la efectividad de las actividades



Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Análisis

La información estadística que antecede indica que la alta gerencia cumple en un 60 % al realizar reuniones que ayuden a conocer la efectividad de las actividades, mientras que un 20% de los encuestados estipulan que casi siempre se realizan este tipo de actividades, considerando además que existe un 7% que omite dar su respuesta, es fundamental conocer que las personas vinculadas a la empresa se reúnan para detallar si los objetivos planteados se cumplen.

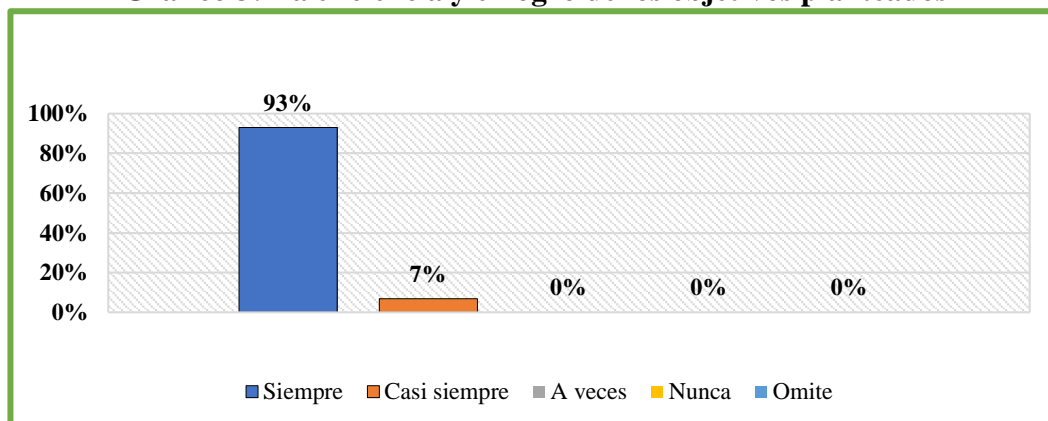
Tabla 3: La eficiencia y el logro de los objetivos planteados

¿Cree usted que la eficiencia y la eficacia en las actividades del servicio de alojamiento ayudan a alcanzar los objetivos planteados de la empresa?			
ÍTEM	Opciones	Frecuencia	%
3	Siempre	14	93%
	Casi siempre	1	7%
	A veces	0	0%
	Nunca	0	0%
	Omite	0	0%
	Total		15

Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Gráfico 3: La eficiencia y el logro de los objetivos planteados



Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Análisis

A través del gráfico estadístico de una población de 15 personas, el 93% de la encuesta corresponde a la opción siempre, ante este resultado es evidente que la eficiencia y eficacia en las actividades ayudan a alcanzar los objetivos planteados, mientras que un 7% da respuesta a la alternativa casi siempre, confirmando así la respuesta anterior. Se da a conocer la importancia de la evaluación de las actividades con la herramienta de indicadores de gestión.

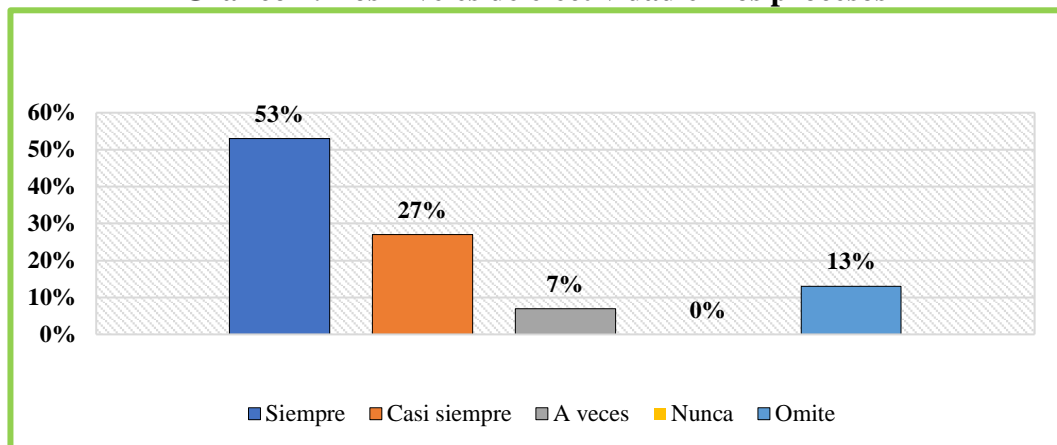
Tabla 4: Los niveles de efectividad en los procesos

¿Conoce sobre la utilidad de los indicadores de gestión en los procesos de una entidad			
ÍTEM	Opciones	Frecuencia	%
4	Si	4	27%
	No	11	73%
	Total	15	100%

Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Gráfico 4: Los niveles de efectividad en los procesos



Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Análisis

El análisis sobre la base de los datos detalla que el 53% de los encuestados cree que siempre un estudio con los niveles de efectividad en los procesos será beneficioso para la entidad, mientras que un 27% menciona que casi siempre es importante, ante un 13% que prefiere omitir su respuesta, sin embargo, un 7% da respuesta a la opción a veces, es evidente que los estudios que ayuden a conocer los niveles de efectividad en las empresas son necesarios.

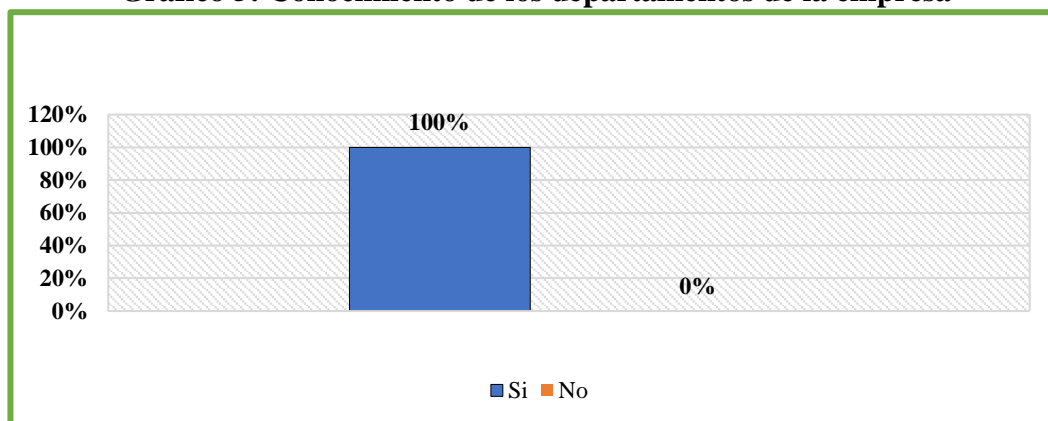
Tabla 5: Conocimiento de los departamentos de la empresa

¿La empresa cuenta con bodega propia para guardar su mercadería?			
ÍTEM	Opciones	Frecuencia	%
5	Si	15	100%
	No	0	0%
	Total	15	100%

Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Gráfico 5: Conocimiento de los departamentos de la empresa



Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Análisis

En referencia a la clasificación porcentual anterior graficada se considera que el 100% de la muestra menciona que, si existe una bodega dentro de la empresa, para resguardar los insumos que serán utilizados al buen servicio de alojamiento dirigidos a los clientes. La bodega en una empresa es primordial, para así resguardar sus materiales de trabajo como insumos, materia prima. El hotel si cuenta con bodega propia, y es esencial que tenga lo necesario para guardar todos los productos que serán utilizados para la venta y servicios.

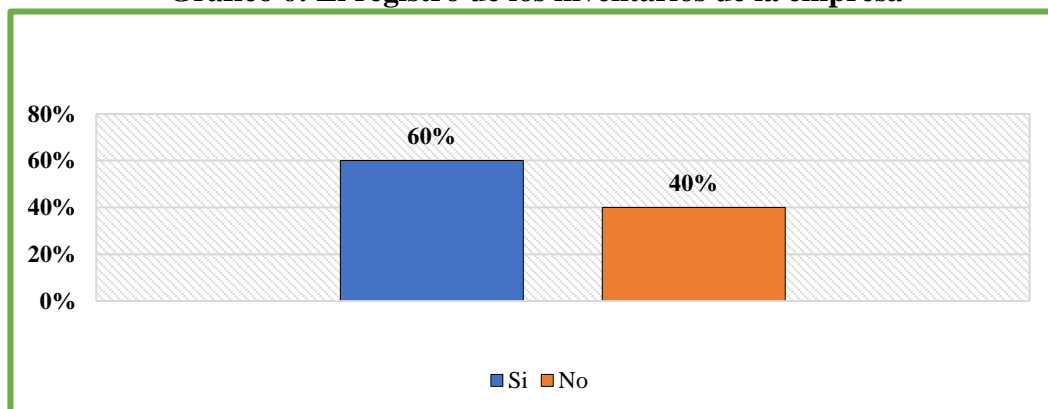
Tabla 6: El registro de los inventarios de la empresa

¿Se realizan registros cronológicos y autorizados de los ingresos y egresos a la bodega de sus inventarios?			
ÍTEM	Opciones	Frecuencia	%
6	Si	9	60%
	No	6	40%
	Total	15	100%

Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Gráfico 6: El registro de los inventarios de la empresa



Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Análisis

Es preciso mencionar que los colaboradores que brindan servicio de alojamiento conocen sobre los diferentes tipos de insumos que se utilizan en esta actividad comercial, el 60% de los encuestados creen que, si se realizan registros cronológicos y autorizados de los ingresos, egresos de materiales a utilizar, ante un 40% que no conoce sobre este tipo de registro a los inventarios de bodega. Puntualizando que el registró de los inventarios en una empresa es de suma importancia para conocer su stock y satisfacer a sus clientes.

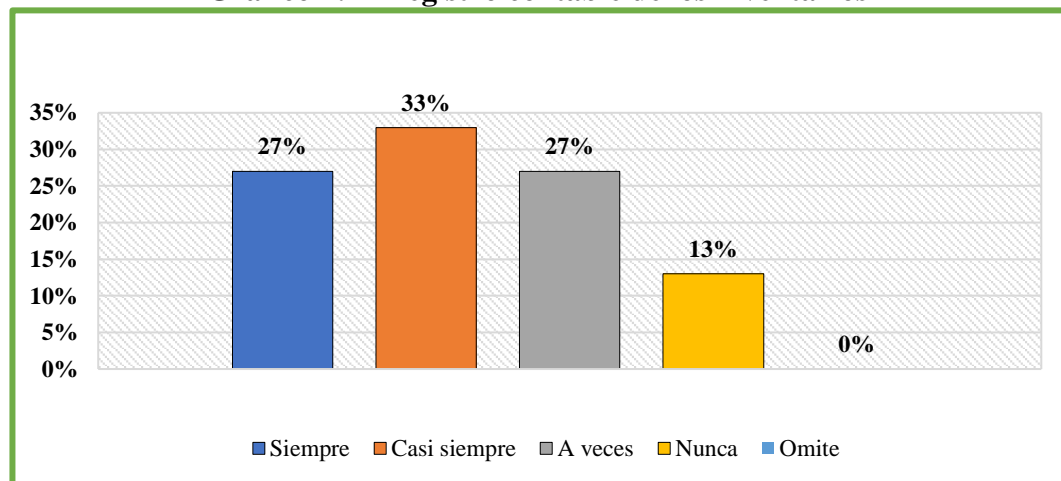
Tabla 7: El registro contable de los inventarios

¿Los suministros que se encuentran en la bodega están debidamente clasificados y registrados en un documento contable?			
ÍTEM	Opciones	Frecuencia	%
7	Siempre	4	27%
	Casi siempre	5	33%
	A veces	4	27%
	Nunca	2	13%
	Omite	0	0%
	Total	15	100%

Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Gráfico 7: El registro contable de los inventarios



Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Análisis

Del total de encuestados el 33% prefieren escoger la opción casi siempre, aludiendo que, si realizan un registro contable a los inventarios, ante un 27% que le dio preferencia a la opción siempre, sin embargo, un 27% piensa que a veces se realizan estos registros, mientras que un 13% asegura desconocer el registro en los documentos contables del establecimiento.

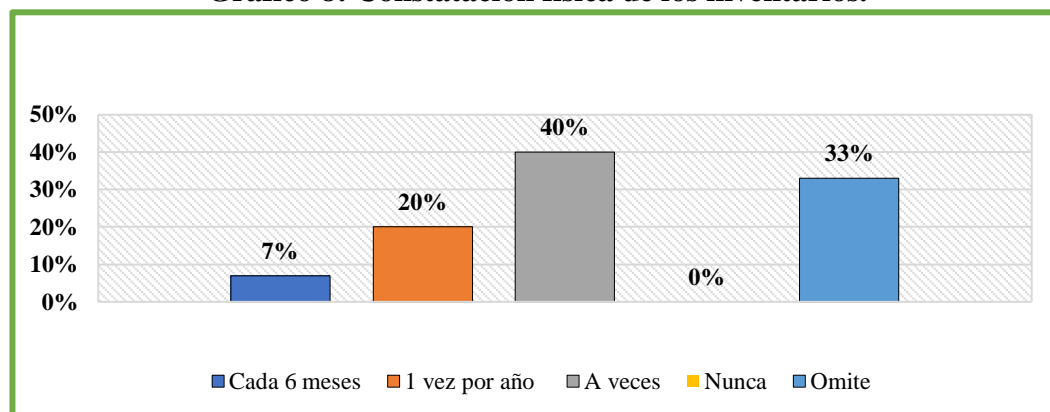
Tabla 8: Constatación física de los inventarios

¿Cada que tiempo se realizan constataciones físicas a los inventarios?			
ÍTEM	Opciones	Frecuencia	%
8	Cada 6 meses	1	7%
	1 vez por año	3	20%
	A veces	6	40%
	Nunca	0	0%
	Omite	5	33%
	Total		15

Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Gráfico 8: Constatación física de los inventarios.



Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Análisis

En base a los resultados un 40% selecciono la alternativa a veces; el 33% de la población omite su respuesta, el 20% responde que se realizan constatación física a los inventarios 1 vez por año, el 7% de los encuestados menciono que cada 6 meses se ejecutan estos procesos. De los anteriores planteamientos se deduce que el desconocimiento de la constatación física es evidente, se relaciona que no todos los encuestados conocen sobre la importancia de las actividades que para mejorar la vida útil de los inventarios son necesarias.

