

**UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN”  
DE HUÁNUCO**



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
TURISMO**

**Escuela Profesional de Ciencias Administrativas**

**“EL ANÁLISIS FINANCIERO MEDIANTE  
RATIOS Y SU RELACIÓN CON LA TOMA  
DE DECISIONES EN LA EMPRESA HOTEL  
VENECIA, PERIODO 2015 - 2017”**

***TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN***

**Presentado por los tesistas:**

**Bach. Lozano Cuzcano, Martha Lucia  
Bach. Suárez Moreno, Lady Leslie**

**Asesor:**

**Mg. Rojas Matos, Juan Carlos**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2018**

## DEDICATORIA

*El presente trabajo desarrollado lo dedicamos a nuestros padres, por su gran amor, por el cuidado y apoyo que nos otorgaron en nuestra formación personal estos 5 años hasta culminar nuestros estudios superiores en la carrera profesional deseada, el cual nos va a permitir buscar nuevos horizontes y metas. Así mismo por sus sabios consejos que nos ha inspirado para afrontar los momentos y circunstancias difíciles.*

*Las autoras.*

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A Dios:**

*Por habernos dado sabiduría, fortaleza, salud, coraje, y fuerza necesaria para afrontar los buenos y malos momentos, así mismo ayudarnos a concretizar nuestras metas y anhelos con su protección y cuidado.*

### **A nuestros padres:**

*Nuestro profundo agradecimiento a nuestros padres por su comprensión, tolerancia, amor y sabias enseñanzas durante las diferentes etapas de nuestra vida, el cual nos ha permitido crecer, desarrollarnos y entender lo bueno y malo de la vida, asimismo por hacer todo lo que está a su alcance para hacernos felices.*

### **A la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco:**

*Por ser nuestra alma mater, y por espacio de cinco años habernos dado las facilidades necesarias para formarnos como profesionales.*

### **A los catedráticos de la E.P de Ciencias Administrativas de la UNHEVAL:**

*Por su esfuerzo constante en capacitarnos en las diversas asignaturas del Plan de Estudios, por su paciencia, por sus consejos que nos sirven mucho en el ejercicio profesional. A ellos nuestra gratitud especial por las enseñanzas y consejos durante los cinco años de nuestra formación.*

*Martha Lozano Cuzcano y Lady Suarez Moreno*

## ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
Índice General	4
Resumen	6
Introducción	8
I Problema de Investigación	11
1.1 Planteamiento del Problema	11
1.2 Formulación del Problema	14
1.3 Objetivos	15
1.4 Hipótesis	15
1.5 Variables e indicadores	16
1.6 Operacionalización de las variables	17
1.7 Justificación e Importancia	18
1.8 Viabilidad	20
1.9 Limitaciones	21
II Marco Teórico	22
2.1 Antecedentes de la Investigación	22
2.2 Bases Teóricas	26
2.3 Definición de términos básicos	47
III Marco Metodológico	56
3.1 Metodología	56
3.2 Tipo de investigación	56
3.3 Diseño de investigación	57
3.4 Métodos de investigación	57
3.5 Población	58
3.6 Muestra	59
3.7 Técnicas e instrumentos	60
3.8 Procesamiento y presentación de datos	61
IV Presentación de resultados	62
4.1 Presentación y discusión de los resultados - Gerente	62
4.2 Presentación y discusión de los resultados - Trabajadores	65
4.3 Presentación y discusión de los resultados - Clientes	72
4.4 Resultados de la guía de observación	80
V DISCUSION DE RESULTADOS	81
5.1 Discusión de resultados con los antecedentes	81
5.2 Discusión de resultados con las hipótesis	86
Conclusiones	90
Sugerencias	91

Bibliografía	92
Anexo 1	95
Anexo N°01	96
Anexo N°02	98
Anexo N°03	99
Anexo N°04	100
Anexo N°05	101
Ratio de liquidez	101
Ratio de gestión o actividad	104
Ratio de endeudamiento o apalancamiento	105
Ratio de rentabilidad	108
Anexo N°06	112
Anexo N°07	113
Anexo 2	114
Matriz de consistencia	115
Anexo 3 Documentos sustentarios	116

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como compromiso primordial el análisis financiero mediante ratios en el Hotel Venecia de la ciudad de Huánuco, y su relación con la toma de decisiones. En base a ello, poder aportar a la gerencia del hotel información pertinente y útil para la toma de decisiones, con el propósito que la información generada por dicho análisis sea real y oportuno, y así se puedan tomar decisiones pertinentes en función a las necesidades reales de la empresa pudiendo convertirse en una empresa competitiva en el mercado; y frente a estos resultados establecer recomendaciones para el adecuado manejo de los registros contables.

Para la elaboración de la presente tesis de grado se utilizó el método científico de gran importancia ya que llevó al desarrollo del mismo de manera ordenada y coherente, permitiendo conocer la información financiera tales como: El Balance General y los Estados de Pérdida y Ganancia; el trabajo también cuenta con entrevista al gerente o encargado contable, con encuestas dirigidas a los recursos humanos de la empresa y a los huéspedes, los resultados de las encuestas permitieron plantear la propuesta de mejoramiento que se encuentra detallada en la parte de resultados.

Una vez concluido todo el trabajo de investigación se deja planteado los principales resultados a las que se llegó y los hallazgos más relevantes

encontrados en dicha investigación para que el gerente o encargado pueda tomar decisiones acertadas acerca de la posición financiera; estos resultados son expresados en las conclusiones las cuales nos llevaron a emitir sugerencias considerando los resultados y analizando los datos contables.

Las sugerencias son emitidas para el encargado de la empresa y para la carrera profesional de ciencias administrativas.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de tesis se ha realizado con la finalidad de obtener el título profesional de Licenciado en Administración, por la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco. La investigación se titula; “El análisis financiero mediante ratios y su relación con la toma de decisiones en la empresa Hotel Venecia, periodo 2015 - 2017”, el cual permitió conocer la importancia y utilidad de la aplicación del “Análisis Financiero mediante Ratios y su relación con la toma de decisiones en la empresa Hotel Venecia, periodo 2015-2017”.

Para el estudio se aplicó el análisis de los Balances General y de los Estados de Ganancias y pérdidas obtenidos por la empresa a lo largo del periodo comprendido entre los años 2015 al 2017.

A dichas estructuras se les aplicó una serie de herramientas financieras consideradas más relevantes en el sector. Se realizó el cálculo de los ratios de liquidez con el objeto de identificar posibles dificultades económicas en el corto plazo o, por el contrario, una situación líquida favorable que permita hacer frente a las deudas. Se han escogido los más representativos teniendo en cuenta la naturaleza de la empresa. Se analizó con el ratio de prueba ácida la capacidad de la empresa para afrontar sus deudas a corto plazo.

Se continuó el mismo proceso con los ratios de gestión o actividad, tales como rotación de caja y bancos, rotación de activos totales, rotación de activo fijos. Los cuales sirven para detectar la efectividad y eficiencia en la



gestión de la empresa. Y por último tenemos los ratios de Endeudamiento o Apalancamiento y los ratios de Rentabilidad. Del cual el primer ratio informa acerca del nivel de endeudamiento en relación a su patrimonio, y el segundo es el ratio que mide el rendimiento de la empresa en relación a sus ventas, activos o capital.

El resultado obtenido se analizará en comparación de los años de ejercicio 2015, 2016 y 2017. De los cuales se expresará en la investigación su relación con la toma de decisiones en los años ya mencionados.

En este sentido, la tesis se desarrolla en el siguiente orden:

**PRIMER CAPÍTULO:** Referido al Problema de investigación, su planteamiento y formulación, desarrollo de objetivos, hipótesis, variables, descripción de la justificación e importancia, viabilidad y limitaciones en el desarrollo de la Tesis.

**SEGUNDO CAPÍTULO:** Referido al Marco Teórico, que contiene los antecedentes de la Investigación, bases teóricas y definición de términos básicos

**TERCER CAPÍTULO:** Referido al marco metodológico, contiene el nivel, tipo y diseño de investigación, métodos, población y muestra, técnicas e instrumentos, procesamiento y presentación de datos

**CUARTO CAPÍTULO:** Muestra los resultados del cuestionario aplicados a los trabajadores del Hotel Venecia, así como a sus huéspedes.

**QUINTO CAPÍTULO:** Contiene la discusión de resultados con los objetivos y las hipótesis planteadas.

Y como término de la presente Tesis, se desarrolla las conclusiones, sugerencias y recomendaciones, además se señala la Bibliografía y los anexos correspondientes.

## CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Planteamiento del Problema.

El sector hotelero constituye un sector fundamental en la economía mundial, hecho que no es ajeno al Perú. Nuestro país posee una rica combinación de cultura, historia, atracciones turísticas famosas y una de las biodiversidades más importantes del mundo como una ventaja competitiva, el número de visitantes extranjeros al Perú está en crecimiento en los últimos años y esto se ha visto impulsado debido a la dominación de Machu Picchu (Cusco) como una de las siete maravillas del mundo y el impulso de otros de nuestros atractivos turísticos como las líneas de nazca, el lago Titicaca, cañón del Colca, la tumba del señor de Sipán, entre otros.

“Desde el año 1990 hasta el 2015 el turismo ha evolucionado muchísimo. En los años 90 recién empezaban a llegar un número apreciable de turistas que en los últimos 25 años ha crecido. En los 90 estábamos entre 450,000 o medio millón de turistas receptivos; a inicios del año 2000 estábamos en un millón y medio y ahora superamos los 3.5 millones, pero nuestra meta es atraer más de 5 millones para el 2021”<sup>1</sup>.