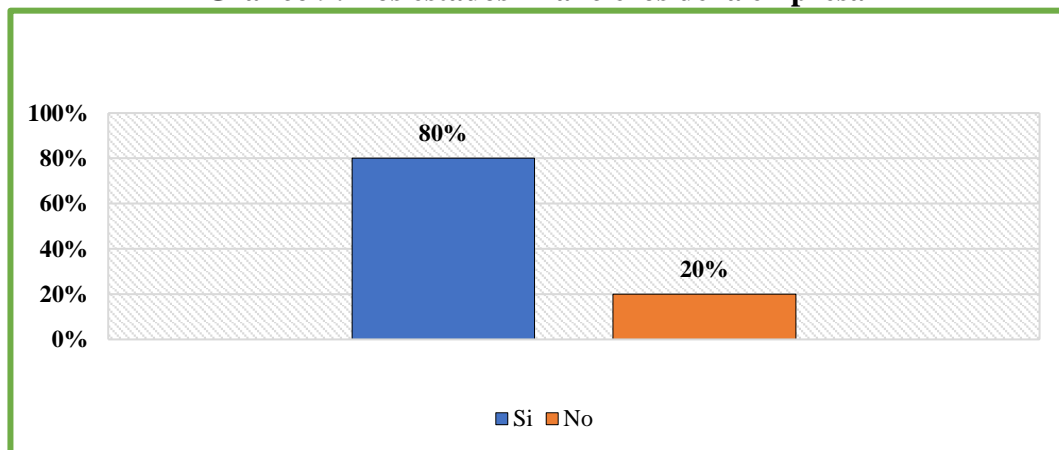
Tabla 9: Los estados financieros de la empresa

¿Cree usted que los estados financieros son razonablemente presentados?			
ÍTEM	Opciones	Frecuencia	%
9	Si	12	80%
	No	3	20%
	Total	15	100%

Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Gráfico 9: Los estados financieros de la empresa



Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Análisis

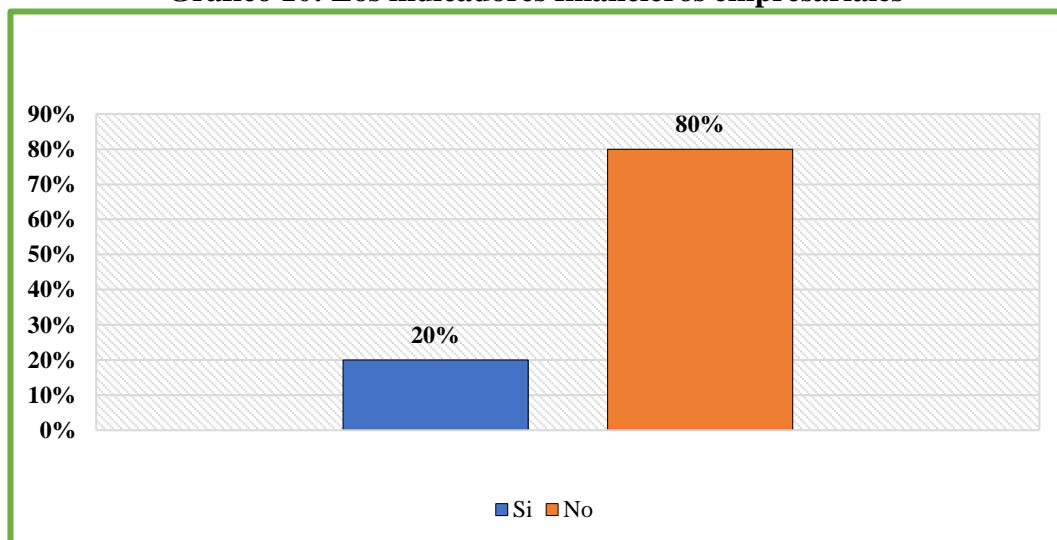
Los resultados estadísticos reflejan un 80% que da respuesta positiva y asegura que los estados financieros son razonablemente presentados, mientras que un 20% da negativa a la interrogante aseverando que los estados financieros no son presentados razonablemente. En efecto la población que desconoce si los estados financieros son presentados razonablemente, se deben a que desentienden el uso de este y la importancia de una presentación formal y verídica de los documentos financieros que dan a conocer el estado actual de la empresa.

Tabla 10: Los indicadores financieros empresariales

¿Conoce usted sobre los indicadores financieros?			
ÍTEM	Opciones	Frecuencia	%
10	Si	3	20%
	No	12	80%
	Total	15	100%

Fuente: Hotel Caridi Chipipe
 Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Gráfico 10: Los indicadores financieros empresariales



Fuente: Hotel Caridi Chipipe
 Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Análisis

Como se observa en el gráfico 11 se detallan los resultados estadísticos, tal cuales son un 80% que resaltan que no conoce sobre la utilidad de los indicadores financieros, ante un importante 20% que conoce sobre ellos. Tal como se observa existe desconocimiento de los indicadores financieros, y su importancia dentro de la empresa, para salvaguardar sus intereses económicos.

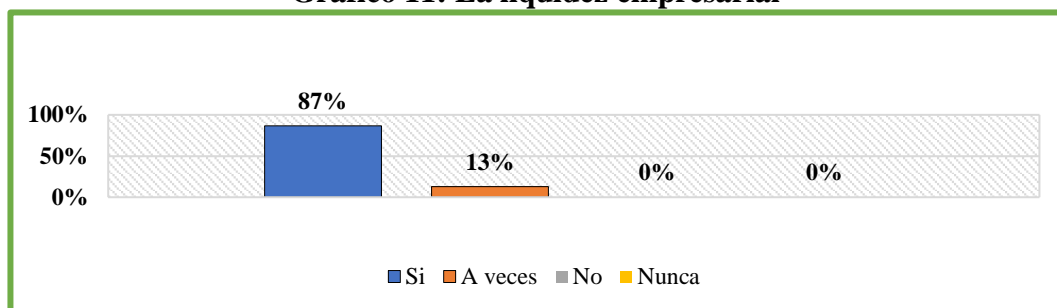
Tabla 11: La liquidez empresarial

¿Cree usted que es importante conocer la liquidez de la empresa?			
ÍTEM	Opciones	Frecuencia	%
11	Si	13	87%
	A veces	2	13%
	No	0	0%
	Nunca	0	0%
	Total		15

Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Gráfico 11: La liquidez empresarial



Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Análisis

El gráfico que antecede presenta la importancia de la liquidez en la empresa, por lo que los encuestados dieron respuesta a la interrogante aseverando en un 87% que, es de gran importancia conocer de ella, y que mediante un correcto análisis financiero se toma precauciones para no llegar a un nivel de endeudamiento que perjudique a la empresa, sin embargo, un 13% cree que a veces es necesario, se debe a que desconocen sobre temas relacionados a las capacidades financieras una empresa. Con referencia a lo anterior es inevitable realizar un análisis de liquidez en la empresa para de esta forma dar a conocer el estado real de la misma.

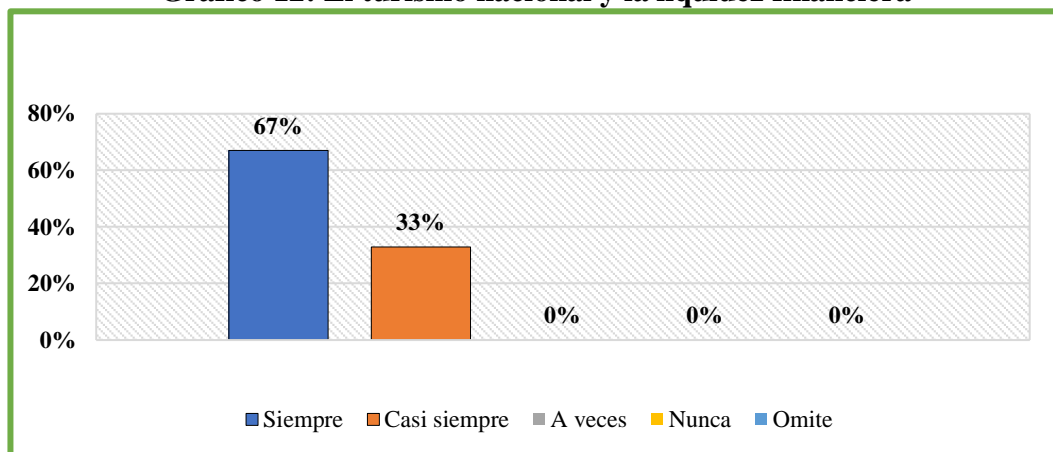
Tabla 12: El turismo nacional y la liquidez financiera

¿Considera usted que el turismo nacional es beneficioso para garantizar la liquidez del servicio de alojamiento?			
Ítem	Opciones	Frecuencia	%
12	Siempre	10	67%
	Casi siempre	5	33%
	A veces	0	0%
	Nunca	0	0%
	Omite	0	0%
	Total		15

Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Gráfico 12: El turismo nacional y la liquidez financiera



Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Análisis

Los gráficos estadísticos reflejan, el 67% la acogida que existe entre el turismo y la liquidez, según los conocimientos de los encuestados, esto varía ante un 33% que cree que casi siempre, es evidente que el turismo nacional si ejerce poder económico, es importante recalcar que los feriados a nivel nacional son los que permiten la movilización de personas de diferentes rincones del país.

Destacando que no todas las festividades nacionales son las que incurren en la alta demanda de turistas; el hotel cuenta con clientes que frecuentan sus instalaciones en estas fechas festivas tradicionales como carnaval, semana santa, navidad y las vísperas de fin de año, trayendo consigo familiares y amigos, además el buen servicio y la calidad de los productos que se les ofrece en las diferentes áreas garantizan su bienestar.

3.2. Limitaciones

Cabe destacar que existieron limitaciones en el proceso de investigación que ocasionaron retraso en las actividades que se estipulaban en el cronograma como, la ausencia del personal administrativo-contable se debía a que realizaban viajes fuera de la provincia, y no se encontraban en las instalaciones del hotel, ocasionando un retraso en las entrevistas pactadas.

3.3. Resultados

La cuenta inventarios en todas las empresas es una de las más significativas, además de generar ingresos, permite dar a conocer sus niveles de eficiencia es sus actividades, si estas son realizadas de manera correcta.

Es importante un apropiado y eficiente control a los inventarios de manera que exista un nivel de equilibrio proporcionado de mercadería en la bodega de la empresa, que ayude a tener demanda sin llegar a altos niveles de endeudamiento, y que esto ocasione falta de liquidez en la entidad.

Por lo tanto, es ineludible que se desenvuelva con la aplicación de políticas y procedimientos contables, que ayuden al control de los inventarios, para lograr los objetivos de mejorar los procesos y obtener resultados favorables.

Las políticas deben ser apropiadas para cada proceso que se ejecuta en el hotel, como son los procedimientos de pedidos y compras de suministros, políticas para el adecuado almacenaje de los insumos requeridos para brindar los servicios y su correcto control de procedimiento documental a los inventarios.


De acuerdo con las entrevistas ejecutadas al personal del Hotel Caridi Chipipe se detallan las siguientes anomalías: Inexistencia de políticas y procedimientos de control a los inventarios que son utilizados para brindar los servicios de alojamiento, restaurante, bar y disponibles para su comercialización a sus comensales.

Además de conocer que no posee un jefe, o persona encargada que se ocupe de el correcto almacenaje de los suministros que ingresan a la bodega del hotel, y de la documentación al instante de distribuir los productos a las diferentes áreas de la entidad hotelera.

Se da conocer que no se establecen pasos o procedimientos adecuados para las actividades de compra, almacenaje y venta de productos, de la misma forma no se realizan análisis a sus estados financieros, permitiendo comparar rubros con fechas de años posteriores, para determinar así el nivel de liquidez que posee la entidad.

3.1.1. Cuestionario de evaluación de control interno

Tabla 13: Cuestionario de Evaluación de Control Interno

		Hotel Caridi Chipipe Cuestionario De Evaluación De Control Interno			
Cliente:		Hotel Caridi Chipipe		Fecha:	
Área aplicada:		Área contable			
Responsable del área:				Fecha:	
Elaborado por:		L.K.B.C			
N°	PREGUNTA	Respuesta		Calificación	Comentario
		Si	No		
C.I AMBIENTE DE CONTROL INTERNO					
1	¿El hotel cuenta con un código de ética laboral?		X	0	No existe un código de ética vigente.
2	¿El código es aplicado por todos los trabajadores?		X	0	No existe código de ética
3	¿El hotel tiene objetivos generales y específicos?	X		1	
4	¿Se cumplen todos los objetivos de la empresa?	X		1	
5	¿La alta gerencia demuestra apoyo a todos los trabajadores por igual?	X		1	
6	¿Existen políticas y normas en el área contable?		X	0	No existe políticas en el área contable
7	¿La cuenta inventarios posee normas para su correcto registro?		X	0	No existen normas para la cuenta inventario
8	¿Existe personal encargado para los inventarios?		X	0	No existe personal asignado para el manejo de los inventarios
9	¿El personal posee los conocimientos adecuados al tipo de servicio que se brinda, para el correcto y eficiente desempeño de sus actividades?	X		1	
10	¿Los trabajadores son evaluados para medir el desempeño de sus actividades?		X	0	No son evaluados, creen que su desempeño es el adecuado
C.I EVALUACIÓN DE RIESGO					
11	¿Se logra identificar los posibles riesgos para el hotel?	x		1	
12	¿El hotel cuenta con un plan de evaluación de riesgos?	x		1	
13	¿La alta gerencia realiza reuniones con el personal operativo y de servicio para conocer las anomalías existentes?	x		1	
14	¿El hotel cuenta con un plan de contingencia en caso de desastre natural?	x		1	
15	¿Se emplean mecanismos adecuados para identificar los riesgos de los inventarios?		X	0	No cuenta con ninguna norma de manejo a los inventarios

16	¿La documentación contable se encuentra resguardada?	x		1	
17	¿Los suministros perecederos cuentan con fecha de caducidad?	x		1	
18	¿Los suministros tóxicos y nocivos para la salud se encuentran aislados de los suministros de consumo?		X	0	Están en la misma bodega, no cuentan con un espacio propio y aislado de los demás suministros.
19	¿El hotel posee proveedores alternos a los que regularmente surten la bodega?		X	0	Si los suministros se terminan se compran en tiendas locales.
20	¿Se cuenta con un plan de contingencia en caso de llegar a perder liquidez financiera?		X	0	No existe un plan pasmado documentos, pero si existe el caso se controlará.
C.I ACTIVIDADES DE CONTROL					
21	¿El encargado de la contabilidad realiza actividades de control para evitar riesgos?		X	0	No se realizan actividades
22	¿Existen controles de ingreso y salida de la mercadería que se encuentra en la bodega?		X	0	No cuenta con un documento físico dirigido al control.
23	¿El área administrativa asigna de forma correcta las actividades a sus colaboradores?	X		1	
24	¿Se salvaguarda la mercadería recibida?	X		1	
25	¿Existen restricciones de ingreso a la bodega del hotel?	X		1	
26	¿Se realizan controles de seguimiento a las actividades para garantizar la eficacia de los procesos?		X	0	No de forma específica.
27	¿Se realizan controles de datos a los proveedores que surten a la bodega?		X	0	No se conoce registro de los proveedores.
28	¿Existen políticas claramente definidas en cuanto a la recepción y manipulación de los suministros?		X	0	La empresa no cuenta con ninguna normativa.
29	¿Están definidas las funciones en la custodia de los documentos contables?		X	0	El contador conoce el Tratamiento contable, pero no Se cuenta con funciones definidas
30	¿Se realizan constataciones físicas periódicas?		X	0	No periódicamente, se realizan cuando los suministros se terminan.
C.I INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
31	¿Se proporciona la documentación necesaria al gerente para darle a conocer el cumplimiento de las actividades?	x		1	
32	¿Existen diagramas de flujo a los inventarios?		X	0	No existen manual ni diagramas de flujo a los inventarios.
33	¿Se realizan reuniones para dar a conocer quejas de las demás áreas operativas y de servicio?		X	0	No se realizan reuniones constantemente.
34	¿Se comunica el grado de cumplimiento de las metas propuestas por el hotel?	x		1	
35	¿El hotel brinda a las áreas existentes manuales, reglas y programas?		X	0	El hotel no posee manual de normas y reglas.

36	¿Se brinda la información adecuada al personal para el logro de sus actividades?	x		1	
37	¿Existe un buzón de quejas y reclamos para los clientes del hotel?		X	0	No existe, pero se consideran los comentarios de los clientes.
38	¿La empresa da seguimiento a las quejas y toma las respectivas soluciones?		x	0	Si se toman en consideración las quejas y sugerencias para luego solucionarlas.
39	¿La comunicación es eficaz en todas las áreas?	X		1	
40	¿Existen políticas que permitan la integración de la información?		x	0	No existen manual ni políticas.
C.I MONITOREO Y SUPERVISIÓN					
41	¿Se realiza un constante monitoreo de las actividades del hotel?	X		1	
42	¿El gerente supervisa los movimientos contables de inventario del hotel?	X		1	
43	¿Se realizan evaluaciones a los nuevos trabajadores?	X		1	
44	¿Se supervisa que el personal cumpla con el código de ética?		x	0	No existe código de ética
45	¿Existen sanciones a los empleados por incumplir el código ético?		x	0	No existe código de ética
46	¿Se evalúa el control interno a los inventarios?		x	0	No se han realizado evaluaciones de control interno
47	¿Se verifica si se están cumpliendo las metas y objetivos propuestos?		x	0	No, de forma específica.
48	¿Se corrigen los problemas encontrados dentro de la empresa?	X		1	
49	¿Se premia a los empleados que cumplen con las metas propuestas?		x	0	No, pero se tiene conocimiento de sus logros.
50	¿Posee indicadores los cuales avalen el cumplimiento de los procesos ejecutados?		x	0	No poseemos indicadores

Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Cuadro 5: Cuadro de matriz de nivel de confianza y riesgo de control

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Fuente: Libro de Administración de Riesgos y la Auditoría Interna

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Análisis de cuestionario de control interno al Hotel Caridi Chipipe

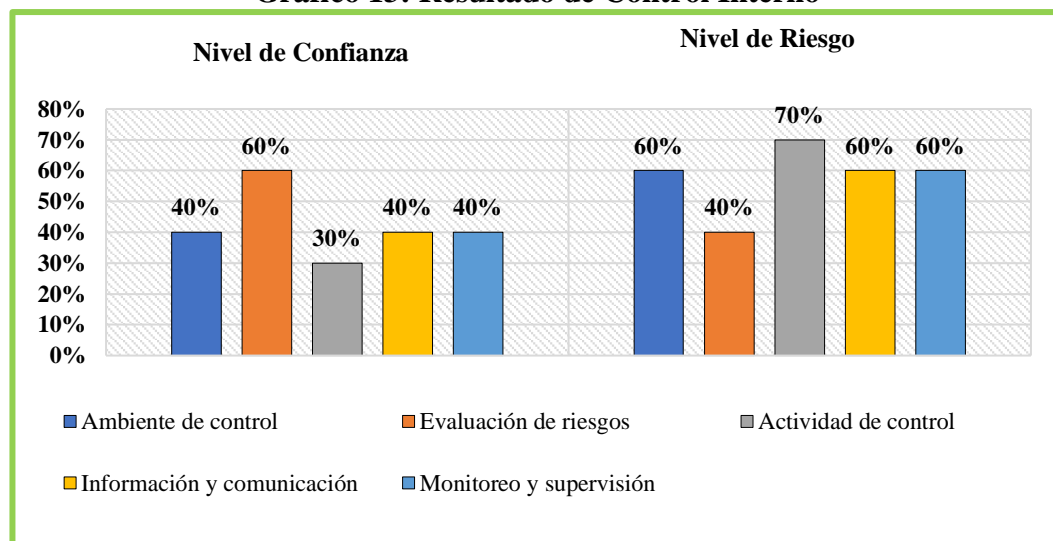
Tabla 14: Resultado de Control Interno

Resultado de Cuestionario de Evaluación de Control Interno			Nivel de confianza		Nivel de riesgo	
			(Calificación Total/ Ponderación Total) * 100%		<i>N. R= 100% - N.C</i>	
Componentes	C. T	P. T	Porcentaje	Nivel	Porcentaje	Nivel
Ambiente de control	4	10	40%	Bajo	60%	Medio
Evaluación de riesgos	6	10	60%	Medio	40%	Alto
Actividad de control	3	10	30%	Bajo	70%	Medio
Información y comunicación	4	10	40%	Bajo	60%	Medio
Monitoreo y supervisión	4	10	40%	Bajo	60%	Medio
Calificación total	21	50	42%	Bajo	58%	Medio

Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Gráfico 13: Resultado de Control Interno



Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Sobre las bases de las consideraciones anteriores se da a conocer que el nivel de confianza es bajo en un 42% mientras que el riesgo es medio con un porcentaje del 58%, es evidente que la empresa carece de control en las actividades que son ejecutadas dentro de la misma. Como primer componente se conoce al ambiente de

control, en los resultados obtenidos se detalló que el nivel de confianza es bajo representado en un 40%, significa que la organización no cuenta con políticas y normas que regulen las actividades y los movimientos en el inventario, provocando así que los procesos se vean afectados.

Mientras que posee un nivel de riesgo medio del 60% confirmando así que las actividades deben dirigidas con más control, para lograr la eficacia en las actividades. Resulta oportuno mencionar que la evaluación de riesgo tiene un nivel de confianza media en un 60%, se destaca en ella que la empresa conoce los riesgos que, al existir, además de poseer planes de contingencia para salvaguardar sus bienes inmuebles en caso de un desastre natural. Sin embargo, es evidente su nivel de riesgo alto con un 40% en la escala, destacado por no poseer mecanismo de seguridad para salvaguardar los inventarios mediante normas y políticas.

Como tercer componente actividades de control, el nivel de confianza es del 30% con un nivel bajo, a los efectos de estos corresponde la carencia de políticas a los inventarios además de realizar un seguimiento a los proveedores que surten la bodega del hotel. El nivel de riesgo corresponde a un 70% considerado medio, es importante destacar que se deberían realizar constataciones físicas periódicamente, para asegurar de esta forma a sus inventarios y facilitar su registro, además de brindar seguridad a los clientes en que su inversión por el servicio prestado es positiva.

La información y comunicación de la entidad tiene una calificación porcentual del 40% resultando su nivel de confianza bajo, en efecto de la falta de cuadros de

diagramas de flujo, normas, políticas y procedimientos para la cuenta inventario y las actividades que son realizadas por parte de los colaboradores del hotel. Representado un nivel de riesgo medio en un 60%, donde se destaca el material inexistente que garantiza los niveles de confianza y confirmar la efectividad en los procesos en el momento de existir.

En el orden de los componentes de control, el monitoreo y supervisión están representados con 40%, un nivel de confianza bajo, como se observó no existe un código de ética y no se ha realizado una evaluación de control a las actividades, ante un 60% de nivel de riesgo medio, que destaca que no se efectúan de forma idónea la supervisión de las actividades realizadas.

3.3.2. Indicadores de gestión al Hotel Caridi Chipipe

Las razones o indicadores de eficiencia permiten conocer el manejo de las cuentas de gestión más significativas, como las cuentas por cobrar a clientes, y el tiempo en que es necesario cobrar estos rubros; también se conoce mediante estos indicadores el uso del tiempo en que se venden los inventarios. Los indicadores presentan formulas las cuales ayudan a conocer las veces en que existe rotación en un año determinado, de tal manera que permiten evaluar la antigüedad de la cartera del inventario y el tiempo en que debe pagar a los proveedores.

La razón corriente principal indicador de liquidez al verse apoyada o deteriorada en una rotación buena o mala de la rotación de la cartera y los inventarios. Es por ello por lo que en el presente se a conocer una estrecha relación entre las cuentas por cobrar y la rotación de los inventarios que incidirán en la liquidez.

En las siguientes tablas se da a conocer los resultados que mediante gráficos se establecerá un breve análisis que brindará mejor entendimiento sobre el uso de los indicadores de gestión a los inventarios del Hotel Caridi Chipipe.

Tabla 15: Rotación de la Cartera

ROTACIÓN DE CARTERA	
$\frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$	
Año 2017	Año 2018
$\frac{\$164.882,74}{\$2.800,00}$	$\frac{\$185.429,63}{\$4.500,00}$
58,89 veces	41,21 veces

Fuente: Estados Financieros del Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Gráfico 14: Rotación de la Cartera



Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Análisis

Este indicador muestra que las cuentas por cobrar en el periodo 2017 giraron 58,89 veces es decir que la cantidad de \$164.882,74 se convirtió en efectivo, existió una disminución en el año 2018 de 17,68 veces, refleja que la empresa hotelera redujo

notablemente su agilidad de recuperación de créditos concedidos a los clientes por la entrega de mercadería; en el año 2018 existió una rotación de la cartera 41,21 veces en donde el valor monetario de las ventas anuales se convirtieron en efectivo.

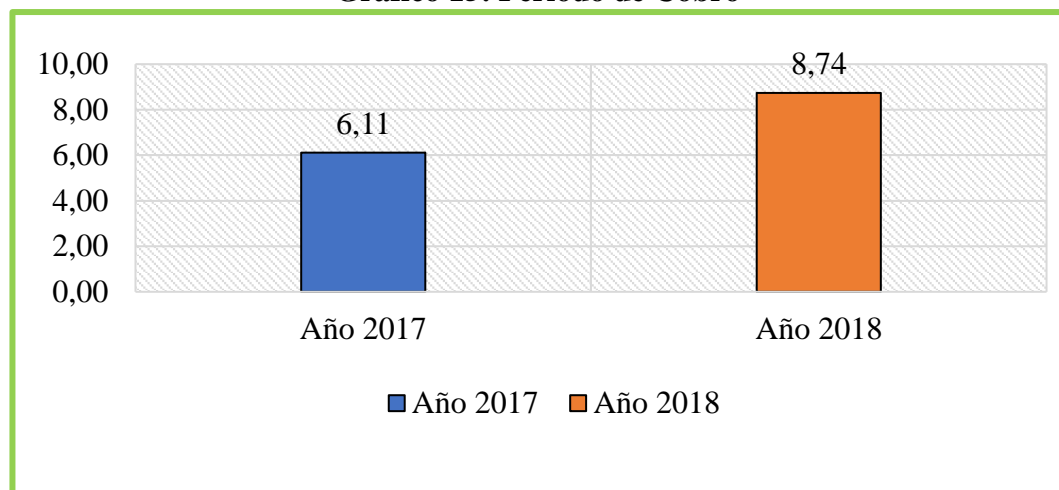
Tabla 16: Periodo de Cobro

PERIODO DE COBRO	
$\frac{360 \text{ días}}{\text{Rotación de la Cartera}}$	
Año 2017	Año 2018
Rotación de la cartera: 58,89	Rotación de la cartera: 41,21
$\frac{360}{58,89}$	$\frac{360}{41,21}$
6,11 días	8,74 días

Fuente: Estados Financieros del Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Gráfico 15: Periodo de Cobro



Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Análisis

El cálculo del periodo promedio de cobro del año 2017 tardo 6,11 días en convertir en efectivo la cartera de crédito o cuentas por cobrar mientras que el año 2018 la

recuperación de la cartera fue en 8,74 días uno de los factores que redujo notablemente el cobro del segundo periodo es que la empresa redujo su agilidad de cobro o que no se han fortalecido las ventas para otorgar créditos.

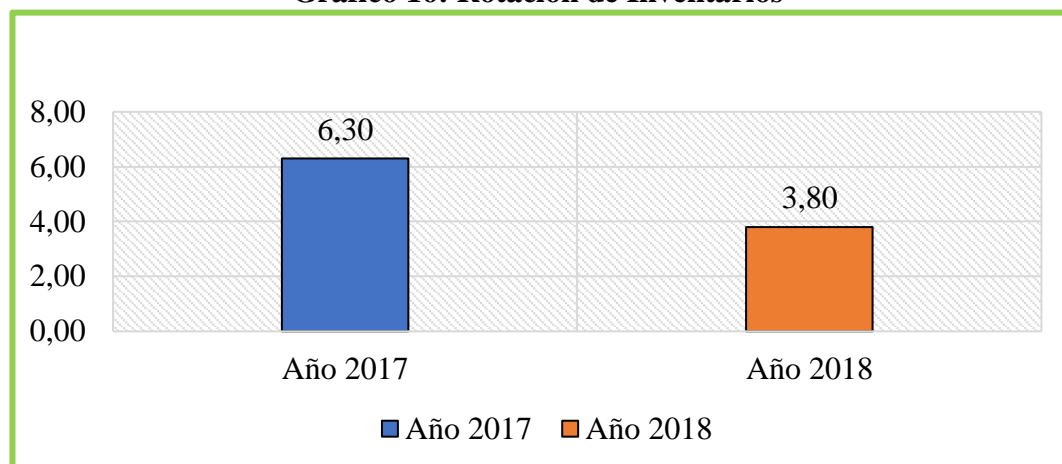
Tabla 17: Rotación de Inventarios

ROTACIÓN DE INVENTARIOS	
$\frac{\text{Costo de Venta}}{\text{Inventario}}$	
Año 2017	Año 2018
$\frac{\$128.744,19}{\$20.435,20}$	$\frac{\$134.011,82}{\$35.270,00}$
6,30 veces	3,80 veces

Fuente: Estados Financieros del Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Gráfico 16: Rotación de Inventarios



Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Análisis

El resultado de este indicador demuestra que, si existió rotación de inventarios, en el periodo 2017 con una rotación significativa de 6,30 veces por año y convirtiéndose en efectivo o en cuentas por cobrar, mientras que en año 2018 tiene

una rotación de 3,80 veces por año, lo que demuestra que la empresa en el último periodo o no poseía mercancía almacenadas en bodega, o la existía una correcta distribución a las áreas de ventas.

Tabla 18: Inventario en Existencia

INVENTARIO EN EXISTENCIA	
$\frac{360 \text{ días}}{\text{Rotación de Inventarios}}$	
Año 2017	Año 2018
Rotación de Inventario: 6,30	Rotación de Inventario: 3,80
$\frac{360}{6,30}$	$\frac{360}{3,80}$
57,14	94,75

Fuente: Estados Financieros del Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Gráfico 17: Inventario en Existencia



Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Análisis

Se convirtieron los inventarios de mercancías a efectivo o cuentas por cobrar cada 57,14 días en promedio, o lo que es igual que la empresa dispone inventarios suficientes para venderlos durante esos días y que existió mayor eficiencia; mientras

en el 2018 lo realizaba cada 94,75 días. En los periodos analizados, los inventarios se están vendiendo en un plazo de 37,61 días, es importante destacar que existe esta diferencia porque al ser una empresa hotelera existe la posibilidad que no concurren ventas en las áreas del bar y restaurante, y que solo los visitantes requieran de exclusividad el servicio de habitación.

Tabla 19: Rotación de proveedores

ROTACIÓN DE PROVEEDORES		$\frac{\text{Ctas y documentos por pagar} * 360}{\text{Compras}}$
Año 2017	Año 2018	
$\frac{\$25.200,00 \times 360}{\$130.729,39}$	$\frac{\$55.750,00 \times 360}{\$148.846,62}$	
69,40	134,84	

Fuente: Estados Financieros del Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Gráfico 18: Rotación de proveedores



Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Análisis

Se presentó en el periodo 2017 un promedio de 69,40 días y en año 2018 existió un incremento de 134,84 días lo que indica que se está haciendo buen uso de los

excedentes del efectivo, esta variación significativa es el logro de obtener un mayor número de días promedio por año para realizar las cancelaciones de cuentas por pagar a proveedores.

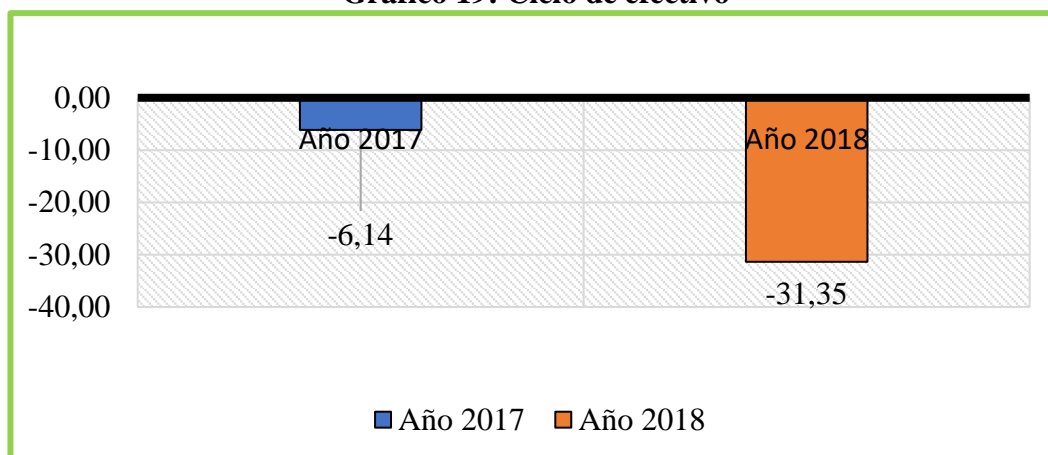
Tabla 20: Ciclo de efectivo

CICLO DE EFECTIVO	
Rotación de la cartera + Rotación de Inventarios-Rotación a los proveedores	
Año 2017	Año 2018
Rotación de cartera (días): 6,11	Rotación de cartera (días): 8,74
Rotación de Inventario (días): 57,14	Rotación de Inventario (días): 94,75
Rotación de Proveedores (días): 69,40	Rotación de Proveedores (días): 134,84
CE= 6,11 + 57,14 - 69,40	CE=8,74 + 94,75 - 134,84
-6,14	-31,35

Fuente: Estados Financieros del Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Gráfico 19: Ciclo de efectivo



Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Análisis

Al aplicar los indicadores de efectividad en las operaciones contables del efectivo del hotel Caridi Chipipe se dio a conocer el promedio del año 2017, donde resulto

que en -6,14 días, ante un año 2018 que tendría -31,35 días en ambos periodos no existía efectivo para cumplir con sus obligaciones. Destacando además que estas variaciones existentes se deben a que el servicio de alojamiento es bajo en temporada escolar, invierno por sus condiciones climáticas.