Según el consejo mundial de viajes y turismo, Al 2017 el turismo en el Perú genero ingresos por más de 8 mil millones de dólares equivalente a un 3.8% del PBI que es la tasa más alta entre los países

---

<sup>1</sup> Fuente: Diario gestión. <https://gestion.pe/economia/boom-turismo-peru-machu-picchu-pais-multidestino-96162>

de Sudamérica y se espera que para fines de este año 2018 llegue a los 4.5%<sup>2</sup>.

Entonces está comprobado que el turismo se ha constituido como un importante generador de ingresos en el Perú, esto trae consigo el apareamiento de otras actividades que son necesarias para darle impulso a este importante sector y a la economía peruana.

La actividad hotelera es una actividad mercantil de venta de servicios de alojamiento y gastronomía fundamentalmente, dicha actividad tiene características generales y económicas financieras que los diferencian de otros rubros, entre las características más relevantes de este sector está su gran diversidad y complejidad, la rigidez de la oferta, condicionamiento a factores exógenos y demanda elástica.

Según el informe anual de la Sociedad Hoteles del Perú (SHP)<sup>3</sup>, El desarrollo de la industria hotelera en el Perú tiene un futuro promisorio, por el crecimiento del turismo receptivo, fortalecimiento del turismo interno y la fuerte demanda del segmento corporativo, garantizan la rentabilidad del negocio hotelero en los próximos años. Sin embargo, el crecimiento y la inversión hotelera difieren considerablemente en los diferentes destinos turísticos del Perú ya que existen diversos destinos turísticos que carecen de hoteles relevantes para fomentar un turismo competitivo.

Existen retos que deben abordarse para que el sector pueda responder al crecimiento de la demandad de hoteles, en nuestra Región Huánuco,

---

<sup>2</sup> Fuente: Diario la República del Perú. <https://larepublica.pe/economia/1216700-turismo-en-peru-genero-ingresos-por-mas-de-us-8-mil-millones>

<sup>3</sup> Fuente: Sociedad Hoteles del Perú. <http://www.portaldeturismo.pe/noticia/especial-panorama-de-la-industria-hotelera-en-peru-al-2018>

“entre los últimos años el número de establecimientos hoteleros se ha duplicado, este crecimiento es principalmente por los establecimientos no clasificados, en tanto el número de establecimientos 3 estrellas se mantienen” según el BCRP<sup>4</sup>.

El sector hotelero ha mostrado a lo largo de los años bastante vulnerabilidad a determinadas situaciones de diversas índoles tales como políticas monetarias, inestabilidad política, crisis monetarias, etc. Si bien es cierto el incremento de empresas hoteleras en nuestra región, también es cierto que las gestiones de los establecimientos de hospedaje, los cuales forman parte de la industria hotelera, no le han puesto interés en el área contable. Asimismo en nuestra región se ve diversos hoteles que nacieron con el boom turístico y se desarrollaron después sin la adecuada planificación y ahora sienten la necesidad de una concepción moderna con un énfasis en la satisfacción de los clientes que solo se logra con un buen manejo de los estados financieros la cual de ser comprendido en su verdadera dimensión se puede constituir en una importante herramienta de gestión que puede ayudar a tomar decisiones oportunas de mucha utilidad y así brindar un servicio de calidad diferenciado frente a otros del mismo rubro.

El Hotel Venencia S.R.L, es una empresa de dos estrellas que brinda servicios de hospedaje y alojamiento teniendo en cuenta los gustos, necesidades y poder adquisitivo de cada cliente otorgando un servicio de calidad de acuerdo a los requerimientos solicitados por los usuarios, estando a la vanguardia de las preferencias e innovándose

---

<sup>4</sup> Fuente: BCRP. <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Proyeccion-Institucional/Encuentros-Regionales/2015/huanuco/ies-huanuco-2015>.

constantemente para posicionarse en el mercado y posteriormente expandir su cadena de hoteles fuera de la región. En la presente tesis se buscará conocer si la empresa hotel Venecia hace uso relevante de los ratios para el análisis financiero y a su vez la relación que podría existir con la toma de decisiones empresariales.

## **1.2. Formulación del Problema.**

Las interrogantes planteadas al iniciar el trabajo de investigación, respecto al problema fueron las siguientes:

### **Problema General**

¿De qué manera el análisis financiero mediante ratios se relaciona con la toma de decisiones en la empresa Hotel Venecia, periodo 2015 - 2017?

### **Problemas Específicos**

- ¿Cómo el estado de resultados se relaciona con la toma de decisiones en la empresa Hotel Venecia, periodo 2015 - 2017?
- ¿Cómo el presupuesto de caja se relaciona con la toma de decisiones en la empresa Hotel Venecia, periodo 2015 - 2017?
- ¿Cómo los lineamientos técnicos – científicos se relacionan con la toma de decisiones en la empresa Hotel Venecia, periodo 2015 - 2017?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

Al iniciar el trabajo de investigación, se han propuesto lograr los siguientes objetivos:

#### **Objetivo General**

Establecer la relación entre análisis financiero mediante ratios y la toma de decisiones en la empresa Hotel Venencia, periodo 2015 - 2017.

#### **Objetivos Específicos**

- Reconocer la relación entre el estado de resultados y la toma de decisiones en la empresa Hotel Venencia.
- Identificar la relación entre el presupuesto de caja y la toma de decisiones de la empresa Hotel Venencia.
- Establecer la relación de los lineamientos técnico - científico y la toma de decisiones en la empresa Hotel Venencia.

### **1.4. Hipótesis.**

Al iniciar el desarrollo del trabajo de investigación, se plantearon las siguientes hipótesis:

#### **Hipótesis principal**

- Hi: El análisis financiero mediante ratios se relaciona positivamente con la toma de decisiones en la empresa Hotel Venencia periodo 2015-2017.
- Ho: El análisis financiero mediante ratios se relaciona negativamente con la toma de decisiones en la empresa Hotel Venencia periodo 2015-2017.

### **Hipótesis específicas**

**Hi1:** El estado de resultados se relaciona positivamente con la toma de decisiones en la empresa Hotel Venecia.

**Ho1:** El estado de resultados se relaciona negativamente con la toma de decisiones en la empresa Hotel Venecia.

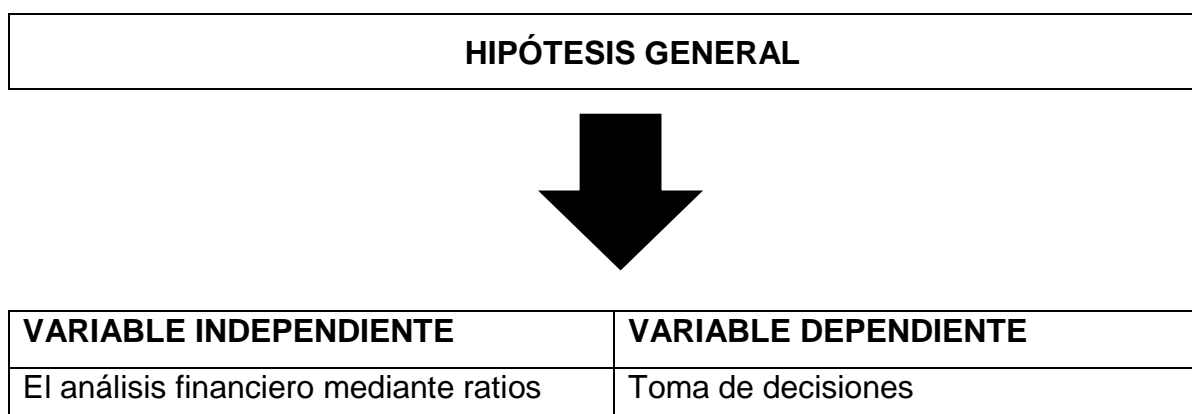
**Hi2:** El presupuesto de caja se relaciona positivamente con la toma de decisiones en la empresa Hotel Venecia.

**Ho2:** El presupuesto de caja se relaciona negativamente con la toma de decisiones en la empresa Hotel Venecia.

**Hi3:** Los lineamientos técnicos – científicos se relaciona positivamente con la toma de decisiones en la empresa Hotel Venecia.

**Ho3:** Los lineamientos técnicos – científicos se relaciona negativamente con la toma de decisiones en la empresa Hotel Venecia.

### **1.5. Variables e indicadores**





### 1.6. Operacionalización de las variables

VARIABLE INDEPENDIENTE			
ANÁLISIS FINANCIERO MEDIANTE RATIOS			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
<p>Conjunto de técnicas utilizadas para diagnosticar la situación y perspectivas de la empresa. Estas técnicas se basan principalmente en la información contenida en los estados financieros y pretenden realizar un diagnóstico de la empresa que permita obtener conclusiones sobre la marcha del negocio y su evolución futura.</p>	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
	ANÁLISIS FINANCIERO	-Estados Financieros -Ratios financieros -Análisis de liquidez	<p><b>Técnica N°1</b> Encuesta <b>Instrumento N°1</b> Cuestionario</p> <p><b>Técnica N°2</b> Observación <b>Instrumento N°2</b> Guía de observación</p> <p><b>Técnica N°3</b> Entrevista <b>Instrumento N°3</b> Guía de entrevista</p>
	ESTADO DE RESULTADOS	-Costos fijos -Costos variables -Costos directos -Costos indirectos -Ingreso total -Utilidades QUE SE VISUALIZA EN EL ESTADO DE RESULTADOS	
	PRESUPUESTO DE CAJA	-Ingresos -Egresos diarios, mensuales.	
	LINEAMIENTOS TÉCNICOS-CIENTÍFICOS	-Fórmulas aplicativas -Punto de equilibrio -Procedimientos	

VARIABLE DEPENDIENTE			
TOMA DE DECISIONES			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
La toma de decisiones es el proceso a través del cual se identifica una necesidad de decisión, se establecen alternativas, se analizan y se elige una de ellas, se implementa la elegida, y se evalúan los resultados para la mejora de la empresa.	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS
	CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO	-Análisis de plan operativo (se cumple o no)	<b>Técnica N°1</b> Encuesta <b>Instrumento N°1</b> Cuestionario  <b>Técnica N°2</b> Observación <b>Instrumento N°2</b> Guía de observación  <b>Técnica N°3</b> Entrevista <b>Instrumento N°3</b> Guía de entrevista
	TIEMPO DE RESPUESTA	-Identificación de problemas gerenciales operativos reclamos, -Identificación de problemas estratégicos capacidad empresarial)	

### 1.7. Justificación e Importancia de la investigación

El presente trabajo de investigación se justificó en las siguientes razones:

- **En el aspecto práctico:** Se justifica por que permitirá conocer la forma en que utilizan los ratios financieros en procesos de toma de decisiones en la empresa Hotel Venecia.