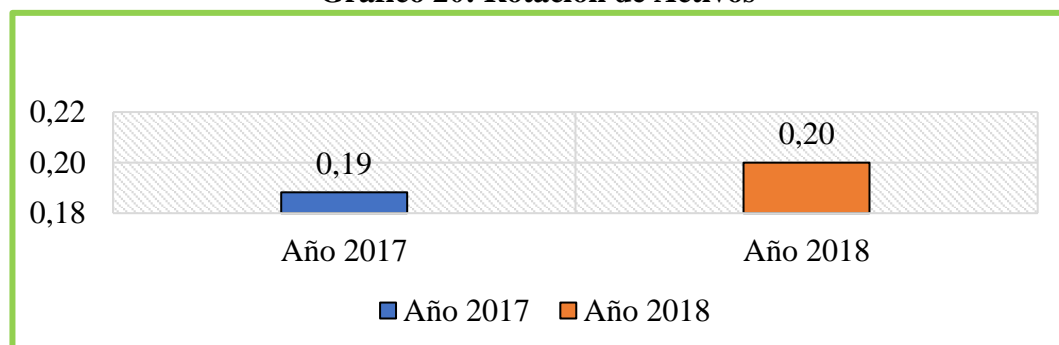
Tabla 21: Rotación de Activos

ROTACIÓN DE ACTIVOS	
$\frac{\text{Ventas}}{\text{Total de los activos}}$	
Año 2017	Año 2018
$R.A = \frac{\$164.882,74}{\$875.830,10}$	$R.A = \frac{\$185.429,63}{\$927.211,34}$
0,19	0,20

Fuente: Estados Financieros del Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Gráfico 20: Rotación de Activos



Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Análisis

Mediante este indicador de eficiencia se miden cuántos dólares genera cada dólar invertido en activo total, es por ende que en el periodo 2017 existió un promedio de 0.19 veces en el año, mientras que el siguiente año 2018 roto 0,20 veces, en

otros términos se define que por cada \$1.00 dólar invertido en activos totales, genero ventas por 0,19 centavos en el primer año, y de 0,20 centavos de dólar en el segundo año , lo que demuestra que se está utilizando de manera eficiente sus activos para generar ingresos.

3.3.3. Indicadores de Liquidez del Hotel Caridi Chipipe

Razón Corriente

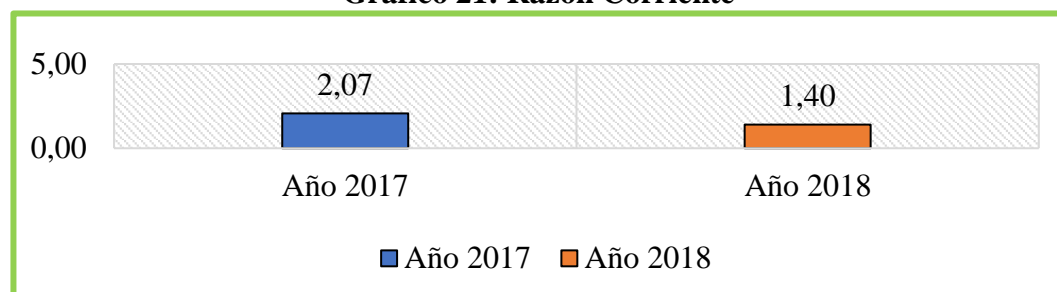
Tabla 22: Razón Corriente

RAZÓN CORRIENTE		$\frac{\text{Activos Corrientes}}{\text{Pasivos Corrientes}}$
Año 2017	Año 2018	
$R. C = \frac{\$62.585,20}{\$30.256,90}$	$R. C = \frac{\$96.050,00}{\$68.409,94}$	
2,07	1,40	

Fuente: Estados Financieros del Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Gráfico 21: Razón Corriente



Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Análisis

Este resultado indica que el año 2017 se obtuvo una razón corriente de 2,07 esto quiere decir que el pasivo corriente es más grande que el activo, o que por cada

dólar (\$1,00) la empresa cuenta con \$2,07 dólares para cubrir las deudas, sin embargo el año continuo (2018) existió un descenso de 1,40 demostrando que en este periodo la empresa hotelera no cuenta con los recursos suficientes, debido a deudas contraídas con proveedores por el mal manejo de los inventarios y se produjo una disminución de la liquidez.

Prueba Ácida

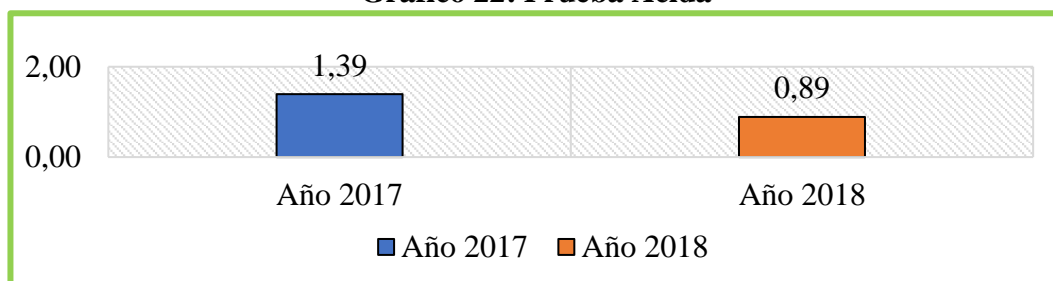
Tabla 23: Prueba Ácida

PRUEBA ÁCIDA	
$\frac{\text{Activos Corrientes} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivos Corrientes}}$	
Año 2017	Año 2018
$P.A = \frac{\$62.585,20 - \$20.435,20}{\$30.256,90}$	$P.A = \frac{\$96.050,00 - \$35.270,00}{\$68.409,94}$
1,39	0,89

Fuente: Estados Financieros del Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Gráfico 22: Prueba Ácida



Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Análisis

Se interpretan los resultados para conocer la capacidad de pago del hotel, obteniendo que por cada dólar (\$1,00) que la empresa debe en un periodo de corto

plazo cuenta con \$1,39 dólares en el año 2017 de tal manera que la entidad si logre pagar sus deudas a corto plazo, mientras que en el 2018 posee \$0,89 centavos de dólar, de esta forma de determina que la entidad cuenta con dinero improductivo en el último periodo donde se aconseja realizar inversiones a corto plazo.

Capital de Trabajo

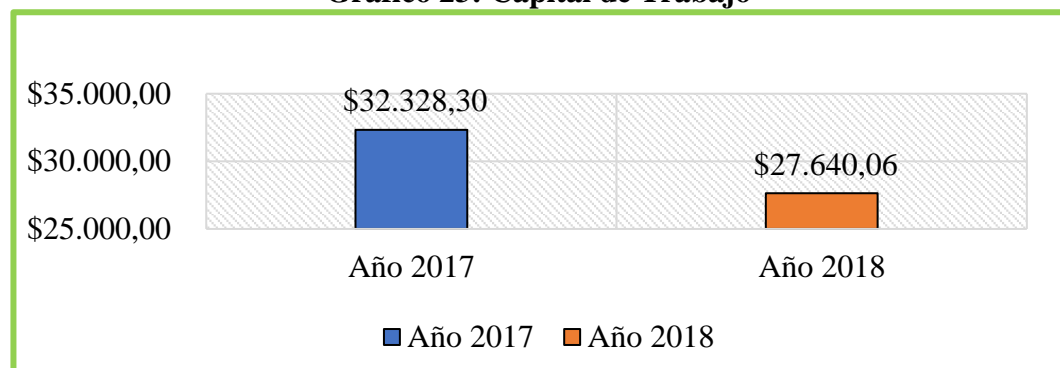
Tabla 24: Capital de Trabajo

CAPITAL DE TRABAJO	
Activo Corriente – Pasivo Corriente	
Año 2017	Año 2018
C. T = \$62.585,20 – \$30.256,90	C. T = \$90.050,00 – \$68.409,94
\$32.328,30	\$27.640,06

Fuente: Estados Financieros del Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Gráfico 23: Capital de Trabajo



Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Análisis

Al aplicar este indicador financiero da como resultado en el año 2017 un valor de \$32.328,30 dólares, mientras que en el 2018 su valor es de \$27.640,06 dólares; estos

valores en dólares son los rubros que le quedaron a la empresa representados en efectivo o activos corrientes, después de haber liquidado todos sus pasivos a corto plazo, solo si ha cancelado de forma inmediata.

3.3.4. Análisis Financiero

3.3.4.1. Análisis horizontal de los Estados de Situación Financiera

Tabla 25: Activos

ACTIVOS	Año 2017	Año 2018	V. Absoluto	Variación %
Activos Corrientes	\$ 62.585,20	\$ 96.050,00	\$ 33.464,80	53,47%
Activos no Corrientes	\$813.244,90	\$831.161,34	\$ 17.916,44	2,20%
TOTAL DE ACTIVOS	\$875.830,10	\$927.211,34	\$ 51.381,24	5,87%

Fuente: Estados Financieros del Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Gráfico 24: Activos



Fuente: Estados Financieros del Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Análisis

Al realizar un análisis horizontal de los Estados financieros del Hotel Caridi Chipipe del cantón Salinas, en los periodos del 2017-2018, se detallan los siguientes puntos a continuación:

Los activos corrientes en cantidades totales han tenido variaciones, en el año 2017 fue de \$62.585,20 dólares, mientras que el año siguiente es de \$96.050,00 dólares, presentando una variación positiva de \$33.464,80 que equivale al 53,47%, valores que se justifican en la cuenta de efectivo y equivalente de efectivo, donde concurrió una variación de \$16.800,00 que equivale a 42,80%, monto que nació por los diferentes servicios que presta al hotel.

En el rubro de los inventarios se presentó la variación de \$14.834,80 gracias a la gran acogida que se obtuvo en este periodo por el servicio de alojamiento y las diferentes actividades que el hotel ofreció como el uso de la sala vip para conferencias particulares, distracción nocturna, restaurante y bar.

El activo no corriente posee cantidades como \$813.249,90 en el año 2017, a diferencia del 2018 que existe un aumento de \$831.161,34, valores que demuestran una variación de \$17.916,44 que equivale al 2,20%, este aumento es notorio es la cuenta de propiedad planta y equipo.

El cual posee una variación relativa de 1,89% estos valores son significativos porque incurrieron en adecuaciones de las instalaciones del hotel como recepción, para que los clientes se sientan cómodos a la espera de ser atendidos, instalación de 2 baños, y arreglos físicos en el área de la piscina, también se adecuaron nuevos grifos para la cocina y mesones de trabajo para una mejora de la producción, además de cumplir con estándares de limpieza para la preparación y manipulación de alimentos que ofrece el hotel a su comensales.

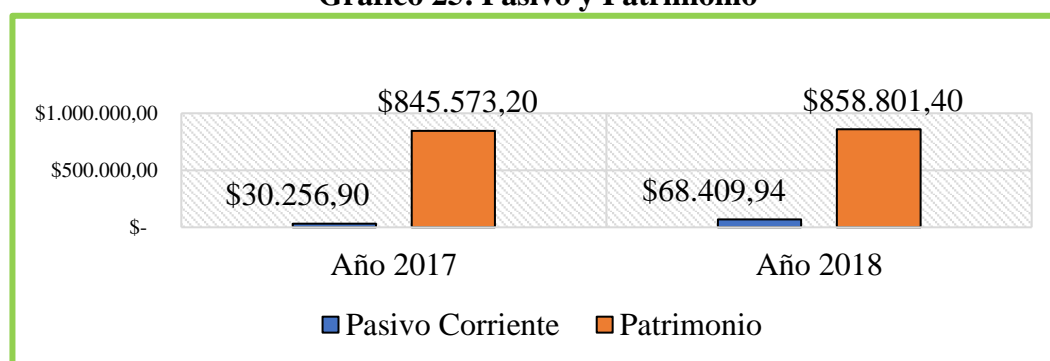
Tabla 26: Pasivos y Patrimonio

PASIVOS PATRIMONIO	Y	Año 2017	Año 2018	V. Absoluto	Variación %
Pasivos Corrientes		\$ 30.256,90	\$ 68.409,94	\$ 38.153,04	55,77%
Patrimonio		\$845.573,20	\$858.801,40	\$ 13.228,20	1,56%
TOTAL DE ACTIVOS		\$875.830,10	\$927.211,34	\$ 51.381,24	5,87%

Fuente: Estados Financieros del Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Gráfico 25: Pasivo y Patrimonio



Fuente: Estados Financieros del Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Análisis

Con respecto a la cuenta pasiva se observa que en el periodo 2017 es de \$30.256,90 mientras que los valores del 2018 ascienden a \$ 68.409,94 reflejando una variación positiva de 55,77%; estos aumentos se originan al financiamiento de las compras de los insumos a los proveedores para el correcto abastecimiento, además de las obligaciones corrientes que incurrieron en 150,35% con una variación de \$7.603,04. Con respecto al patrimonio se observa un ligero aumento, en el primero año su valor económico es de \$845.573,20, sin embargo, en el año 2018 creció a \$858.801,40 con una variación positiva de \$13.228,20, ambos representados en una importancia relativa de 1,56%, derivados por el crecimiento de sus aportaciones a socios y resultados acumulados.

Análisis Horizontal del Estado de Resultado Integral

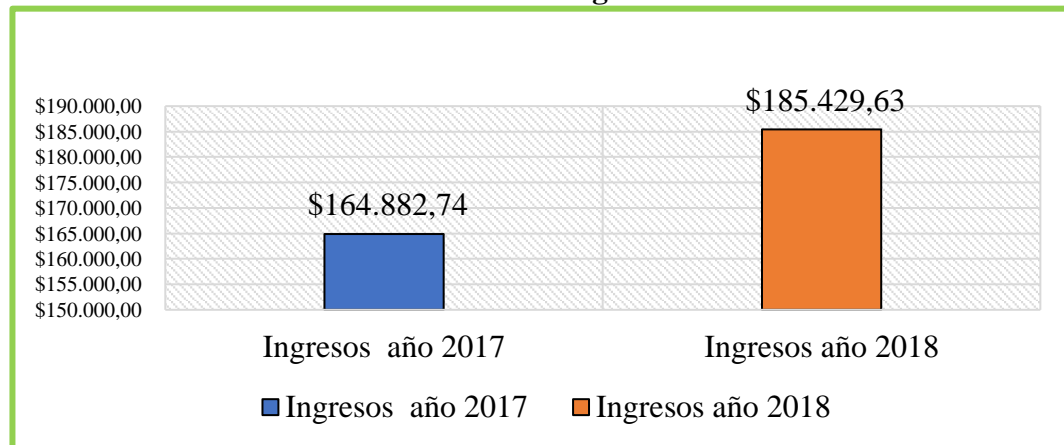
Tabla 27: Ingresos

INGRESOS		V. Absoluta	Variación %
Ingresos año 2017	\$164.882,74	\$ 20.546,89	12,46%
Ingresos año 2018	\$185.429,63		

Fuente: Estados Financieros del Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Gráfico 26: Ingresos



Fuente: Estados Financieros del Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Análisis

Al analizar la estructura económica del Hotel Caridi Chipipe en sus periodos 2017-2018, mediante análisis horizontal se logró determinar los siguientes puntos. La sección de ingresos del estado de resultado integral de los periodos estudiados, presentaron una favorable variación del \$20.546,89 y su equivalencia porcentual entre los dos años 2017-2018 (12,46%), este aumento se debe al crecimiento de las ventas realizadas por todos los servicios que ofrece el establecimiento de alojamiento. Estos incrementos significativos son positivos para la entidad hotelera, garantizando de esta manera la vida financiera de la misma.