- **En el aspecto metodológico:** El estudio propuesto permitirá determinar si las formas de usar los ratios financieros son acordes con los modelos y paradigmas formulados por la ciencia de la administración en la toma de decisiones. UTILIZANDO CONOCIMIENTOS DEL METODO DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA.
- **En el aspecto social:** Se beneficiará a la gerencia y trabajadores del Hotel Venecia, dándole a conocer las formas de utilizar los ratios financieros para que mejoren la gestión administrativa y puedan tomar mejores decisiones beneficiarias para la empresa.
- **En el aspecto organizacional:** Con los resultados obtenidos en el trabajo de investigación, el Hotel Venecia podrá mejorar el uso de su información financiera con los fines de expresar la situación actual, los resultados de nuestras operaciones en el ámbito empresarial y los cambios futuros para una mejora continua.
- **En el aspecto del servicio:** El en aspecto del servicio se valorará el buen trato en la atención y el servicio al huésped, porque al saber la importancia de cada uno de ellos y el valor económico que representan para la empresa, se deberá mejorar en la calidad de atención y buen trato.
- **En el aspecto del hospedaje:** Con la investigación obtenida gracias al estudio en el Hotel Venecia podrá elevar la calidad del alojamiento en relación con los amplios espacios en cada

habitación, mobiliario completo con sillas, mesas, armarios, televisor, teléfono privado baños confortables. Algunos incluso poseen una pequeña heladera que ya viene con bebidas que se pagan al final de la estadía en caso de que las consumas. Los resultados de esta investigación serán de gran utilidad para otras empresas que presten servicios similares a la estudiada para medir su eficacia de gestión empresarial, la liquidez, la rentabilidad y el endeudamiento para así no limitarse en el uso de indicadores tradicionales sino utilizar el análisis financiero mediante ratios que los ayuden a reflejar un panorama económico en el que se encuentra la empresa para tomar decisiones efectivas y eficaces.

### **1.8. Viabilidad**

El trabajo de investigación desarrollado, fue considerado viable por las siguientes razones:

- En lo que respecta al recurso tiempo, las investigadoras en su condición de egresadas de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas de la UNHEVAL – Huánuco, han dispuesto el 30% de su tiempo diario de sus actividades cotidianas para realizar el trabajo, a fin de lograr desarrollar y concluir la presente tesis, que conduzca la obtención del título profesional, después de 5 meses de arduo trabajo se ha logrado concluir con el desarrollo del presente trabajo de investigación.

- En lo que respecta a recursos financieros, los investigadores, realizaron el financiamiento del 100% con el aporte de sus recursos económicos propios, cuyo monto ascendió a 3800 nuevos soles.
- Para el desarrollo del trabajo de investigación se contó con el apoyo de especialistas en las áreas de investigación, de marketing y de tecnología de información; para ello fue necesario recurrir y solicitar apoyo a los docentes de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, quienes gentilmente aceptaron su apoyo y ser parte en el desarrollo del trabajo de investigación hasta la culminación de la tesis presentada.

### **1.9. Limitaciones**

Durante el desarrollo del trabajo no se ha tenido limitación alguna de significación para concluir satisfactoriamente con la elaboración de la presente Tesis.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de Investigación

El equipo de trabajo, ha realizado las indagaciones necesarias respecto a investigaciones similares o afines que han realizado otros autores en el campo de Análisis Financiero y Toma de Decisiones; la búsqueda nos ha permitido encontrar trabajos de investigación, en universidades del país y del extranjero, el cual se enuncian a continuación:

A. Tesis titulada ***“Análisis, evaluación y propuesta de mejoramiento, para los sistemas contables utilizados en el Sector Hotelero de la ciudad de Loja desde la perspectiva de generación de información pertinente y útil para la toma de decisiones”*** cuyos autores Pauta N. Y Poma G., egresadas de la carrera de Administración y Negocios de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología de Costa Rica. En el trabajo se concluyen los siguientes puntos:

- Se ha elaborado una propuesta de mejoramiento para los sistemas contables del sector hotelero de la ciudad de Loja, la misma que brindara información pertinente y útil para la toma de decisiones.
- Se determinó que la información generada por los sistemas contables utilizados por los hoteles de la

ciudad es limitada para que los directivos puedan tomar decisiones acertadas acerca de la posición financiera.

Del mismo modo, con la culminación de nuestro trabajo de investigación en el cual se analizó

**B.** Tesis titulada ***“La contabilidad de gestión y su relación con la toma de decisiones en la Industria Hotelera de Piura - 2014”***, cuyo autor es Roberto C. Rojas, tesis desarrollada para obtener el título profesional de Contador Público de la Universidad Nacional de Piura, llegó a la siguiente conclusión: con los siguientes puntos:

- En la industria hotelera o establecimientos de hospedaje u hoteles de Piura existe un alto porcentaje de desconocimiento sobre contabilidad de gestión. Esto sucede porque la mayoría de empresarios no consideran a la contabilidad como un elemento importante para la gestión; mucho menos a la Contabilidad de Gestión, a la cual en muchos casos ni siquiera han escuchado mencionar.
- Sólo una mínima cantidad de establecimientos utilizan herramientas como son los presupuestos, determinación del punto de equilibrio, costos de oportunidad, etc., para la gestión y la toma de decisiones.

- En una importante cantidad de establecimientos consideran que la contabilidad de (gestión y la toma de decisiones guardan relación entre sí. Esto a pesar de que existe un importante porcentaje que desconoce del tema. Sin embargo, por la secuencia de las preguntas formuladas, terminan por considerar dicha relación.

Mediante nuestra investigación, pudimos constatar que el gerente tiene pleno conocimiento de los Estados Financieros

C. Tesis titulada **"Administración hotelera en el departamento de Huánuco"**, cuya autora es Virginia Mendoza, egresada de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, el trabajo concluye con los siguientes puntos:

- El gerente o administrador de una empresa hotelera es la fuente de autoridad. La función gerencial es múltiple aunque su mando sea único, su responsabilidad también es única y total, el gerente tiene que lograr que se alcancen de manera equilibrada los objetivos previstos en términos de expansión y conquista de nuevos mercados, incremento de las ventas, incremento de la producción, mejoramiento cualitativo del personal, procedimientos y sistemas de administración y



comunicación, recíprocas actitudes de respeto y cooperación entre el personal y gerente, adecuados sistemas de control de costos, de registros contables, de compra y almacenamiento, etc.

- Los estados financieros preparados de acuerdo a los principios contables y las normas de preparación de la información financiera, así como el uso de los índices financieros para su análisis; se obtiene una información relevante para tomar decisiones ligados a los objetivos de la empresa en forma oportuna y evaluar su desempeño.

D. Tesis titulada "***Informes contables para la toma de decisiones de la gerencia en una Empresa de Transporte Terrestre***", cuyo autor es el Vilder Carbajal, tesis desarrollada para obtener el grado de Contador Público de la UNHEVAL, llegó a las siguientes conclusiones:

- Para la toma de decisiones financieras oportuna el Departamento de Contabilidad debe proporcionar una información, que le resulte de fácil comprensión al Gerente.
- Después de un ejercicio económico, los ejecutivos tendrán en los Estados Financieros los documentos válidos para que mediante los ratios o razones

conozcan en detalle el comportamiento de las cuentas o rubros de cuentas.

## **2.2. Bases Teóricas.**

En una exhaustiva consulta a las ediciones de varios autores, se consignan las siguientes bases teóricas.

### **2.2.1. ANÁLISIS FINANCIERO**

El análisis financiero es el estudio que se hace de la información contable, mediante la utilización de indicadores y razones financieras. La contabilidad representa y refleja la realidad económica y financiera de la empresa, de modo que es necesario interpretar y analizar esa información para poder entender a profundidad el origen y comportamiento de los recursos de la empresa.

Cada componente de un estado financiero tiene un significado específico y tiene efecto dentro de la estructura contable y financiera de la empresa los cuales se deben identificar y de ser posible, cuantificar para conocer el por qué la empresa está en la situación que se encuentra, sea buena o mala y así poder proyectar soluciones o alternativas para enfrentar los problemas surgidos, o para idear estrategias encaminadas a aprovechar los aspectos positivos.