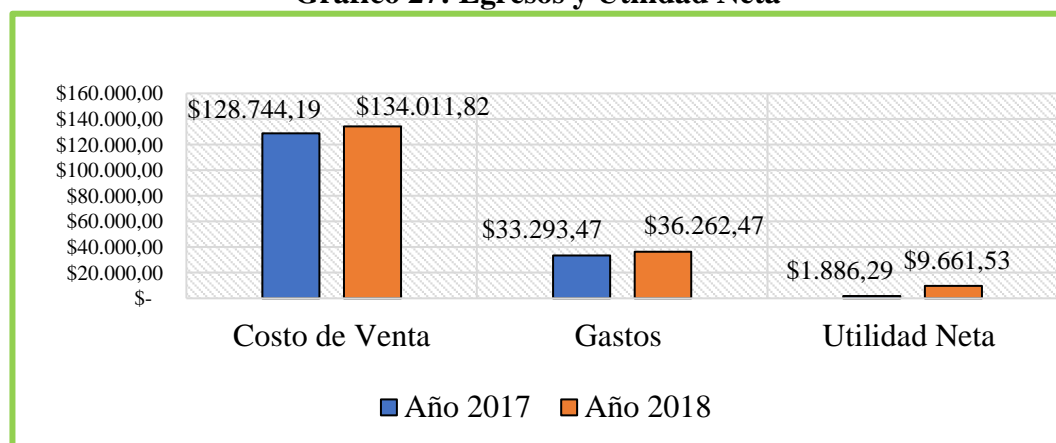
Tabla 28: Egresos y Utilidad Neta

EGRESOS Y UTILIDAD NETA	Año 2017	Año 2018	V. Absoluto	Variación %
Costo de Venta	\$128.744,19	\$134.011,82	\$ 5.267,63	4,09%
Gastos	\$ 33.293,47	\$ 36.262,47	\$ 2.969,00	8,92%
Utilidad Neta	\$ 1.886,29	\$ 9.661,53	\$ 7.775,24	412,20%

Fuente: Estados Financieros del Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Gráfico 27: Egresos y Utilidad Neta



Fuente: Estados Financieros del Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Análisis

Estos rubros indican que la cuenta de Costos de venta posee una variación de \$567,63 con su respectiva variación relativa de 4,09%, valores que incurren en las ventas, en ella se conoce los materiales directo, la mano de obra del personal de hotel, y los costos indirectos de las diferentes áreas de restaurante, bar y sala vip.

Los gastos obtuvieron de la misma forma una variación positiva de \$2.969,00 donde existieron aumentos en gastos administrativos y ventas. Se observa además que en el hotel existió un aumento en sus utilidades durante los dos periodos de 2017 – 2018 de \$7.775,24

3.3.4.2. Análisis Vertical

Análisis Vertical a los Estados de Situación Financiera

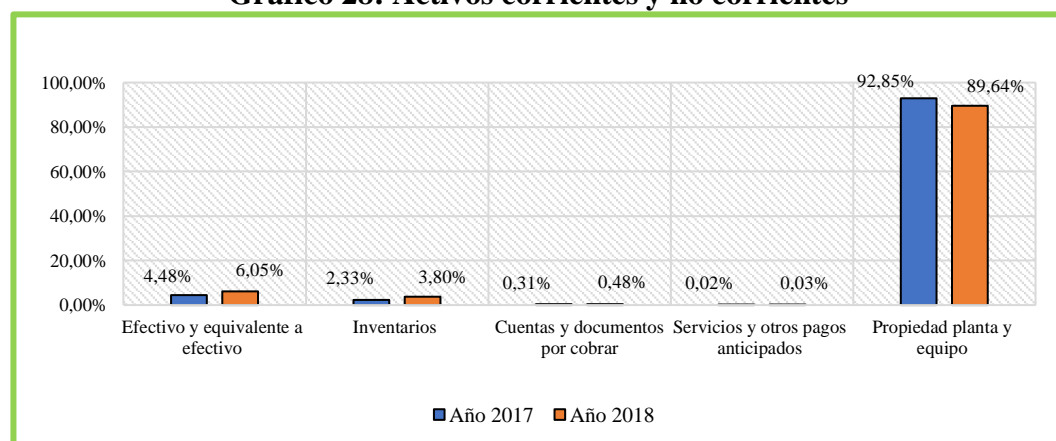
Tabla 29: Activos corrientes y no corrientes

Activos Corrientes y no corrientes	Año 2017		Año 2018	
	Saldos	%	Saldos	%
Efectivo y equivalente a efectivo	\$ 39.256,00	4,48%	\$ 56.056,00	6,05%
Inventarios	\$ 20.435,20	2,33%	\$ 35.270,00	3,80%
Cuentas y documentos por cobrar	\$ 2.744,00	0,31%	\$ 4.444,00	0,48%
Servicios y otros pagos anticipados	\$ 150,00	0,02%	\$ 280,00	0,03%
Propiedad planta y equipo	\$ 813.244,90	92,85%	\$ 831.161,34	89,64%
TOTAL DE ACTIVOS	\$ 875.830,10	100%	\$ 927.211,34	100%

Fuente: Estados Financieros del Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Gráfico 28: Activos corrientes y no corrientes



Fuente: Estados Financieros del Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Análisis

Las cuentas de los activos están graficadas en forma más representativa, donde se conoce que la cuenta efectivo y equivalente de efectivo existió un aumento entre los periodos 2017- 2018 de 4.48% a 6,05%, estos valores se ven reflejados en su subcuenta banco donde existe el aumento más significativo, esto es ocasionado por los préstamos realizados que se contrajo para la compra de suministros.

De igual manera la cuenta inventarios en el periodo 2018 realiza un ligero aumento del 3,08%, se debe a la compra de suministros realizadas para todas las áreas que tiene el hotel, como habitaciones, sala vip, restaurante y bar. En los activos no corrientes se presenta la cuenta más característica con valores porcentuales de 92,85% y 89,64%, justificado que la empresa cuenta con instalaciones propias y áreas de diversas actividades, dando garantía de sus bienes.

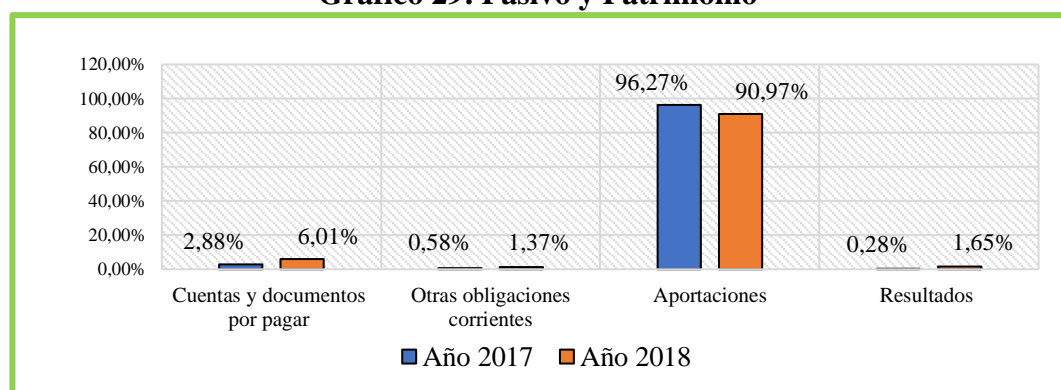
Tabla 30: Pasivo y Patrimonio

Pasivos y Patrimonio	Año 2017		Año 2018	
	Saldos	%	Saldos	%
Cuentas y documentos por pagar	\$ 25.200,00	2,88%	\$ 55.750,00	6,01%
Otras obligaciones corrientes	\$ 5.056,90	0,58%	\$ 12.659,94	1,37%
Aportaciones	\$ 843.154,88	96,27%	\$ 843.501,04	90,97%
Resultados	\$ 2.418,32	0,28%	\$ 15.300,36	1,65%
TOTAL DE PASIVO + PATRIMONIO	\$875.830,10	100%	\$ 927.211,34	100%

Fuente: Estados Financieros del Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Gráfico 29: Pasivo y Patrimonio



Fuente: Estados Financieros del Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Análisis

Los valores reflejados en el **Gráfico 31** indican que la cuenta de aportaciones de capital suscrito es la más relevante cuyo porcentaje es de 96,27% (2017) y 90,97%

(2018); esto indica que la empresa cuenta con capital propio, por consiguiente la representación porcentual indica que las cuentas y documentos por pagar de los años 2017-18 equivalen a 2,88% y 6,01% respectivamente, valores justificados por las obligaciones a proveedores y los documentos por pagar que adquirió la empresa para financiar nuevas compras de suministros.

Análisis Vertical al Estado de Resultado Integral

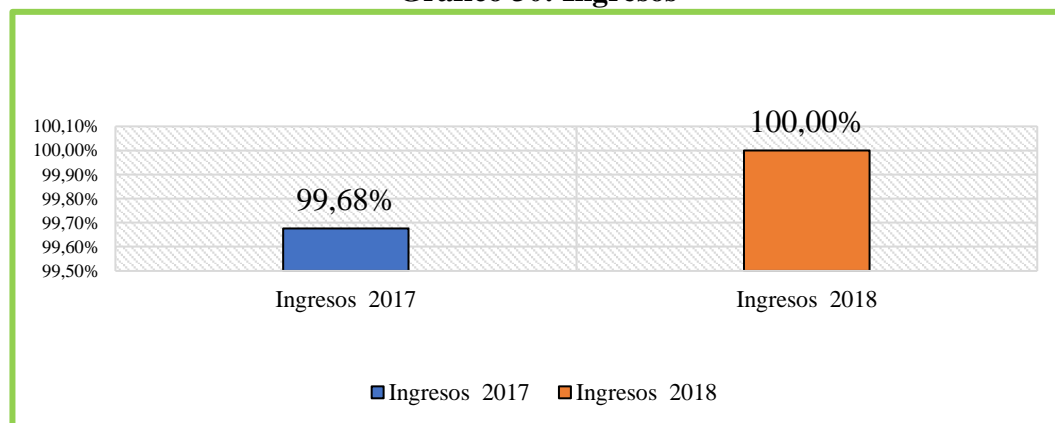
Tabla 31: Ingresos Ordinarios

INGRESOS	Saldos	%
Ingresos 2017	\$ 164.882,74	99,68%
Ingresos 2018	\$ 185.429,63	100,00%

Fuente: Estados Financieros del Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Gráfico 30: Ingresos



Fuente: Estados Financieros del Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Análisis

Realizado el análisis comparativo respecto a los ingresos durante los dos periodos 2017-2018 se evidencia un porcentaje mayor al 95% en los dos periodos debido a las ventas que son partes de todos los servicios que se ofrece en el hotel.

En los dos periodos las ventas fueron significativas, en el primer año fue de 99,68%, ante un 100% en el último periodo estudiado, este ligero pero relevante cambio porcentual, se debe a la gran acogida de turistas que ingreso a la provincia.

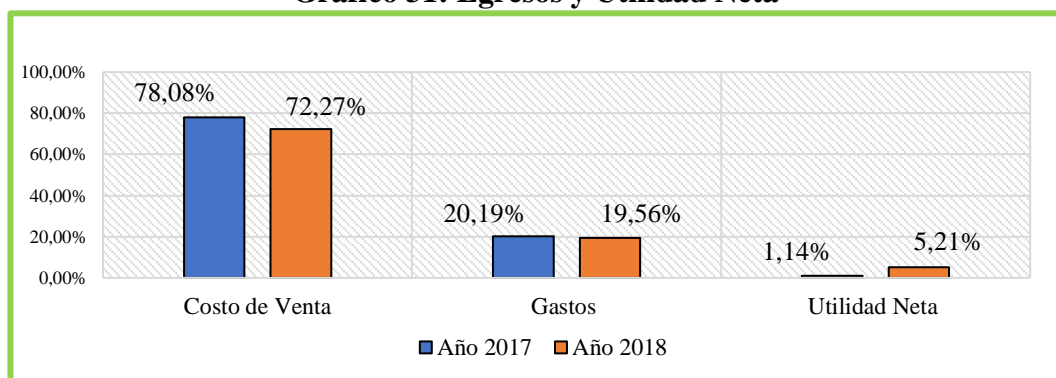
Tabla 32: Egresos y Utilidad Neta

EGRESOS Y UTILIDAD NETA	Año 2017		Año 2018	
	Saldos	%	Saldos	%
Costo de Venta	\$ 128.744,19	78,08%	\$ 134.011,82	72,27%
Gastos	\$ 33.293,47	20,19%	\$ 36.262,47	19,56%
Utilidad Neta	\$ 1.886,29	1,14%	\$ 9.661,53	5,21%

Fuente: Estados Financieros del Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Gráfico 31: Egresos y Utilidad Neta



Fuente: Estados Financieros del Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Análisis

La cuenta costos de venta presenta valores porcentuales en el periodo 2017 (78,08%), en donde la subcuenta más representativa es la de costos indirectos de restaurante, bar, sala vip y habitación que equivalen a 48,84%, mientras que en el año 2018 existió una disminución.

En cuanto a los gastos existe una pequeña disminución del 20,19% (2017) al 19,56 (2018), justificados por gastos administrativos y de ventas; la utilidad neta del año

2017 fue de \$1.886,29 pero en el año 2018 se alcanzó una ganancia de \$9.661,53 dólares existiendo un aumento de 4,07% puntos porcentuales.

Esto es ocasionado mayormente por las ventas logradas en todos los servicios que ofrece el hotel, además de recalcar que el año 2018 mejoro significativamente en el sector turístico, antes los acontecimientos naturales que en el año 2016 se produjeron en el país, ocasionando que el año consecutivo fuera complejo para el sector económico.

3.4. Propuesta

DISEÑO DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL A LOS INVENTARIOS DEL HOTEL CARIDI CHIPIPE

3.4.1. Introducción

El hotel Caridi Chipipe del cantón Salinas se dedica a la prestación de servicios de alojamiento, restauración y diversión nocturna a personas extranjeras y nacionales. Este servicio implica tener una serie de insumos que permitirán que sus clientes queden satisfechos, es por ende que el hotel se ve en la necesidad de acoger un manual de políticas y procedimientos que les permita alcanzar el nivel de satisfacción deseado a sus clientes. Un manual de control interno dentro de una entidad genera muchas expectativas positivas dentro de ella, mediante reglas que deberán ser acogidas por el personal que labora dentro de la misma. Este manual constara de procedimientos a los inventarios, normas y flujogramas en sus actividades, facilitando de esta forma el tratamiento a los inventarios del hotel.

3.4.2. Justificación de propuesta

El presente está orientado a la mejora de las actividades que brinda el hotel, donde en conjunto a los inventarios garantizan la liquidez positiva de la entidad, para alcanzar la eficiencia mediante indicadores de gestión. Es un aporte al desarrollo de las actividades de una entidad, demostrando que los indicadores de gestión son utilizados en todas las áreas, administrativas contables, como también en diferentes nichos de trabajo, especificando en el presente en el sector hotelero y los servicios que brinda una de sus empresas como lo es el Hotel Caridi Chipipe

3.4.3. Objetivo de la propuesta

Objetivo general

Implementar un manual de políticas y procedimientos de control mediante herramientas administrativas contables direccionado a la eficiencia de los inventarios del hotel Caridi Chipipe del cantón Salinas.

Objetivos específicos

- Proporcionar políticas a los inventarios, para controlar los procesos y alcanzar altos niveles de eficiencia y eficacia en los mismos.
- Formular procedimientos a los inventarios que coadyuven al logro óptimo y adecuado de los mismos.
- Diseñar un manual de políticas y procedimientos de control dirigido a los inventarios para el logro de la eficacia, efectividad y eficiencia de sus operaciones.




**MANUAL DE POLÍTICAS
Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL A LOS
INVENTARIOS DEL HOTEL CARIDI CHIPIPE**

Dirigido para: Administración de Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Liliana Bueno Camba


Salinas- Ecuador

2020

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL A LOS INVENTARIOS	
	Área:	Administrativa Contable
	Fecha:	Enero 2010
	Elaborado por:	Liliana Katherine Bueno Camba

ÍNDICE

3.4.4. Datos institucionales:	110
3.4.5. Diseño de políticas generales	111
3.4.5.1. Gerencia general.....	111
3.4.5.2. Contabilidad	112
3.4.5.3. Bodega.....	113
3.4.6. Políticas a los inventarios.....	113
3.4.6.1. Inventario	114
3.4.6.2. Bodega.....	115
3.4.6.3. Control de procedimientos a los inventarios.....	116
3.4.6.4. Kárdex de existencia	117
3.4.6.5. Orden de compra	118
3.4.6.6. Formato de listado de proveedores	119
3.4.6.7. Selección, evaluación y reevaluación de proveedores.	119
3.4.7. Procedimientos.....	122
CONCLUSIONES	125
RECOMENDACIONES	126

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL A LOS INVENTARIOS	
	Área:	Administrativa Contable
	Fecha:	Enero 2010
	Elaborado por:	Liliana Katherine Bueno Camba

3.4.4. Datos institucionales:

Razón social: Hotel Caridi Chipipe

R.U.C: 0917055642001

Categoría PYME: Mediana

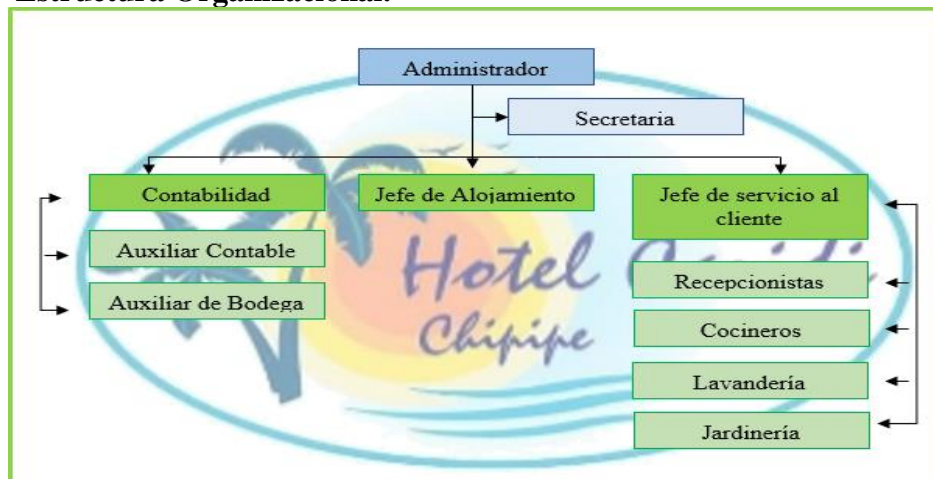
Clasificación Hotelera: Hotel 3 estrellas.


Actividad: Servicio de Alojamiento

Telf. (593) 4-2770 550 – 2770 554

Correo: hotel_caridi@hotmail.co

Estructura Organizacional.




	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL A LOS INVENTARIOS	
	Área:	Administrativa Contable
	Fecha:	Enero 2010
	Elaborado por:	Liliana Katherine Bueno Camba

3.4.5. Diseño de políticas generales


3.4.5.1. Gerencia general

- Representante legal de la empresa.
- Planificación y organización de funcionamiento de todas las áreas del hotel.
- Controlar las actividades del personal administrativo, contable, operativo y de servicio.
- Realizar evaluaciones constantes al personal de todas las áreas.
- Supervisar el presupuesto financiero mediante análisis con el personal idóneo en el área contable.
- Emitir autorización de compras de inventarios mediante firmas con documentos que respalde la transacción.
- Supervisar el mantenimiento de los suministros de bodega.
- Revisar el listado de suministros antes de adquirirlos.
- Revisar las proformas de compras de diferentes proveedores y discutirlo con el área contable.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL A LOS INVENTARIOS	
	Área:	Administrativa Contable
	Fecha:	Enero 2010
	Elaborado por:	Liliana Katherine Bueno Camba

3.4.5.2. Contabilidad

- Ejercer el control sobre las operaciones contables
- Emitir estados financieros razonablemente presentados
- Resguardar la información contable
- Conocer la normativa contable vigente del país, para asegurar los recursos.
- Analizar los saldos mediante técnicas financieras.
- Dar a conocer a gerencia los movimientos contables realizados de la semana.
- Declarar los impuestos establecidos por la ley ecuatoriana.
- Entrega oportuna, confiable y a tiempo de los reportes financieros.
- Supervisar el presupuesto antes de realizar alguna inversión.
- Realizar estrategias que beneficien la economía del establecimiento.
- Registrar todas las transacciones que se emitan de forma diaria, semanal o mensual.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL A LOS INVENTARIOS	
	Área:	Administrativa Contable
	Fecha:	Enero 2010
	Elaborado por:	Liliana Katherine Bueno Camba


3.4.5.3. Bodega

- Registro de entrada y salidas de mercaderías.
- Constatación física de inventario.
- Supervisar los suministros obsoletos, o caducados.
- Realizar documentación de registro de productos a bodega.
- Clasificar los suministros nocivos de los de consumo humano
- Solicitar pedidos de productos que tengan alta demanda
- Recibir la mercadería y verificar que estén en buen estado.

3.4.6. Políticas a los inventarios


Para lograr la eficiencia se necesitan realizar las cosas en forma correcta que beneficien a las actividades, por lo que los suministros que se encuentran en bodega del hotel Caridi Chipipe necesitan de un trato especial.

Mediante políticas de inventarios se logrará la eficiencia en el correcto trato contable, además de corregir posibles anomalías que suelen existir en la bodega de cualquier entidad. Por lo tanto, el personal del hotel debe cumplir las políticas que se presentan a continuación.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL A LOS INVENTARIOS	
	Área:	Administrativa Contable
	Fecha:	Enero 2010
	Elaborado por:	Liliana Katherine Bueno Camba


3.4.6.1. Inventario

- Realizar las proformas de todos los productos con los proveedores, se debe considerar la calidad de los productos.
- Cotizar mínimo con 3 proveedores que cumplan con estándares de calidad, precio y garantía, según corresponda a los insumos adquiridos.
- La adquisición de los inventarios deberá ser canalizada a través del departamento de compras, en caso de no existir, el área contable logre canalizar la información.
- Debe existir notas de pedido con un máximo en 2 días de anticipación.
- Se debe receiptar facturas que estén de acuerdo con los precios, condición establecidos en el pedido realizado; si existiera alguna irregularidad con precios, calidad o marcas diferentes, la persona encargada de la recepción de los insumos es el jefe de compras, de no existir este, el que receiptara el pedido es el gerente y el tomara la decisión de adquirirlo o rechazarlo.
- para debitar el pago a los proveedores se verificará que las facturas sean aprobadas por el jefe de bodega.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL A LOS INVENTARIOS	
	Área:	Administrativa Contable
	Fecha:	Enero 2010
	Elaborado por:	Liliana Katherine Bueno Camba

3.4.6.2. Bodega

- El encargado de bodega deberá inspeccionar los productos que ingresen, acto seguido deberá notificar anomalías a sus superiores administrativos contables.
- El bodeguero deberá emitir un documento escrito exponiendo las cantidades, el día, hora de las mercancías que ingresan a bodega.
- Todas las facturas que ingresen deben ser entregadas al contador como soporte de pago a los proveedores.
- Es conveniente escoger un día de la semana para preparar las facturas pendientes de pago (un día entre semana).
- Días a la preparación de las facturas se recibirán y pagarán a los proveedores.
- Los términos de pago deben ser en efectivo o a través de cheques.
- Para debitar el pago a los proveedores se debe verificar que las facturas sean aprobadas por el jefe de bodega.
- Se utilizará el método promedio para su estimación determinando así el costo unitario y total de los productos.


	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL A LOS INVENTARIOS	
	Área:	Administrativa Contable
	Fecha:	Enero 2010
	Elaborado por:	Liliana Katherine Bueno Camba

3.4.6.3. Control de procedimientos a los inventarios.

Se detallarán a continuación los formatos necesarios para el correcto control de los inventarios, garantizando de esta forma, un tratamiento adecuado a los insumos que son utilizados en el Hotel Caridi Chipipe de Salinas, para el servicio a sus clientes.

Formato de control de entrada a los suministros:

 <p>Hotel</p> <p>Caridi Chipipe</p> <p>Santa Elena- Salinas- Ecuador</p>					
Control de entrada de suministros					
Artículo	Fecha de entrada	Fecha de caducidad	Cantidad	Proveedor	Firma de responsable


	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL A LOS INVENTARIOS	
	Área:	Administrativa Contable
	Fecha:	Enero 2010
	Elaborado por:	Liliana Katherine Bueno Camba

3.4.6.4. Kárdex de existencia

Es la tarjeta de registro de mercaderías, que es utilizado para el control de sus insumos, se llevara el control de sus ingresos y salidas de productos, además de conocer la existencia total de sus insumos de bodega.


Se clasificar los suministros por cantidad, valor de medida y el precio unitario.

Formato de Kardex de existencia

		Hotel								
		Caridi Chipipe								
Kárdex de Existencias										
Artículo:								Referencia:		
Método:		Unidad:			Mínimo:			Máximo:		
Fecha	Detalle	Entradas			Salidas			Existencias		
		Cantidad	V. Unitario	V. Total	Cantidad	V. Unitario	V. Total	Cantidad	V. Unitario	V. Total







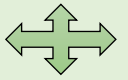

Esta es una herramienta para el gerente, que desee conocer qué tipo de proveedores en cuanto a calidad, cantidad y precios, debe tener como mejor alternativa, para abastecerse de los suministros necesarios, además ayuda a conocer la eficiencia de los proveedores.

	Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores				
	Código:		Versión: 1		
	Vigencia desde:			Página 1 de 2	
Defina la actividad a realizar	Selección y evaluación	NO	Reevaluación	SI	
	Incluye servicio técnico	SI			
Producto o Servicio: Nombre del proveedor: _____ Fecha: _____					
Criterio	Opciones de Calificación				Valor
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	
Calidad					
Cumplimiento de la entrega					
Documentación					
Experiencia					
Garantía					
Precios					
Formas de pago					
Descuentos					
Servicios Técnicos					
Atención					
Calificación Total					
<i>Nota: Los criterios que tienen no aplican para selección solo son evaluados en la reevaluación</i> SI EL RESULTADO ES INFERIOR A 70 NO SE CONSIDERARÁ EN LA COMPRA SI EL RESULTADO ES SUPERIOR A 70 SE CONSIDERARÁ EN LA COMPRA					
Nombre de evaluador:					
Firma:					

		Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores			
		Código:	Versión : 1		
		Vigencia desde:			
				Página 2 de 2	
Se establecen la siguiente tabla de criterios con el fin de generar coherencia y objetividad entre las evaluaciones realizadas de la siguiente manera:					
Calidad	Grado en que el producto o servicio cumplió con sus requisitos y necesidades				
Cumplimiento de la entrega	Grado en que se cumplió los tiempos dispuestos para la entrega de los productos o servicios solicitados				
Documentación	Grado en que el proveedor cumple con los requisitos de documentación establecidos por el SRI				
Experiencia	Nivel de conocimiento en la prestación del servicio en la realización del producto o servicio adquirido a través del tiempo				
Garantía	Ofrece mayor garantía en comparación a la competencia (Excelente), Ofrece garantía (Bueno); ofrece garantías parciales (Regular); no ofrece ningún tipo de garantía (Malo)				
Precios	El precio que ofrece el proveedor es apropiado para el producto o servicio que ofrece, en comparación a la competencia				
Forma de pago	La forma de pago al proveedor es factible para la organización, en comparación a la competencia				
Descuento	Se aplica algún tipo de descuento de acuerdo al mercado de la competencia, por la adquisición masiva de productos o servicios				
Servicio técnico	Provee toda la información necesaria para el buen entendimiento de la compra que se realiza				
Atención	Grado en que el proveedor está dispuesto a resolver las inquietudes y satisfacer de la mejor manera las necesidades.				
Excelente	Ofrece o se encuentra en un nivel superior a la competencia				
Bueno	Ofrece o se encuentra en un nivel superior a los demás proveedores				
Regular	Ofrece o se encuentra en igualdad de condiciones de los demás proveedores				
Malo	Ofrece o se encuentra en condiciones inferiores a los demás proveedores				
No aplica	No se evalúan por sus características negativas en todos los aspectos				
Selección y evaluación Cuadro de calificaciones		Selección y evaluación Cuadro de calificaciones		Cuadro de Calificación total	
Criterios	Puntajes	Criterios	Puntajes	Criterios	Puntajes
Malo	2,86	Malo	2	Calificación (>20,<59)	Malo
Regular	8,58	Regular	6	Calificación (>60,<69)	Regular
Bueno	11,44	Bueno	8	Calificación (>70,<79)	Bueno
Excelente	14,3	Excelente	10	Calificación (>80,<100)	Excelente

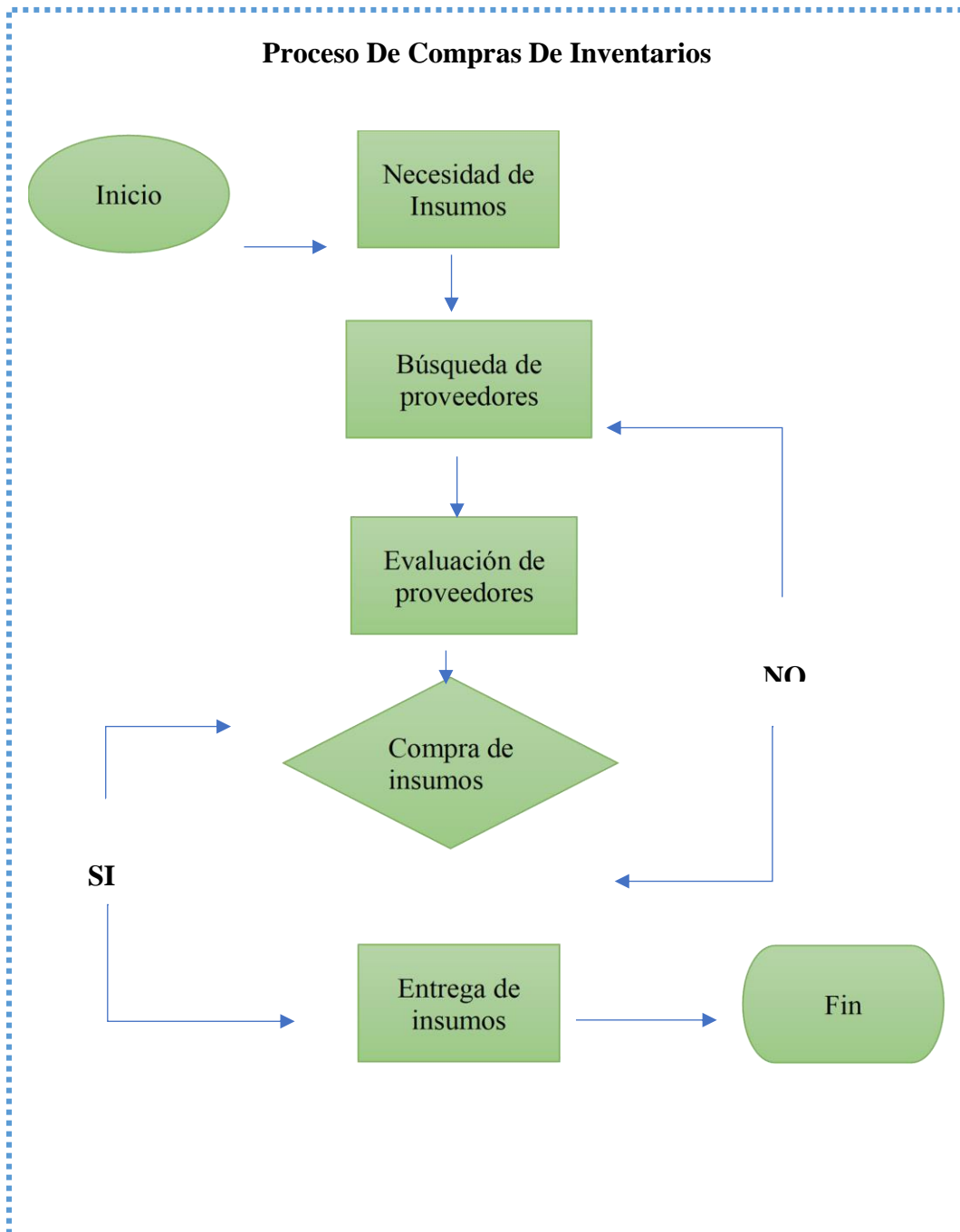
3.4.7. Procedimientos

Para el correcto control y manejo de los inventarios se presentan los gráficos a utilizar en el presente cuadro, donde se detallan las simbologías, nombres y su respectivo significado.

Simbologías	Nombres	Significado
	Inicio / fin	Indica inicio y el final del diagrama de flujo.
	Operación/ Actividad	Símbolo de procesos, representa la realización de una operación o actividad relativa a un procedimiento.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que se utilice en algún procedimiento.
	Datos	Indica la salida y entrada de datos.
	Almacenamiento/ Archivo	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo.
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Conector	Conector dentro de página, representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página. Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página.