El análisis financiero es el que permite que la contabilidad sea útil a la hora de tomar las decisiones, puesto que la contabilidad si no es leída debidamente, simplemente no dice nada y menos para un directivo que poco conoce de contabilidad, luego el

análisis financiero es imprescindible para que la contabilidad cumpla con el objetivo más importante para la que fue ideada: servir de base para la toma de decisiones.<sup>5</sup>

**Según Weston:**

“... el análisis financiero es una ciencia y un arte, el valor de este radica en que pueden utilizar ciertas relaciones cuantitativas para diagnosticar los aspectos fuertes y débiles del desempeño de una compañía.”<sup>6</sup>

**Según Gitman:**

“.... el análisis de estados financieros normalmente se refiere al cálculo de razones para evaluar el funcionamiento pasado, presente y proyectado de la empresa, el análisis de razones es la forma más usual de análisis financiero. Ofrece las medidas relativas al funcionamiento de la empresa”.<sup>7</sup>

**Según Oriol Amat:**

“.... el análisis de estados financieros, conocido además como análisis de balance o análisis contable, es un conjunto de técnicas utilizadas para diagnosticar la situación y perspectivas de la empresa con el fin de poder tomar decisiones adecuadas”.<sup>8</sup>

**Según Rosenberg**

“Podemos considerar al Análisis Financiero como un complemento tanto de la teoría de las finanzas como de la

---

<sup>5</sup> FUENTE: <https://www.gerencie.com/que-es-el-analisis-financiero.html> (Por Gerencie.com, 25 DE ABRIL 2018)

<sup>6</sup> *Fundamentos de la Administración Financiera, 10ma Edición. Editado por el MES. Pág. 45*

<sup>7</sup> *Fundamentos de la administración Financiera Vol. I y II*

<sup>8</sup> *Análisis de los Estados Financieros, Fundamentos y aplicación 8va Edición Pág. 15; 11 de Junio de 2008- Gestión 2000.*

práctica contable. En la realidad, resulta difícil evaluar o juzgar el proceso contable sin conocer los posibles usos que se le pueden dar a la información que éste genera. Del mismo modo, un conocimiento a nivel conceptual de la teoría de las finanzas tiene poca utilidad práctica si se desconoce la información que sirve de base para la toma de decisiones financieras. El analista financiero proporciona como resultado de su análisis información útil para la toma de decisiones financieras, para ello hace uso de la información generada por la contabilidad (también suele manejar información extracontable) y de los modelos teóricos que nos brindan las finanzas.”<sup>9</sup>

Por lo que se puede decir que el análisis financiero se realiza mediante los estudios de las herramientas contables y/o información financiera, que sirve de base para tomar decisiones acertadas en su debido momento.

### **2.2.2. RATIOS FINANCIEROS:**

Una de las técnicas más utilizadas y difundidas en el Análisis Económico - Financiero de cualquier entidad es precisamente a través del empleo de los Ratios o Razones Financieras. Los Ratios resultan de gran utilidad para los Directivos de cualquier empresa, para el Contador y para todo el personal económico de la misma por cuanto permiten relacionar elementos que por sí solos no son capaces de reflejar la información que se puede obtener una vez que se vinculan con otros elementos, bien del

---

<sup>9</sup> *Introducción al Análisis Financiero 3ra Edición página 10, Setiembre de 2004*

propio estado contable o de otros estados, que guarden relación entre sí directa o indirectamente, mostrando así el desenvolvimiento de determinada actividad.

Los Ratios, como parte esencial del Análisis Económico - Financiero, constituyen una herramienta vital para la toma de decisiones, facilitan el análisis, pero nunca sustituirán un buen juicio analítico. Sirven para obtener un rápido diagnóstico de la gestión económica y financiera de una empresa. Cuando se comparan a través de una serie histórica permiten analizar la evolución de la misma en el tiempo, permitiendo análisis de tendencia como una de las herramientas necesarias para la proyección Económico - Financiera.

Existen varias maneras de clasificar o agrupar este conjunto de indicadores, atendiendo a sus características o las temáticas a analizar, atendiendo a los estados financieros que toman en consideraciones para su determinación, etc. Los más usados generalmente se agrupan en cuatro grupos: liquidez, endeudamiento, actividad y rentabilidad. A continuación se hará un análisis de los mismos a partir de la información obtenida de la misma.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Fuente: <https://www.zonaeconomica.com/analisis-financiero/ratios> 22 de abril de 2018 (Lic. José Pedro González González, 22 de Abril del 2018)

Por lo que se puede decir que los ratios financieros es una herramienta importante pero primero veremos el propósito de los estados financieros.

### **PROPÓSITO DEL ANÁLISIS DE ESTADOS FINANCIEROS.-**

Para poder identificar el propósito del análisis de estados financieros, es necesario definirlos:

“El análisis de estados financieros es el proceso crítico dirigido a evaluar la posición financiera, presente y pasada, y los resultados de las operaciones de una empresa, con el objetivo primario de establecer las mejores estimaciones y predicciones posibles sobre las condiciones y resultados futuros”.<sup>11</sup>

“El objetivo fundamental de la contabilidad de una empresa es suministrar información sobre la misma a un amplio conjunto de posibles usuarios o destinatarios de dicha información para ayudar a tomar decisiones. Para cumplir con esta finalidad, el sistema contable genera unos documentos conocidos como estados financieros o estados contables. Estos documentos, elaborados conforme a unas reglas predefinidas, proporcionan información sobre la situación económico-financiera de una empresa y sobre los distintos flujos que han modificado dicha situación a lo largo del tiempo”.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Gerencie (12 de Junio de 2010), <https://www.gerencie.com/analisis-de-estados-financieros.html>

<sup>12</sup> Ortega, 2006

Por lo que el análisis financiero busca proporcionar los datos más sobresalientes de forma concreta del estado financiera tanto actual como de años anteriores para obtener de ser necesaria una comparación, así poder tomar decisiones que resulten benéficas para la empresa.

Lo anterior nos lleva a considerar que “El propósito del análisis de los estados financieros es la transformación de la información de los estados financieros a una forma que permita utilizarla para conocer la situación financiera y económica de una empresa para facilitar la toma de decisiones”.<sup>13</sup>

Sin embargo, revisando la presentación “análisis e interpretación de estados financieros” de (Meigs, 2011) éste considera como propósitos los siguientes:

- Satisfacer las necesidades de información de aquellas personas que tengan menos posibilidad de obtener información y que dependen de los estados financieros como principal fuente acerca de las actividades económicas de la empresa.
- Proporcionar a los inversionistas y acreedores información útil que les permita predecir, comparar y evaluar los flujos potenciales de efectivo en cuanto concierne al monto de dichos flujos, su oportunidad o

---

<sup>13</sup> Gerencie, 2010

fechas en que se hallan de obtener incertidumbre con respecto a su obtención.

- Proporcionar información útil para evaluar la capacidad de administración para utilizar con eficacia los recursos de la empresa, alcanzando así la meta primordial de la misma.
- Proporcionar información sobre las transacciones y demás eventos.
- Presentar un estado de la posición financiera de la empresa.
- Presentar un estado de la utilidad del periodo.
- Proporcionar información útil para el proceso de predicción.

Una vez realizado el análisis de los estados financieros será necesario presentar un informe a los accionistas y personas interesadas en el mismo como el gerente de la empresa, los acreedores o inversionistas, este informe normalmente se maneja de forma anual y debe proporcionar documentación de las actividades financieras de la empresa e incluir una carta escrita de manera objetiva acompañada de los estados financieros – balance general, estado de pérdidas y ganancias, estado de patrimonio y estado de flujo de efectivo.

Por lo que se puede decir que el propósito del análisis financiero es convertir la información financiera en información



más exacta concreta y permita tomar decisiones que beneficien a la empresa.

**¿Qué tipos de Ratios Financieros Existen?** Existen muchos tipos de ratios financieros, pero los más utilizados pueden clasificarse en 4 grandes grupos: ratios de liquidez, ratios de gestión o actividad y ratios de endeudamiento o apalancamiento y ratios de rentabilidad.

**RATIOS DE LIQUIDEZ:** Las ratios de liquidez son los que se utilizan para medir el grado de solvencia que tiene una empresa, es decir, si va a ser capaz de pagar sus deudas al vencimiento. Aunque este ratio se suele utilizar más para medir la solvencia a corto plazo, tanto a corto como a largo plazo también sirve para anticipar problemas de cash flow. También llamado flujo de caja o tesorería, el cash flow es la prueba de que un negocio está funcionando correctamente. Existen 5 ratios de liquidez:

- **EL RATIO DE LIQUIDEZ GENERAL O RAZÓN CORRIENTE**

Este ratio es el que indica la proporción de deudas a corto plazo que se pueden cubrir por elementos del activo.

Liquidez general = activo corriente / pasivo corriente.

- EL RATIO DE PRUEBA ÁCIDA (O ACID TEST)

El ratio de prueba ácida, que también se conoce por su nombre en inglés – acid test – es una medida más afinada de la capacidad que tiene una empresa para afrontar sus deudas a corto con elementos de activo, puesto que resta de estos elementos los que forman parte del inventario. El motivo para restarlos es porque los activos que forman parte del inventario son los menos líquidos, es decir, los que más difícilmente pueden convertirse a efectivo en caso de quiebra.

Prueba ácida = (activo corriente – inventario) / pasivo corriente.

- EL RATIO DE PRUEBA DEFENSIVA

Este ratio es un indicador de si una compañía es capaz de operar a corto plazo con sus activos más líquidos.

Prueba defensiva = (caja y bancos / pasivo corriente) \*100

- EL RATIO DE CAPITAL DE TRABAJO

Al restar el activo corriente del pasivo corriente, este ratio muestra lo que una empresa dispone tras pagar sus deudas inmediatas. Sería un indicador de lo que le queda a una empresa al final para poder operar.