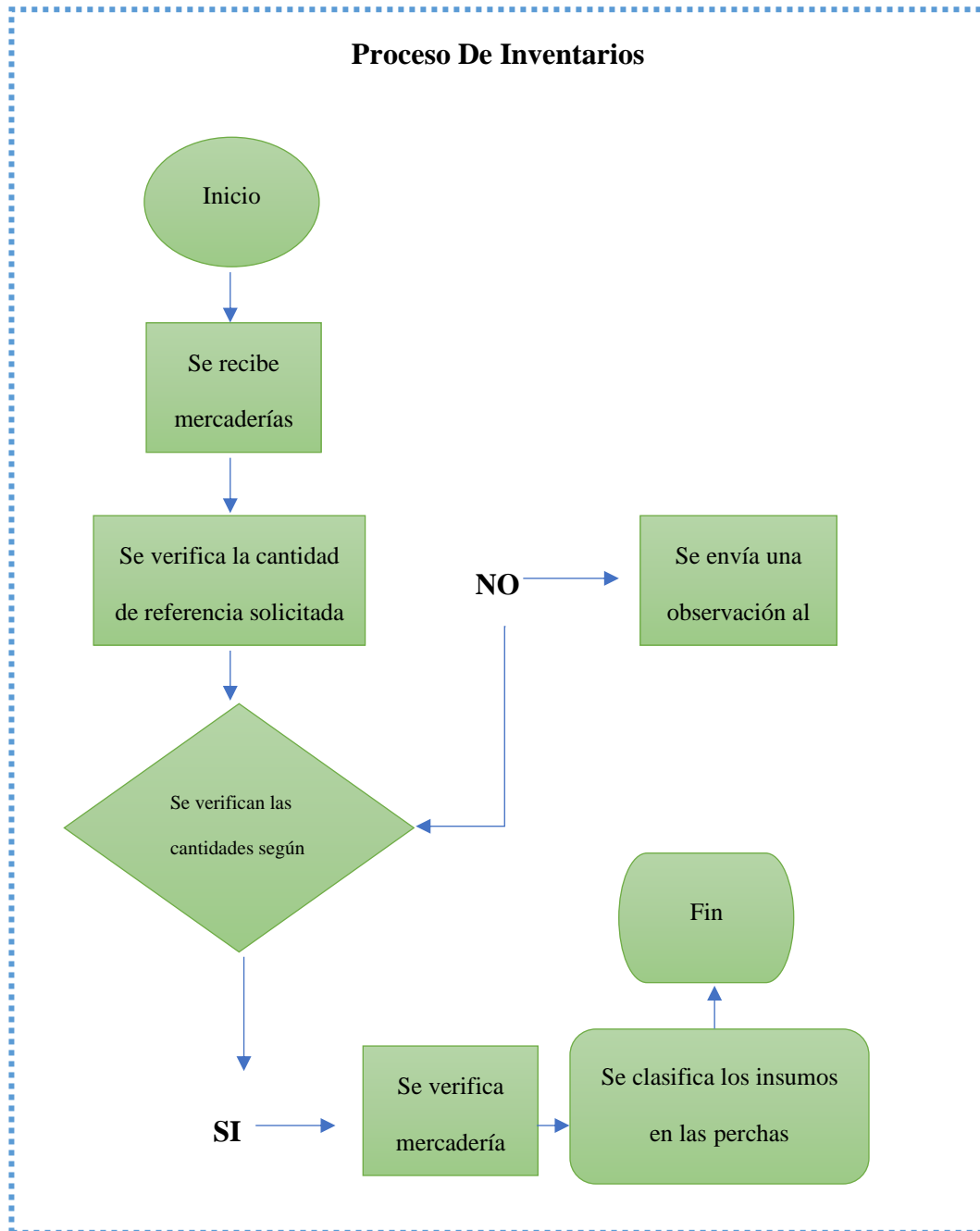
Procedimientos.

Se presenta el proceso de compras de los inventarios, que se utilizarán en el servicio de consumo por parte de los comensales.



Procedimientos.

El proceso de inventarios desde el momento en que se recibe la mercadería ,y su correcta clasificación en la bodega.



CONCLUSIONES

El presente estudio sobre **INDICADORES DE GESTIÓN A LOS INVENTARIOS Y LA LIQUIDEZ DEL HOTEL CARIDI CHIPIPE DEL CANTÓN SALINAS DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018** plantea las siguientes conclusiones.

- El diagnóstico de la situación actual del hotel Caridi Chipipe determinó que las actividades de gestión en los inventarios presentan falencias en sus registros administrativos contables, por ausencia de control a los inventarios del hotel que permiten que se brinde los servicios que estos prestan a los usuarios
- Mediante la aplicación de indicadores de gestión se pudo determinar que las actividades relacionadas de forma directa con los inventarios son deficientes; y por medio del uso de indicadores financieros se conoció la liquidez, la cual se ve afectada por la falta de controles a sus procesos de inventario del hotel.
- La ausencia de un manual de políticas y procedimientos de control a los inventarios ocasiona que las actividades de gestión se realizan de forma ineficiente, que perjudican a todas las actividades administrativas, contables.

RECOMENDACIONES

El presente estudio sobre **INDICADORES DE GESTIÓN A LOS INVENTARIOS Y LA LIQUIDEZ DEL HOTEL CARIDI CHIPIPE DEL CANTÓN SALINAS DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018**

sugiere las siguientes recomendaciones.

- Se recomienda que el Hotel “Caridi Chipipe” corrija las falencias que se encontraron dentro de las actividades de gestión a los inventarios, mediante la aplicación de evaluaciones de control a los procesos y personal que se encuentre involucrado en ella, para lograr la eficiencia de sus actividades.
- Utilizar indicadores de gestión a los inventarios del hotel para conocer el grado de eficiencia y disminuir las falencias encontradas a las actividades de los inventarios, de igual manera aplicar indicadores financieros, los cuales permiten identificar la liquidez de la empresa, que mediante análisis se tomaran decisiones que beneficien a la misma.
- Se recomienda que el Hotel “Caridi Chipipe” implemente un manual de políticas y procedimientos de control a los inventarios para garantizar la efectividad en sus procesos.

BIBLIOGRAFÍA

- Alejandro A, Neira G. (JUNIO de 2018). Indicadores de gestión en las entidades públicas. (046). Buenos Aires, Argentina , Argentina .
- Alejandro Mayra . (2017). Modelo de gestion financiero para control de liquidez en ExportJaime S.A . Guayaquil , Ecuador .
- Alejandro, D; Matíz, S. (2016). Teoría de indicadores de gestión y su aplicación práctica . Bogotá D.C , Colombia .
- Armas Raúl. (2013). *Auditoría de Gestión . conceptos y métodos*. La Habana, Cuba: Felix V.
- Asamblea Constituyente. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Quito, Ecuador.
- Beltrán, J. (2016). Indicadores de gestión . *Herramientas para lograr la competitividad* . Bogotá , Colombia : 3R.
- Benjamín E. (2007). *Auditoría Administrativa. Gestión estrategica del cambio* (Segunda Edicion ed.). Naucalpan de Juárez, México: Perason .
- Bonnefoy, Juan . (2010). Indicadores de desempeño. Republica Dominicana .
- CGRP. (2014). *Marco conceptual del control inteno del Perú* (Jr. Camino ed.). Lima, Perú.
- COPCI. (2016). Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones. Quito , Ecuador .
- COSO. (2013). *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway*. España.
- Díaz , M. (2016). Inmovilizado: El punto de partida de la liquidez . *Revista Universo Contabil*, 139.
- Escudero Serrano,María . (2015). *Técnicas de Almacén* . España: Paraninfo .
- Escudero, S. (2015). *Técnicas de Almacén*. Piura, Perú: Paraninfo .
- Fidias, G. (2015). Proyecto de Investigación. Venezuela: Libros S.A.

- García, S. (2017). Multinational corporations, coevolution, and sustainable tourism in Africa. *European Journal of Tourism Research*, 13.
- Huerta Riveros Patricia . (Abril de 2017). Impacton de los Indicadores de gestión en salud sobre estrategias de un servicio de salud público . Chile .
- Idalbelto Chiavenato. (2013). *Administracion de Recursos Humanos . El capital humano de las organizaciones* (Octava edicion ed.). MÉxico, México: Mc Graw Hill.
- Ley de Turismo del Ecuador . (2018). Reglamento de Alojamiento Turístico . Ecuador .
- Ley de Turismo del Ecuador . (2018). Reglamento General a la Ley de Turismo. Ecuador .
- Maena, C. (2017). *Gestión de Inventarios* . Paraninfo S.A.
- Mejía, C. (16 de Agosto de 2016). Indicadores de Efectividad y Eficacia. *Documentos Planning*, 3.
- Ministerio de Turismo . (2017). Ley del Turismo del Ecuador. Ecuador .
- Ministerio de Turismo. (2016). *Ministerio de turismo- Cámara de Turismo*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/presidente-de-camaras-de-turismo-ecuador-esta-en-un-momento-magnifico-2/>
- Mora, L. (2013). *Indicadores de Gestión Logísticos*. Obtenido de <http://www.webpicking.com/hojas/indicadores.htm>
- Morelos, G; Fontalvo,H. (2012). Análisis de los indicadores financieros. *U.L Colombia*, 8.
- Nava, R. (Octubre de 2014). Análisis Financiero. *Revista Venezolana Gerencial.*, 606-628.
- Norma Internacional de Contabilidad* . (2005).
- Peña Miguel . (2015). Artículo científico.Optimizacion de los procesos productivos en una distribuidora de papa criolla . Bogotá Dc, Colombia , Colombia .
- Pérez, C. (2015). Indicadores de Gestión.

- Pomalaza, Geobany. (2016). La administracion de la liquidez y su efecto en el resultado de las empresas arrendadoras de centros comerciales de Lima metropolitana . Lima, Perú.
- Ponce,M. (2015). Impacto de los indicadores de control de inventarios en la cadena de suministros. Bogotá, Colombia .
- Quintana Adriana. (Mayo de 2018). Indicadores de Gestión el análisis del primer vistazo. Argentina, Argentina, Argentina: ADENAG.
- Rincón, D. (2011). Los indicadores de gestión organizacional. *Una guía para su definición* . Monterrey , México .
- Rodríguez,N. ; Venegas, M. (2015). *Liquidez y aplancamiento de la banca comercial en México*. México: Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco.
- Rojas, M. (10 de Junio de 2017). Efectividad, Eficacia y Eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, 39.
- Sampieri, R. . (2015). *Metodología de la Investigación* . . México : Mc Graw Hill Education .
- Santa, P. Martinis, F . (2016). Investigación Metodologica . México : Imprenta México .
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2017-2021). Plan Nacional de Desarrollo. Quito, Ecuador.
- Servicio de Rentas Internas . (2016). Ley de Régimen Tributario Interno . Quito, Ecuador .
- Torres L. (2015). Indicadores de Gestión. *Indicadores de Gestión en las entidades públicas de Zaragoza*. Zaragoza, España.
- Turismo, M. d. (2015). *Cámaras de turismo provincial y cantonal*. Obtenido de <https://salinasparaisoazul.wordpress.com/2012/12/20/camaras-de-turismo-provincial-y-cantonaluna-realidad-en-avance/>
- Zapata, C ; Julian, A. (2015). *Fundamentos de la Gestión de Inventarios* (ESUMER ed.). Medellin, Colombia : Vieco S.A.S.

ANEXOS

Anexo 1: Fotografía Hotel Caridi Chipipe Salinas



Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Anexo 2: Fotografía de entrevista con Gerente del Hotel Caridi Chipipe



Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Anexo 4: Matriz de Operalización

Idea a Defender	Variables	Definición	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumentos
¿Los indicadores de gestión de los inventarios contribuyen en la liquidez Del Hotel Caridi Chipipe del cantón Salinas de la provincia de Santa Elena, año 2018?	Indicadores de Gestión	Son instrumentos que permiten medir y evaluar y comprobar cuantitativamente las variables asociadas a las metas y objetivos en el tiempo, su propio comportamiento y su posición relativa a sus similares de otras realidades.	*En función de sus dimensiones	*Eficacia *Eficiencia *Efectividad *Economía *Calidad	¿Conoce sobre la utilidad de los indicadores de gestión en los procesos de una entidad?	Entrevistas Cuestionarios de evaluación Bibliografía
	Liquidez	Capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo a medida que estas llegan a su vencimiento.	*Indicadores de gestión de efectividad	*Rotación de cartera *Rotación de inventarios *Rotación de proveedores *Ciclo de efectivo	¿Conoce usted sobre los indicadores financieros? ¿Cree usted que es importante conocer la liquidez de la empresa?	
			*Indicadores de liquidez	*Razones corrientes *Prueba ácida *Capital de trabajo	¿Cree usted que los estados financieros son razonablemente presentados?	
			*Análisis financiero	*Análisis horizontal *Análisis vertical		

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Anexo 5: Formato de instrumentos de recolección de datos



ENCUESTA

Objetivo: El objetivo de esta encuesta, es obtener información verídica e indiscutible que permita la realización del estudio Indicadores de Gestión a los inventarios y la liquidez del hotel Caridi Chipipe de Salinas

Información específica:

1. ¿Conoce sobre la utilidad de los indicadores de gestión en los procesos de una entidad?

Si ()
No ()

2. ¿Existen reuniones con las fuentes internas y alta gerencia para conocer la eficiencia, eficacia y efectividad de las actividades realizadas dentro del hotel?

Siempre ()
Casi siempre ()
A veces ()
Nunca ()
Omite ()

3. ¿Cree usted que la eficiencia y la eficacia en las actividades del servicio de alojamiento ayudan a alcanzar los objetivos planteados de la empresa?

Si ()
No ()

4. ¿Considera importante un estudio que ayude a conocer los niveles de efectividad en los procesos que se realizan dentro de una empresa?

Si ()
No ()

5. ¿La empresa cuenta con bodega propia para guardar su mercadería?

Si ()
No ()

6. ¿Se realizan registros cronológicos y autorizados de los ingresos y egresos a la bodega de sus inventarios?

Si ()

No ()

7. ¿Los suministros que se encuentran en la bodega están debidamente clasificados y registrados en un documento contable?

Siempre ()

Casi siempre ()

A veces ()

Nunca ()

Omite ()

8. ¿Cada que tiempo se realizan constataciones físicas a los inventarios?

Cada 6 meses ()

1 vez por año ()

A veces ()

Nunca ()

Omite ()

9. ¿Cree usted que los estados financieros son razonablemente presentados?

Si ()

No ()

10. ¿Conoce usted sobre los indicadores financieros?

Si ()

No ()

11. ¿Cree usted que es importante conocer la liquidez de la empresa?

Si ()

No ()

12. ¿Considera usted que el turismo local es beneficioso para garantizar la liquidez del servicio de alojamiento?

Si ()

No ()

ENTREVISTA



Dirigida a: Instrumento dirigido al gerente – propietario de Hotel Caridi Chipipe Salinas

Objetivo: El objetivo de esta encuesta, es obtener información verídica e indiscutible que permita la realización del estudio Indicadores de Gestión a los inventarios y la liquidez del hotel Caridi Chipipe de Salinas

Información específica:

1. ¿Conoce usted los indicadores de gestión?
2. ¿Cree usted que exista beneficios positivos al evaluar las actividades mediante indicadores de gestión?
3. ¿Los empleados poseen manual de funciones donde se establezcan sus obligaciones para con la empresa?
4. ¿Existen personal encargado dirigido a los procesos de los inventarios?
5. ¿De qué manera se ejecutan los procesos contables a los inventarios?
6. ¿De qué manera se adquieren los productos, y como se selecciona a los proveedores?
7. ¿La bodega se encuentra clasificada de forma adecuada para el correcto almacenamiento de los suministros?
8. ¿Cómo se distribuyen los suministros de la bodega a las diferentes áreas?
9. ¿Considera usted que la aplicación de indicadores a los inventarios ayuda a mejorar la liquidez de la empresa?
10. ¿Cree que el deterioro o el mal uso de los suministros influyan para que la liquidez disminuya?

ENTREVISTA



Dirigida a: Instrumento dirigido al contador del Hotel Caridi Chipipe Salinas

Objetivo: El objetivo de esta encuesta, es obtener información verídica e indiscutible que permita la realización del estudio Indicadores de Gestión a los inventarios y la liquidez del hotel Caridi Chipipe de Salinas

Información específica:

1. ¿Existe un manual de control que indique los procesos relacionados con la recepción, custodia y registro de los inventarios del hotel?
2. ¿Cree usted que es indispensable un manual de control interno a la cuenta inventario y por qué?
3. ¿Los objetivos planteados para el área de inventarios son establecidos de acuerdo con la realidad?
4. ¿Poseen un formulario para el ingreso y salida de los insumos a utilizar?
5. ¿Se aplican indicadores de gestión que determinen el nivel de eficiencia y eficacia en el manejo de inventario?
6. ¿Cree usted que las evaluaciones constantes a las cuentas contables de una empresa son necesarias para conocer su estado actual y corregir posibles errores?
7. ¿Qué técnicas de análisis financiero maneja la entidad hotelera?
8. ¿Por qué es necesario una evaluación financiera a la cuenta inventarios de la empresa hotelera?
9. ¿Por qué cree que es importante conocer la liquidez de una empresa?
10. ¿Qué tan importante es conocer el estado real financiero de una empresa?

ENTREVISTA




Dirigida a: Instrumento dirigido a un experto contador y auditor

Objetivo: El objetivo de esta encuesta, es obtener información verídica e indiscutible que permita la realización del estudio Indicadores de Gestión a los inventarios y la liquidez del hotel Caridi Chipipe de Salinas

Información específica:

1. ¿Cuáles son los factores que logran generar problemas de liquidez en una empresa?
2. ¿Cuáles son las consecuencias más significativas de la falta de liquidez?
3. ¿Si los problemas de liquidez no mejoran, de qué manera se logra recuperar su estabilidad financiera?
4. ¿Cree usted que se vería afectada la liquidez de una empresa al no realizar constataciones físicas recurrentes?
5. ¿Es de suma importancia auditar la cuenta inventarios en una empresa?
6. ¿Cómo afecta a una empresa el ineficiente control interno a los inventarios?
7. ¿Cuál es la importancia de la codificación y registro de los inventarios?
8. ¿Cómo afecta a la empresa las compras sin planificación?
9. ¿Cada que tiempo es necesario realizar un inventario a los insumos utilizados para el servicio de alojamiento y restaurante en el sector hotelero?
10. ¿De qué manera cree usted que un manual de políticas y procedimientos a los inventarios mejoraría las actividades?

Anexo 6: Análisis de Estados Financieros del Hotel Caridi Chipipe

	Periodo 2017			Periodo 2018		
	Parcial	Saldos	%	Parcial	Saldos	%
Hotel Caridi Chipipe						
Estado de Situación Financiera						
Al 31 de Diciembre del periodo 2017- 2018						
						
<u>ACTIVOS</u>						
ACTIVOS CORRIENTES						
<u>Efectivo y equivalente a efectivo</u>		\$ 39.256,00	4,48%		\$ 56.056,00	6,05%
Caja	\$ 850,00		7,00%	\$ 200,00		0,02%
Bancos	\$ 38.406,00		4,39%	\$ 55.856,00		6,02%
<u>Inventarios</u>		\$ 20.435,20	2,33%		\$ 35.270,00	3,80%
Suministros de restaurante	\$ 4.656,20		0,53%	\$ 8.895,00		0,96%
Suministros de bar	\$ 2.860,00		0,33%	\$ 9.450,00		1,02%
Suministros de habitación	\$ 8.204,00		0,94%	\$ 10.450,00		1,13%
Suministros de lavandería	\$ 2.560,00		0,29%	\$ 3.800,00		0,41%
Suministros de limpieza	\$ 653,00		0,07%	\$ 625,00		0,07%
Suministros varios	\$ 1.502,00		0,17%	\$ 2.050,00		0,22%
<u>Cuentas y documentos por cobrar</u>		\$ 2.744,00	0,31%		\$ 4.444,00	0,48%
Cuentas y documentos por cobrar no relacionadas	\$ 2.800,00		0,32%	\$ 4.500,00		0,49%
(-) Provisión para cuentas incobrables	\$ -56,00		-0,01%	\$ -56,00		-0,01%
<u>Servicios y otros pagos anticipados</u>		\$ 150,00	0,02%		\$ 280,00	0,03%
Anticipo a proveedores	\$ 150,00		0,02%	\$ 280,00		0,03%
TOTAL DE ACTIVOS CORRIENTES		\$ 62.585,20	7,15%		\$ 96.050,00	10,36%
ACTIVOS NO CORRIENTES						
<u>Propiedad planta y equipo</u>		\$ 813.244,90	92,85%		\$ 831.161,34	89,64%

Propiedad planta y equipos	\$ 980.677,80		111,97%	\$ 999.203,91		107,76%
(-) Depreciación acumulada	\$ -167.432,90		-19,12%	\$ -168.042,57		-18,12%
TOTAL DE ACTIVOS NO CORRIENTES		\$ 813.244,90	92,85%		\$ 831.161,34	89,64%
TOTAL DE ACTIVOS		\$ 875.830,10	100,00%		\$ 927.211,34	100,00%
<u>PASIVO</u>						
<u>PASIVO CORRIENTE</u>						
<u>Cuentas y documentos por pagar</u>		\$ 25.200,00	2,88%		\$ 55.750,00	6,01%
Proveedores	\$ 8.600,00		0,98%	\$ 10.000,00		1,08%
Documentos por pagar	\$ 16.600,00		1,90%	\$ 45.750,00		4,93%
<u>Otras obligaciones corrientes</u>		\$ 5.056,90	0,58%		\$ 12.659,94	1,37%
Impuesto a la renta por pagar del ejercicio				\$ 80,60		0,01%
IESS	\$ 861,97		0,10%	\$ 3.306,00		0,36%
Por beneficios de ley a empleados	\$ 3.768,17		0,43%	\$ 7.000,04		0,75%
Participación trabajadores por pagar del ejercicio	\$ 426,76		0,05%	\$ 2.273,30		0,25%
TOTAL DE PASIVOS		\$ 30.256,90	3,45%		\$ 68.409,94	7,38%
<u>PATRIMONIO</u>						
<u>Aportaciones</u>		\$ 843.154,88	96,27%		\$ 843.501,04	90,97%
Capital social suscrito y pagado	\$ 843.154,88		96,27%	\$ 843.501,04		90,97%
<u>Resultados</u>		\$ 2.418,32	0,28%		\$ 15.300,36	1,65%
Resultados acumulados	\$ 2.418,32		0,28%	\$ 15.300,36		1,65%
TOTAL PATRIMONIO		\$ 845.573,20	96,55%		\$ 858.801,40	92,62%
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO		\$ 875.830,10	100,00%		\$ 927.211,34	100,00%

Elaborado por: Liliana Bueno Camba




Hotel Caridi Chipipe
Estado de Situación Financiera
Al 31 de Diciembre del periodo 2017- 2018

	Periodo 2017		Periodo 2018		Análisis Horizontal	
	Parcial	Saldos	Parcial	Saldos	Absoluta	Relativa
ACTIVOS						
ACTIVOS CORRIENTES						
<u>Efectivo y equivalente a efectivo</u>		\$ 39.256,00		\$ 56.056,00	\$ 16.800,00	42,80%
Caja	\$ 850,00		\$ 200,00		\$ -650,00	-76,47%
Bancos	\$ 38.406,00		\$ 55.856,00		\$ 17.450,00	45,44%
<u>Inventarios</u>		\$ 20.435,20		\$ 35.270,00	\$ 14.834,80	72,59%
Suministros de restaurante	\$ 4.656,20		\$ 8.895,00		\$ 4.238,80	91,04%
Suministros de bar	\$ 2.860,00		\$ 9.450,00		\$ 6.590,00	230,42%
Suministros de habitación	\$ 8.204,00		\$ 10.450,00		\$ 2.246,00	27,38%
Suministros de lavandería	\$ 2.560,00		\$ 3.800,00		\$ 1.240,00	48,44%
Suministros de limpieza	\$ 653,00		\$ 625,00		\$ -28,00	-4,29%
Suministros varios	\$ 1.502,00		\$ 2.050,00		\$ 548,00	36,48%
<u>Cuentas y documentos por cobrar</u>		\$ 2.744,00		\$ 4.444,00	\$ 1.700,00	61,95%
Cuentas y documentos por cobrar no relacionadas	\$ 2.800,00		\$ 4.500,00		\$ 1.700,00	60,71%
(-) Provisión para cuentas incobrables	\$ -56,00		\$ -56,00		\$ -	0,00%
<u>Servicios y otros pagos anticipados</u>		\$ 150,00		\$ 280,00	\$ 130,00	86,67%
Anticipo a proveedores	\$ 150,00		\$ 280,00		\$ 130,00	86,67%
TOTAL DE ACTIVOS CORRIENTES		\$ 62.585,20		\$ 96.050,00	\$ 33.464,80	53,47%
ACTIVOS NO CORRIENTES						

<u>Propiedad planta y equipo</u>		\$ 813.244,90		\$ 831.161,34	\$ 17.916,44	2,20%
Propiedad planta y equipos	\$ 980.677,80		\$ 999.203,91		\$ 18.526,11	1,89%
(-) Depreciación acumulada	\$ -167.432,90		\$ -168.042,57		\$ -609,67	0,36%
TOTAL DE ACTIVOS NO CORRIENTES		\$ 813.244,90		\$ 831.161,34	\$ 17.916,44	2,20%
TOTAL DE ACTIVOS		\$ 875.830,10		\$ 927.211,34	\$ 51.381,24	5,87%
<u>PASIVO</u>						
PASIVO CORRIENTE						
<u>Cuentas y documentos por pagar</u>		\$ 25.200,00		\$ 55.750,00	\$ 30.550,00	121,23%
Proveedores	\$ 8.600,00		\$ 10.000,00		\$ 1.400,00	16,28%
Documentos por pagar	\$ 16.600,00		\$ 45.750,00		\$ 29.150,00	175,60%
<u>Otras obligaciones corrientes</u>		\$ 5.056,90		\$ 12.659,94	\$ 7.603,04	150,35%
Impuesto a la renta por pagar del ejercicio			\$ 80,60		\$ 80,60	
IESS	\$ 861,97		\$ 3.306,00		\$ 2.444,03	283,54%
Por beneficios de ley a empleados	\$ 3.768,17		\$ 7.000,04		\$ 3.231,87	85,77%
Participación trabajadores por pagar del ejercicio	\$ 426,76		\$ 2.273,30		\$ 1.846,54	432,69%
TOTAL, DE PASIVOS		\$ 30.256,90		\$ 68.409,94	\$ 38.153,04	55,77%
<u>PATRIMONIO</u>						
<u>Aportaciones</u>		\$ 843.154,88		\$ 845.501,04	\$ 346,16	0,04%
Capital social suscrito y pagado	\$ 843.154,88		\$ 845.501,04		\$ 346,16	0,04%
<u>Resultados</u>		\$ 2.418,32		\$ 15.300,36	\$ 12.882,04	84,19%
Resultados acumulados	\$ 2.418,32		\$ 15.300,36		\$ 12.882,04	84,19%
TOTAL PATRIMONIO		\$ 845.573,20		\$ 858.801,40	\$ 13.228,20	1,56%
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO		\$ 875.830,10		\$ 927.211,34	\$ 51.381,24	5,87%

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Hotel Caridi Chipipe						
	Estado de Resultado Integral					
	Al 31 de Diciembre del periodo 2017- 2018					
		Periodo 2017			Periodo 2018	
	Parcial	Saldos	%	Parcial	Saldos	%
INGRESOS ORDINARIOS		164.882,74	99,68%		185.429,63	100,00%
Ventas gravadas con tarifa diferente a 0%	\$164.882,74			\$185.429,63		
COSTO DE VENTA		\$128.744,19	78,08%		\$134.011,82	72,27%
Materiales directos	\$ 11.156,93		6,77%	\$ 12.624,82		6,81%
Mano de obra directa	\$ 37.062,52		22,48%	\$ 36.045,00		19,44%
Restaurante, bar, sala vip, habitación	\$ 80.524,74		48,84%	\$ 85.342,00		46,02%
UTILIDAD BRUTA		\$ 36.138,55	21,92%		\$ 51.417,81	27,73%
GASTOS OPERACIONALES						
GASTOS		\$ 33.293,47	20,19%		\$ 36.262,47	19,56%
Gastos administrativos y ventas	\$ 32.683,80			\$ 35.652,80		
Gastos de mantenimiento						
Depreciación de activos	\$ 609,67			\$ 609,67		
UTILIDAD CONTABLE		\$ 2.845,08	1,73%		\$ 15.155,34	8,17%
Utilidad antes de la participación a trabajadores 15%		\$ 2.845,08	1,73%		\$ 15.155,34	8,17%
Participación a trabajadores		\$ 426,76	0,26%		\$ 2.273,30	1,23%
Utilidad antes de impuesto sobre la renta 22% y 25%		\$ 2.418,32	1,47%		\$ 12.882,04	6,95%
Impuesto sobre la renta		\$ 532,03	0,32%		\$ 3.220,51	1,74%
UTILIDAD NETA		\$ 1.886,29	1,14%		\$ 9.661,53	5,21%

Elaborado por: Liliana Bueno Camba



Hotel Caridi Chipipe
Estado de Resultado Integral
Al 31 de Diciembre del periodo 2017- 2018

	Periodo 2017		Periodo 2018		Análisis Horizontal	
	Parcial	Saldos	Parcial	Saldos	Absoluta	Relativa
INGRESOS ORDINARIOS		\$ 164.882,74		\$185.429,63	\$20.546,89	12,46%
Ventas gravadas con tarifa diferente	\$ 164.882,74		\$185.429,63		\$20.546,89	12,46%
COSTO DE VENTA		\$ 128.744,19		\$134.011,82	\$ 5.267,63	4,09%
Materiales directos	\$ 11.156,93		\$ 12.624,82		\$ 1.467,89	13,16%
Mano de obra directa	\$ 37.062,52		\$ 36.045,00		\$ -1.017,52	-2,75%
Restaurante, bar, sala vip, habitación	\$ 80.524,74		\$ 85.342,00		\$ 4.817,26	5,98%
UTILIDAD BRUTA		\$ 36.138,55		\$ 51.417,81	\$15.279,26	42,28%
GASTOS OPERACIONALES						
GASTOS		\$ 33.293,47		\$ 36.262,47	\$ 2.969,00	8,92%
Gastos administrativos y ventas	\$ 32.683,80		\$ 35.652,80		\$ 2.969,00	9,08%
Gastos de mantenimiento						
Depreciación de activos	\$ 609,67		\$ 609,67		\$ -	0,00%
UTILIDAD CONTABLE		\$ 2.845,08		\$ 15.155,34	\$12.310,26	432,69%
Utilidad antes de la participación a trabajadores 15%		\$ 2.845,08		\$ 15.155,34	\$12.310,26	432,69%
Participación a trabajadores		\$ 426,76		\$ 2.273,30	\$ 1.846,54	432,69%
Utilidad antes de impuesto sobre la renta 22% o 25%		\$ 2.418,32		\$ 12.882,04	\$10.463,72	432,69%
Impuesto sobre la renta		\$ 532,03		\$ 3220,51	\$ 2688,48	505 %
UTILIDAD NETA		\$ 1.886,29		\$ 9661,53	\$7775,24	412,20%

Elaborado por: Liliana Bueno Camba

Anexo 7: Carta Aval



Salinas, 31 de octubre del 2019

Lcda. María Fernanda Alejandro, MSc.
**DIRECTORA DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

De mis consideraciones:

En referencia al Oficio N° CYA - 085 - 2019 de fecha 18 de Marzo de 2019, le notificamos que la Srta. **BUENO CAMBA LILIANA KATHERINE**, con cedula de ciudadanía No. **240014504-7**, estudiante de la carrera **CONTABILIDAD Y AUDITORIA** de la "Universidad Estatal Península de Santa Elena - UPSE", ha sido aceptado en nuestra institución para realice su trabajo de titulación denominado: "**INDICADORES DE GESTIÓN A LOS INVENTARIOS Y LA LIQUIDEZ DEL HOTEL CARIDI CHIPIPE DEL CANTÓN SALINAS DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018**"

Autorizo a la Srta. **BUENO CAMBA LILIANA KATHERINE** hacer uso de este documento en la forma que más estime conveniente a sus intereses personales

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente
Hotel Caridi - ChiPIPE

Sr. JORGE VEINTIMILLA CELI
Gerente General
C.I. 091705564-2



Grupo Caridi
Telf.: (593) 2775006- 2770550
Móvil: (593) 991779954
ventas@grupocaridi.com / www.grupocaridi.com
Salinas - Ecuador