Capital de trabajo = activo corriente – pasivo corriente

- RATIOS DE LIQUIDEZ DE LAS CUENTAS POR COBRAR

Existen dos ratios de liquidez de cuentas por cobrar:

Periodo promedio de cobro = (cuentas por cobrar \* días del año) / ventas anuales en cuenta corriente

Rotación de cuentas por cobrar = ventas anuales en cuenta corriente / cuentas por cobrar

**RATIOS DE GESTIÓN O ACTIVIDAD:** Los ratios de gestión o actividad sirven para detectar la efectividad y la eficiencia en la gestión de la empresa. Es decir, cómo funcionaron las políticas de gestión de la empresa relativas a las ventas al contado, las ventas totales, los cobros y la gestión de inventarios.

Este grupo se compone de los siguientes ratios:

- RATIO DE ROTACIÓN DE CARTERA (CUENTAS POR

Este ratio es el que mide, en promedio, cuánto tiempo tarda una empresa en cobrar de sus clientes. Si la cifra de cuentas a cobrar es superior a las ventas, significa que la empresa tiene una acumulación de clientes

deudores, con lo cual está perdiendo capacidad de pago.

Calcular este ratio sirve para determinar si hay que cambiar las políticas de cobro de la compañía.

Rotación de cartera = Cuentas por Cobrar promedio \*  
360 / Ventas

- ROTACIÓN DE INVENTARIOS

Este indicador da información acerca de lo que tarda el stock de una empresa en convertirse en efectivo, y cuántas veces hay que se necesita reponer stock a lo largo del año.

Rotación de Inventarios = Inventario promedio \* 360 /  
Costo de las Ventas

- PERIODO MEDIO DE PAGO A PROVEEDORES

El periodo medio de pago a proveedores es el tiempo medio (en días) que una empresa tarda en pagar sus deudas a proveedores.

Periodo de pago a proveedores = Promedio de cuentas por pagar \* 360 / Compras a proveedores

- ROTACIÓN DE CAJA Y BANCOS

Este índice es interesante calcularlo para tener una idea del efectivo hay en caja para cubrir los días de venta.

Rotación de Caja y Bancos =  $\text{Caja y Bancos} * 360 / \text{Ventas}$

- ROTACIÓN DE ACTIVOS TOTALES

El objetivo de este ratio es medir cuántas ventas genera la empresa por cada euro invertido.

Rotación de Activos Totales =  $\text{Ventas} / \text{Activos Totales}$

- ROTACIÓN DE ACTIVO FIJO

Este ratio es casi igual que el anterior, sólo que en lugar de tener en cuenta los activos totales, sólo tiene en cuenta los activos fijos.

Rotación de activo fijo =  $\text{Ventas} / \text{Activo Fijo}$

### **RATIOS DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO:**

Estos ratios informan acerca del nivel de endeudamiento de una empresa en relación a su patrimonio neto. Hemos destacado en este caso un único ratio de endeudamiento:

Ratio de endeudamiento =  $(\text{Pasivo} / \text{Patrimonio Neto})$

- A corto plazo:

Ratio de endeudamiento = (Pasivo corriente / Patrimonio Neto)

- A largo plazo:

Ratio de endeudamiento = (Pasivo no corriente / Patrimonio Neto)

**RATIOS DE RENTABILIDAD:** Los ratios de rentabilidad son los que miden el rendimiento de una empresa en relación con sus ventas, activos o capital. Hemos seleccionado cuatro ratios de rentabilidad imprescindibles:

- RENTABILIDAD DE LA EMPRESA EN GENERAL

Es el ratio que mide la rentabilidad del negocio. Cuanto más alto sea este ratio, más rentable es la empresa.

Rentabilidad de la empresa = Beneficio Bruto / Activo Neto Total

- RENTABILIDAD DEL CAPITAL

Este ratio sirve para medir cómo de rentable es el capital aportado por los accionistas, así como el que ha ido generando la propia empresa.

Rentabilidad del capital = Beneficio neto / fondos propios

- RENTABILIDAD DEL CAPITAL PROPIO

Este ratio mide la rentabilidad de los capitales propios invertidos en la empresa en función del beneficio neto obtenido.

Rentabilidad del capital propio = Beneficio neto / Capital Propio

- RENTABILIDAD DE LAS VENTAS

Con este ratio se midió la relación entre la cifra de ventas y el coste de fabricación del producto.

Rentabilidad de las ventas = Beneficio bruto / ventas

Los inversores no deben confiar demasiado en los números de relación como una medida de la salud de la sociedad en general. Algunas razones pueden indicar la empresa goza de buena salud, mientras que otro puede indicar una situación financiera desesperada. Por lo tanto, los inversionistas deben evaluar varios índices para obtener una imagen global de la estabilidad de la empresa. Battacharyya, autor del libro Fundamentos de Contabilidad Financiera, sugiere el uso de los análisis de los estados financieros en conjunto con los ratios financieros y no financieros para tener una visión completa del negocio.

Los ratios no toman en cuenta el potencial de la empresa, ya que sólo ofrecen una visión de la situación actual del negocio. Por ejemplo, si la empresa está a punto de fusionarse y adquirir grandes cantidades de capital, la relación no revelará estos nuevos cambios. Si una corporación pública a sus inversionistas que está a punto de perder su principal cliente eficaz en dos meses, sin relación indicará las malas noticias. Por lo tanto, las relaciones no pueden ser la única medida de los inversores utilizan para evaluar el valor de una empresa, ya que estos números no revelan otra información clave, como posibles cambios de la industria y de las fuerzas económicas.

### **2.2.3. TOMA DE DECISIONES:**

La toma de decisiones es un proceso que atraviesan las personas cuando deben elegir entre distintas opciones. Diariamente nos encontramos con situaciones donde debemos optar por algo, pero no siempre resulta simple. El proceso de la toma de decisiones hace hincapié en conflictos que se presentan y a los cuales hay que encontrarles solución.

#### **ASPECTOS GENERALES SOBRE LA TOMA DE**

**DECISIONES.-** En la toma de decisiones se debe escoger entre dos o más alternativas. Todas las personas tomamos decisiones todos los días de nuestra vida. Todas las decisiones siguen un proceso común, de tal manera que no hay diferencias



en la toma de decisiones de tipo administrativo. Este proceso de decisión puede ser descrito mediante pasos que se aplican a todas las circunstancias en las que toman decisiones, sean estas simples o complejas.<sup>14</sup>

Paul Moody (1983) describe este proceso como un circuito cerrado, que se inicia con la toma de conciencia sobre un problema, seguido de un reconocimiento del mismo y su definición. Debe ubicarse la existencia de un problema o una disparidad entre cierto estado deseado y la condición real; por ejemplo, si se calculan los gastos mensuales y se descubre que se gasta más de lo presupuestado, surge la necesidad de una decisión, ya que hay una disparidad entre el nivel de gasto deseado y el gasto real.

Posteriormente, se analizan posibles alternativas y sus consecuencias. Una vez identificadas las alternativas, el tomador de decisiones evalúa de manera crítica cada una; considerando cuidadosamente las ventajas y desventajas de cada alternativa.

El siguiente paso del proceso es seleccionar la solución entre las alternativas escogidas y evaluadas, con el objeto de implementar la decisión. Con ello, se espera un curso de acción que nos dé resultados esperados y que, a la vez, proporcione una retroalimentación al proceso que ponga a prueba la validez

---

<sup>14</sup> Robbins, 1987.

y efectividad de la decisión frente al curso real de los acontecimientos.

**IMPORTANCIA DE LA DECISIÓN.-** Si bien es cierto que todas las decisiones pueden orientarse por este proceso básico del circuito cerrado, también es cierto que existen diferentes métodos para llegar a una decisión y que los mismos, dependerán de la importancia de la decisión. Por ejemplo, la decisión de hacer un depósito bancario a primera hora o al final de la jornada de trabajo puede ser intrascendente y, en consecuencia, puede decidirse tomando en cuenta las horas en que los bancos están menos congestionados. Sin embargo, una decisión relacionada con la compra de una nueva compañía requerirá una investigación previa importante. Por otro lado, la importancia de una decisión está íntimamente relacionada con la posición que ocupa la persona que toma la decisión en la organización; por ejemplo, la decisión de la mejor hora para realizar habitualmente el depósito bancario puede ser importante para el mensajero de la empresa, pero intrascendente para el gerente.<sup>15</sup>

Existen cinco factores que pueden resultar de gran ayuda si se analizan para evaluar la importancia de una decisión:

**1) Tamaño del compromiso.-** Aquí está presente el factor cuantitativo relacionado por lo general con dinero, personas, y el factor tiempo. En la mayoría de los casos, una decisión

---

<sup>15</sup> Revista: Tecnología en Marcha, Ana Isabel Solano (Toma de Decisiones Gerenciales), Ana Isabel Solano, *Toma de Decisiones Gerenciales* 2003.

implica fuertes sumas de dinero, el esfuerzo de muchas personas y, además, puede tener un impacto a largo plazo sobre la organización.

- 2) Flexibilidad de los planes.- Algunos planes pueden revertirse fácilmente, mientras que otros tienen un carácter definitivo. En la medida en que una decisión implique seguir un curso de acción irreversible, la decisión es particularmente importante.
- 3) Certeza de los objetivos y las políticas.- Algunas empresas pueden tener una política clara que indique cómo actuar frente a ciertas situaciones; en ese caso, las decisiones serán fáciles de tomar. Por el contrario, si una organización es muy cambiante o, por su naturaleza, las acciones a seguir dependen de factores conocidos solo por el personal de alto nivel, la decisión adquiere una gran importancia.
- 4) Cuantificación de las variables.- Una decisión puede tomarse más fácilmente si los costos asociados con esa decisión pueden definirse en forma precisa.
- 5) Impacto humano.- Cuando una decisión puede perjudicar a algunas personas, la decisión es grande y debe tomarse cuidadosamente.

**(BEIN) Relación Tiempo – Costo.**- Muchos gerentes se han visto ante la necesidad de tomar decisiones rápidas y han debido recurrir a cualquier conocimiento o información de que dispongan en ese momento. Sin embargo, sería

arriesgado proceder así en el caso de decisiones para las cuales se disponga de más tiempo.<sup>16</sup>

Una decisión debe tomarse cuando ya no hay más tiempo para recoger información. El problema es cómo decidir en qué momento debe suspenderse la recolección de información, sobre todo porque se sabe que ese proceso tiene un costo de tiempo en dinero.

Cuanto más tiempo se requiera para recoger información, mayor será el costo total involucrado. En esos casos, la pérdida no solo se da en términos de dinero, sino también de oportunidad, de efectividad de la acción, de reversibilidad de una decisión, etc. Sin embargo, también es cierto que existe un beneficio inmediato al contar con información adicional que ayude a tomar la decisión. Por tanto, el tomador de decisiones se mueve de una posición en la cual se puede ganar por la acumulación de información a una posición en la cual se puede perder.

Para cada decisión que se tome existe un grado de incertidumbre que es variable. Al recoger información, se está limitando la incertidumbre que suponen los resultados del curso de acción que se seleccione. Sin embargo, se ha visto que recolectar exceso de información es un riesgo. En consecuencia, se debe reducir la incertidumbre de una decisión sin exceder el punto en el que se cruzan las curvas de costo y

---

<sup>16</sup> Weiss 1987

beneficio que implican recoger información y teniendo en cuenta, además, que la incertidumbre nunca llega a cero.

#### **ASPECTOS ESENCIALES DE LA TOMA DE DECISIONES.-**

Como ya se mencionó en esta investigación, debe contarse con un proceso lógico para la toma de decisiones, debido principalmente a que, en la mayoría de los casos, las decisiones que se toman no cuentan con información que asegure el resultado de las acciones. Por lo tanto, con el proceso lógico se reduce el número de errores, aunque todavía existe riesgo. Dicho proceso debe tomar en cuenta aspectos tales como la mecánica de los métodos, las personas involucradas y las ayudas matemáticas que puedan utilizarse. Muchos gerentes incurren en varios errores a la hora de enfrentar una situación. Por ejemplo, simplemente no se percatan de la existencia de un problema, lo cual es lo más corriente. También ocurre lo opuesto, que es aún más grave: tener conocimiento de que existe un problema, pero no hacer nada para tratar de solucionarlo; es decir, mantenerse al margen. Esto es lo que llaman “el efecto hongo”, cuando una persona se mantiene en la sombra y mira los toros desde la barrera.

**OPINIONES CONTRA HECHOS.-** Cuando el gerente debe tomar una decisión, busca la información necesaria para llegar a la conclusión que crea más conveniente. Una forma de obtenerla es consultar a diferentes profesionales en la materia

acerca del punto en estudio, con el fin de analizar las posibles soluciones. Sin embargo, debe procederse con cautela, pues muchas veces lo que se obtiene de esas personas son opiniones y no hechos. La forma de evitar que ello suceda es analizar cuidadosamente si se recibe la misma respuesta cuando se plantea idéntica pregunta a diferentes fuentes de información. Si son iguales, se tienen hechos; si son diferentes, se cuenta con opiniones.

Cuando se obtienen respuestas diferentes, no significa que deba desecharse la fuente de información, sino que el Gerente debe analizar el porqué de esa diferencia. Para ello, toma ambas respuestas como si fueran verdaderas y analiza cómo se llegó a esa conclusión. Ello contribuye a que el Gerente observe diferentes opciones y juzgue qué es lo mejor para la empresa y para ese problema en particular.

No todas las opiniones que se expresen serán tomadas en cuenta, ya que aquellas que son descabelladas o sin sentido no serán analizadas. Únicamente se considerarán las que se basen en ideas concretas y sólidas.

¿Cuándo un Gerente sabe que tiene suficientes opiniones o información? No existe una respuesta, ya que el mismo Gerente deberá analizar el momento apropiado para suspender la recolección de información y tomar una decisión. Un punto de ayuda podría ser el hecho de que las opiniones comienzan a repetirse; sin embargo, dado que es casi imposible que se

logre un consenso, el Gerente debe resolver lo que, a su juicio, es lo más apropiado para la empresa, sin considerar intereses o posibles críticas de terceros.

### 2.3. Definición de términos básicos

- **Ratios.-** Constituyen una herramienta vital para la toma de decisiones, facilitan el análisis, pero nunca sustituirán un buen juicio analítico. Sirven para obtener un rápido diagnóstico de la gestión económica y financiera de una empresa. Cuando se comparan a través de una serie histórica permiten analizar la evolución de la misma en el tiempo, permitiendo análisis de tendencia como una de las herramientas necesarias para la proyección Económico - Financiera.

**Comentario:** Es una herramienta que te permiten interrelacionar datos de los estados financieros entre sí, facilitándote una vista panorámica tanto actual, pasada y futura de la empresa. Mayormente son utilizados para evaluar la situación financiera global una institución y así los resultados ayuden a la buena toma de decisiones en conjunto con un juicio analítico profesional.

- **Solvencia.-** Solvencia financiera es la capacidad de una empresa para cumplir todas sus obligaciones sin importar su plazo. En ocasiones es referida como liquidez, pero ésta es solo uno de los grados de solvencia. Se dice que una empresa cuenta con solvencia cuando está capacitada para liquidar los pasivos

contraídos al vencimiento de los mismos y demuestra que podrá conservar dicha situación en el futuro.

**Comentario:** Es la capacidad con la que cuenta una empresa para cumplir con sus obligaciones en cualquier límite de tiempo sea corto mediano o largo plazo y no poner en riesgo su liquidez.

- **Rentabilidad.-** La rentabilidad hace referencia a los beneficios que se han obtenido o se pueden obtener de una inversión que hemos realizado previamente. Tanto en el ámbito de las inversiones como en el ámbito empresarial es un concepto muy importante porque es un buen indicador del desarrollo de una inversión y de la capacidad de la empresa para remunerar los recursos financieros utilizados. Podemos diferenciar entre rentabilidad económica y financiera.

**Comentario:** La rentabilidad es la capacidad de generar ganancia o utilidad líquida obtenida después de una inversión o un negocio realizado a corto o largo plazo restándole la inversión realizada. Generalmente es expresado en porcentajes.

- **Capacidad de endeudamiento.-** La capacidad de endeudamiento o capacidad de crédito es la cantidad de deuda máxima que puede asumir una persona o empresa sin llegar a tener problemas de solvencia. Se suele establecer como un porcentaje sobre los ingresos. La capacidad de endeudamiento puede ser asignada tanto a personas físicas como jurídicas, es decir, tanto a individuos normales y corrientes como a organizaciones, compañías o incluso países. Es la cantidad



considerada como máxima posible por parte de alguien a la hora de recibir un préstamo y comprometiéndose a devolver íntegramente el mismo junto a unos intereses sin poner en riesgo su posición económica en particular.

**Comentario:** La capacidad de endeudamiento de una persona es la posibilidad que tiene para adquirir una deuda y tener la capacidad de pagarlo sin poner en riesgo su aspecto financiero.

- **Capacidad productiva.-** La capacidad productiva hace referencia al máximo nivel de producción que puede soportar una unidad productiva concreta, en circunstancias normales de funcionamiento durante un periodo de tiempo determinado. Se expresa en unidades relacionadas con periodos de tiempo: horas máquina diarias, horas hombre por semana, volumen anual, etc.

**Comentario:** Hablamos del máximo nivel de producción de una determinada empresa haciendo uso de sus factores productivos en un tiempo determinado.

- **Liquidez.-** La liquidez se es la capacidad de un activo de convertirse en dinero gastable en el corto plazo sin tener que arriesgar a vender ese activo a un precio más barato. Cuando se dice que un mercado es líquido significa que en ese mercado se mueve mucho dinero y por lo tanto será fácil intercambiar activos de ese mercado por dinero.
- **Comentario:** La liquidez es la capacidad que tiene una empresa para convertir sus activos en dinero en efectivo a corto plazo sin

poner en juego sus utilidades y así hacer frente a sus responsabilidades sin mayor nivel de pérdida.

- **Hotel.-** Es un establecimiento que se dedica al alojamiento de huéspedes o viajeros. El hotel es un edificio equipado y planificado para albergar a las personas de manera temporal. Sus servicios básicos incluyen una cama, un armario y un cuarto de baño. Otras prestaciones usuales son la televisión, una pequeña heladera (refrigerador) y sillas en el cuarto, mientras que otras instalaciones pueden ser de uso común para todos los huéspedes (como una piscina, un gimnasio o un restaurante).

**Comentario:** Llamaremos hotel a la construcción o edificación diseñada para albergar personas de manera temporal brindándoles servicios de alojamiento y hospedaje con distintas comodidades a gusto del cliente, se diferencia unos de otros por el confort, la comodidad, ubicación, infraestructura y el nivel de servicios que ofrece al público.

#### **Clasificación de Hoteles:**

- A. **1 Estrella (Económico)** Se espera que un hotel de una estrella ofrezca alojamiento limpio, básico, con pocas o ninguna instalación. Las habitaciones normalmente están decoradas de manera funcional y son compactas. Puede o no tener un baño privado, teléfono en la habitación, televisión o servicios. Los hoteles de una estrella suelen estar cerca de restaurantes y atracciones turísticas. Un

hotel de una estrella es ideal para el viajero con poco presupuesto.

B. **2 Estrellas (Valor)** Un hotel de dos estrellas, se espera que ofrezca un alojamiento limpio y básico. Estos pueden tener o no un centro de negocios o acceso a internet, pero por lo general no tienen salas de reuniones, botones, gimnasio o instalaciones recreativas. El restaurante a menudo se limita a servicio de café o un desayuno continental. Las habitaciones ofrecen normalmente baño privado, teléfono, televisión y servicios limitados. Un hotel de dos estrellas es ideal para viajeros de negocios o exploradores, donde el costo es un factor, pero sí se desean servicios básicos.

C. **3 Estrellas (Calidad)** Un hotel de tres estrellas pone mayor énfasis en la comodidad, estilo y servicio personalizado. A menudo tienen un restaurante en el hotel, alberca, gimnasio, una tienda de conveniencia y botones. Generalmente, hay salas de juntas y / o salas de conferencia y servicios relacionados disponibles. Las habitaciones incluyen más servicios y hay una atención más cuidadosa a la calidad y comodidad. Un hotel de tres estrellas es ideal para viajeros de negocios o de placer en busca de un poco más que los servicios básicos.

D. **4 Estrellas (Superior)** Un hotel de cuatro estrellas es una propiedad superior, que generalmente ofrece más de un

restaurante, bar y servicio a cuartos con horario prolongado. Los servicios disponibles pueden incluir botones, conserje y servicio de valet parking. Normalmente, cuentan con centro de conferencias y servicios de negocios. Las habitaciones son amplias y por lo general ofrecen un mobiliario elegante, ropa de cama de alta calidad, productos de baño y una amplia gama de servicios como mini bar y secadora de pelo. Un hotel de cuatro estrellas es ideal para viajeros que buscan más servicios y amenidades y un mayor nivel de confort.

**E. 5 Estrellas (Excepcional)** Un hotel de cinco estrellas está muy orientado al servicio y brinda altos estándares de comodidad y calidad. Cuenta con más de un restaurante, a menudo incluyendo una opción de restaurante gourmet, así como un bar o sala de estar y servicio a cuartos las 24 horas. Puede también ofrecer canchas de tenis y acceso a campo de golf, así como un spa, un gimnasio moderno y alberca. Un hotel de cinco estrellas es ideal para los viajeros exigentes que buscan un servicio personalizado, instalaciones de alta calidad y una variedad de servicios e instalaciones en el lugar.<sup>17</sup>

- **Gerente.-** Se designa con el término de gerente a aquella persona que en una determinada empresa u organización tiene la responsabilidad y las tareas de guiar a los demás, de ejecutar

---

<sup>17</sup> PrinceTravel 22 de Mayo de 2012.

y dar órdenes y de lograr que las cosas se hagan para poder cumplir cierta y correctamente con el objetivo y la misión que promueve la organización con facilidad de adaptación al cambio y resolución de problemas.

**Comentario:** Se denomina gerente a la persona con conocimientos, habilidades y destrezas que está a la cabeza de una organización y es el encargado de liderar a un equipo de trabajo para el cumplimiento de la misión y objetivos de la empresa donde labora.

- **Capital de trabajo.-** Se define como capital de trabajo a la capacidad de una compañía para llevar a cabo sus actividades con normalidad en el corto plazo. Éste puede ser calculado como los activos que sobran en relación a los pasivos de corto plazo. El capital de trabajo resulta útil para establecer el equilibrio patrimonial de cada organización empresarial. Se trata de una herramienta fundamental a la hora de realizar un análisis interno de la firma, ya que evidencia un vínculo muy estrecho con las operaciones diarias que se concretan en ella.

**Comentario:** El capital de trabajo es una decisión económica que realiza una empresa para aspectos financieros a corto plazo, en otras palabras se le conoce como la diferencia entre el activo circulante (llamado así al dinero que la empresa dispone actualmente para hacer uso en cualquier momento) y el pasivo circulante (obligaciones a largo plazo), nivelando así el patrimonio de la organización.

- **Toma de decisiones.-** La toma de decisiones es una capacidad puramente humana propia del poder de la razón unido al poder de la voluntad. Es decir, pensamiento y querer se unen en una sola dirección. El pensamiento es como la luz que aporta claridad al corazón y la voluntad guiada por esa luz persigue la elección correcta. La toma de decisiones muestra la libertad personal de cada ser humano que tiene el poder de decidir qué quiere hacer.

**Comentario:** La toma de decisiones es la capacidad innata que posee el ser humano para utilizar la razón, el análisis y el razonamiento para así poder escoger la mejor opción en un determinado proceso o contexto eligiendo entre varias alternativas la más efectiva y eficaz.

- **Inversionista.-** El inversor es aquella persona que renuncia al gasto o consumo de su riqueza en el momento actual con la esperanza de obtener una rentabilidad en el futuro. No existe una imagen universal del inversor en Bolsa. Su perfil es muy amplio, ya que, salvo excepciones muy concretas, cualquier persona puede invertir en ella.

**Comentario:** Llamamos inversor al sujeto sea hombre o mujer que cuenta con un determinado bien patrimonial; el cual decide destinar parte de su disponibilidad económica en inversiones a corto o largo plazo que le hará obtener una rentabilidad económica en el futuro y le ayudará a hacer crecer su patrimonio inicial.

- **Huésped.-** Es el cliente que paga por utilizar las instalaciones de un hotel, un hostel, una posada, un albergue turístico, etc. El sujeto abona una determinada tarifa para alojarse en el lugar y hacer uso de diversos servicios (habitaciones, baño, restaurante u otros).

**Comentario:** Se llama huésped a la persona que toma servicios prestados en un determinado establecimiento acondicionado para brindar alojamiento y estadía con el pago de una tarifa establecida por los servicios brindados.

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1 Metodología:

El tipo de metodología utilizada es la del método Hipotético Deductivo desde un enfoque cuantitativo, el cual consiste en partir de un supuesto o afirmación por demostrar para luego llegar a descomponer en sus variables y a continuación deducir los indicadores de cada uno de ellos con la finalidad de recoger información a partir de los indicadores

Según Bernal (Metodología de la investigación 2010), “El método hipotético deductivo consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos”<sup>18</sup> (p. 60).

#### 3.2 Tipo de Investigación:

El trabajo de Investigación corresponde al *tipo descriptivo correlacional*, porque en un primer momento se ha descrito y caracterizado la dinámica de cada una de las variables de estudio, seguidamente se ha medido el grado de relación de las variables presentadas.

Bernal (Metodología de la investigación 2010, p. 114), “La investigación correlacional tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultado de variables”.

---

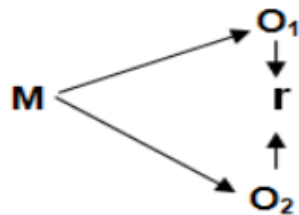
<sup>18</sup> Fuente: Libro metodología de investigación Cesar A. Bernal  
file:///D:/hp/Downloads/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%20edici%C3%B3n%20Bernal.pdf



### 3.3 Diseño de Investigación

El diseño utilizado en la investigación fue: no experimental – correlacional. No experimental ya que no se manipuló ni se sometió a prueba las variables de estudio, solo se limitó a detallar a las variables realizando una descripción de cada una de ellas, sin realizar manipulación, ni alteración en sus características esenciales. Correlacional, porque se establece relación entre la variable independiente y la dependiente

El esquema se representa de la siguiente manera:



En este esquema:

**M:** Muestra

**O<sub>1</sub>:** Variable independiente

**O<sub>2</sub>:** Variable dependiente

**r** : correlación

### 3.4 Métodos de Investigación

Los métodos de investigación que se utilizaron para concluir el trabajo de investigación fueron:

#### **MÉTODO PRINCIPAL**

**Método Científico:** Como método principal se utilizó el Método Científico, con la finalidad de desarrollar los cuatro procesos con sus respectivos procedimientos que son los siguientes:

Planteamiento del problema (caracterización y objetivos), construcción de un modelo teórico (teorías, variables, hipótesis), deducción de consecuencias y la prueba de hipótesis (diseño metodológico, recolección, presentación de datos, análisis e interpretación, conclusión).

**Método Analítico.** Este método nos permitió analizar la información financiera reflejados en los estados financieros de la empresa Hotel Venecia, tanto como las encuestas, entrevistas que ayudaron con el cumplimiento de la investigación.

**Método descriptivo.** Este método nos permitió describir las características de la empresa Hotel Venecia lo que respecta al análisis financiero, tales como los estados financieros, estados de resultados, presupuesto caja y lineamientos técnicos – científicos. Así mismo se identificó y describió las características para la toma de decisiones la cual ayuda a la mejora de la empresa.

**Método Explicativo.** Este método nos permitió explicar el impacto que se obtiene en la toma de decisiones de la empresa Hotel Venecia cuando se aplica el análisis financiero mediante ratios.

**Método Correlacional.** Este método nos permitió explicar la relación que existe entre el uso del análisis financiero mediante ratios y la toma de decisiones en el Hotel Venecia.

### **3.5 Población**

Para fines del trabajo de investigación se consideró dos tipos de poblaciones: la primera conformada por todos los trabajadores de la empresa Hotel Venecia que asciende a 6 personas, y la segunda

población estuvo conformada por los huéspedes de la empresa Hotel Venecia, que de acuerdo a los registros y control de entradas y salidas el cual asciende a 900 personas por mes.

### 3.6 Muestra

Para determinar las muestras, se han considerado los siguientes criterios:

- 1) Primera muestra, relacionado a los trabajadores de la empresa Hotel Venecia, se ha considerado la totalidad, es decir la muestra es de 6 personas ( $n_1 = 6$ ), por cuanto que constituye un número reducido de participantes en el estudio.
- 2) Para determinar la muestra en el segundo caso, relacionado a los huéspedes de la empresa Hotel Venecia, se ha optado por aquella que es al azar y de tipo probabilista, con los siguientes parámetros:

Parámetro	Símbolo	Valor
Nivel de confianza al 90%	Z	1.65
Nivel de aceptación del modelo	P	0.5
Nivel de rechazo del modelo	Q	0.5
Error 10%	E	0.10
Número de muestra	N	
Población	N	900

Aplicando la fórmula estadística para determinar la muestra en estas consideraciones se tiene:

$$n_2 = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2(N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Reemplazando los valores de los parámetros para el segundo caso se tiene:

$$n_2 = \frac{1.65^2(0.5)(0.5)(900)}{0.1^2(899) + 1.65^2(0.5)(0.5)}$$

$$n_2 = 63 \text{ personas}$$

**3.7 Técnicas e Instrumentos:** Las técnicas e Instrumentos que se han utilizado, son las siguientes:

- La Encuesta. Que se utilizó para formular cuestionario de preguntas relacionadas con el tema de investigación, el cual estuvo dirigido a los trabajadores y los huéspedes de la empresa Hotel Venecia, los que fueron señalados en las poblaciones de estudio.
- Análisis documentario. Que se utilizó para revisar, analizar e interpretar los archivos de la empresa, los estados financieros, mediante los ratios. Como así también analizar las normas del establecimiento de Hospedaje, información bibliográfica, así con otros aspectos relacionados con la investigación.
- La Entrevista. El que se utilizó mediante una guía de entrevista y estuvo dirigido al propietario y administrador de la empresa Hotel Venecia.

Los Instrumentos que se utilizaron para la recolección de datos fueron:

- Cuestionario
- Guía para analizar
- La Guía de entrevista

- Cuaderno de apuntes
- La Estadística
- Servicio de Internet

### **3.8 Procesamiento y presentación de datos**

El procesamiento de los datos fue realizado por medio de la estadística básica, con apoyo del software estadístico SPSS y Microsoft Excel; los cuales permitieron sistematizar los resultados en cuadros de frecuencias simples y distribución de porcentajes con sus respectivos gráficos de barras.

## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 4.1. ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE DEL HOTEL VENECIA (FASE PRE TEST)

**1. ¿El Hotel Venecia, hace uso del análisis financiero mediante ratios, para la toma de decisiones?**

- Si  
 No  
 Desconoce

El gerente comenta que usa este método cuando hace campañas y mayormente lo evalúan cada fin de año.

**INTERPRETACIÓN:**

En la empresa toman en cuenta el uso mediante ratios ya que evalúan las campañas que se realizan y gracias a esto pueden tomar decisiones para mejorar.

**2. ¿El Hotel Venecia dispone de un plan operativo?**

- Si  
 No  
 No opina

El gerente afirma que el plan operativo es semestral.

**INTERPRETACIÓN:**

Como empresa cuenta con un plan operativo para que concreten los objetivos empresariales.

**3. ¿Cuál es el método para analizar la información financiera en el Hotel Venecia?**

- Método del análisis vertical  
 Método del análisis horizontal  
 Mediante ratios  
 No sabe, no opina

Trabaja con la liquidez y flujo de caja de la empresa para conocer su rentabilidad y otros determinantes en la información financiera.

**INTERPRETACIÓN:**

El gerente tiene conocimiento de que el uso de ratios es un método de análisis financiero con lo cual puede obtener valiosa información financiera.

**4. ¿El Hotel Venecia, dispone de personal calificado para en el uso de técnicas financieras?**

- Si  
 No  
 Desconoce

El gerente afirma que cuentan con personal que se encarga del área financiera y contable, quien realiza el estado de resultados.

**INTERPRETACIÓN:**

La empresa maneja personal contable para que analice los estados de resultados que el gerente elabora. Esto indica el interés por mantener una información actualizada.

5. **¿Cómo gerente en el Hotel Venecia, conoce usted cuales son los costos de dicha empresa?**

Si

No

Desconoce

El gerente afirma que conoce muy bien los costos de la empresa, así mismo menciona que tiene conocimiento del endeudamiento y capital de la empresa.

**INTERPRETACIÓN:**

La gerencia está informada de los costos que implica la empresa. Esto es indispensable para conocer el estado de resultados.

6. **¿Cree usted que las herramientas de análisis financiero permiten tomar decisiones que ayuden a prevenir hechos futuros o a corregir a tiempo los problemas de gestión?**

Si

No

¿Por qué?

De esta manera se sabe cuándo se necesita una reinversión en la empresa para que se siga manejando de la mejor manera.

**INTERPRETACIÓN:**

La empresa maneja las herramientas necesarias tomar decisiones y estar preparados para hechos futuros, así mismo para proyectarse.

7. **¿Tiene conocimiento claro sobre la información financiera como la liquidez y el capital que posee la empresa?**

Si

No

¿Por qué?

Se manejan los estados financieros y de esta manera se tiene conocimientos de la liquidez y el capital que tiene la empresa.

**INTERPRETACIÓN:**

La empresa maneja las herramientas necesarias para tener este tipo de información y ésta es actual.

8. **¿Se preparan estados financieros mensuales para la tomar decisiones tácticas y operativas?**

Si

No

¿Por qué?

El gerente menciona que se preparan los estados de resultados de manera mensual y el balance general de forma anual, de esta manera se proyecta para hechos futuros y así tengan un mejor planeamiento.

**INTERPRETACIÓN:**

La empresa maneja estado de resultados y balance general y esto permite proyección empresarial y proponerse objetivos.

**9. ¿Se realizan análisis a los estados financieros con la finalidad de tener un conocimiento claro de la situación financiera de la empresa?**

Si

No

¿Por qué?

Debido al tema del endeudamiento y tener conocimiento de rentabilidad y capital de la empresa.

**INTERPRETACIÓN:** El conocimiento de la eficiencia de la empresa en tanto a rentabilidad y solvencia es necesario para la toma de decisiones pertinentes.

**10. ¿Está Ud. de acuerdo que comparar los estados financieros con los años anteriores revelará el desempeño de su empresa?**

Si

No

No opina

¿Por qué?

Porque de esta manera se mide la rentabilidad de la empresa y si mejora o no entre un año y otro.

**INTERPRETACIÓN:**

La gerencia compara los estados de resultados y el balance general anual para establecer las diferencias de rentabilidad de la empresa.

**11. ¿Cuál es su perspectiva para la empresa a futuro?**

La perspectiva de la empresa es liberarse de las deudas y expandirse, invertir en colocar una sede en la selva, en la cual ven una buena inversión.

**INTERPRETACIÓN:**

La empresa tiene una gran proyección de inversión y expansión, este es un indicador de buen funcionamiento y rentabilidad empresarial.



#### 4.2. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS TRABAJADORES DEL HOTEL VENECIA (FASE PRE TEST)

TABLA N° 01

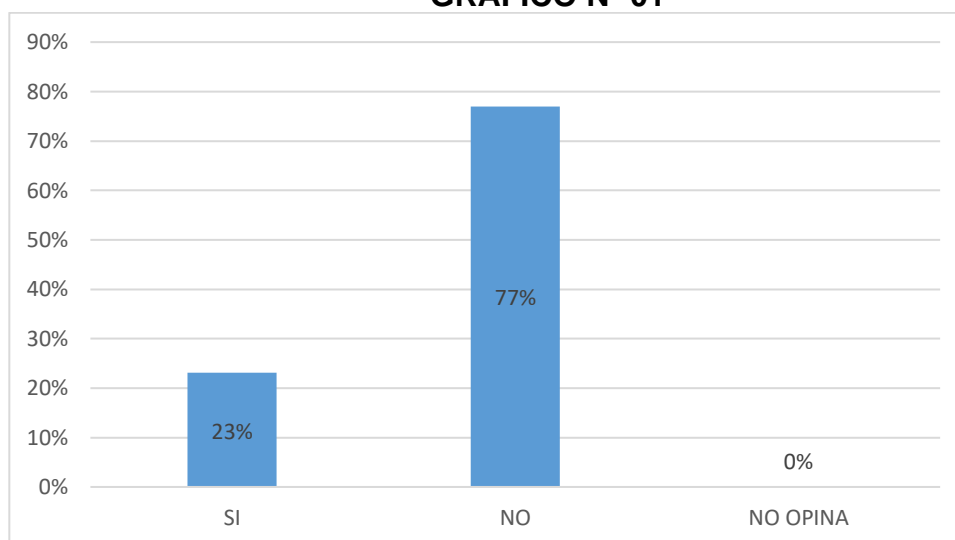
##### CAPACITACIÓN POR PARTE DE LA EMPRESA PARA MEJORA DEL SERVICIO

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	23%
NO	10	77%
NO OPINA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Fuente : Cuestionario de la Encuesta

Elaboración : Las investigadoras

GRÁFICO N° 01



Fuente : Resultados de la tabla N° 01

Elaboración : Las investigadoras

#### Interpretación Preliminar

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 01, responden a la pregunta: ¿Ha recibido capacitación por parte de la empresa en la que labora para mejorar el servicio? De los datos obtenidos mediante el procesamiento estadístico de datos se puede apreciar que el 77% de los trabajadores de la empresa Hotel Venecia señalaron que “No” recibieron capacitación por parte de la empresa. Mientras que un 23% de los trabajadores de la empresa Hotel Venecia

respondieron que “Si” recibieron capacitación por parte de la empresa para mejorar su servicio. Se concluye que la Empresa no capacita a la totalidad de trabajadores en temas de mejora de servicio.

**TABLA N° 02**

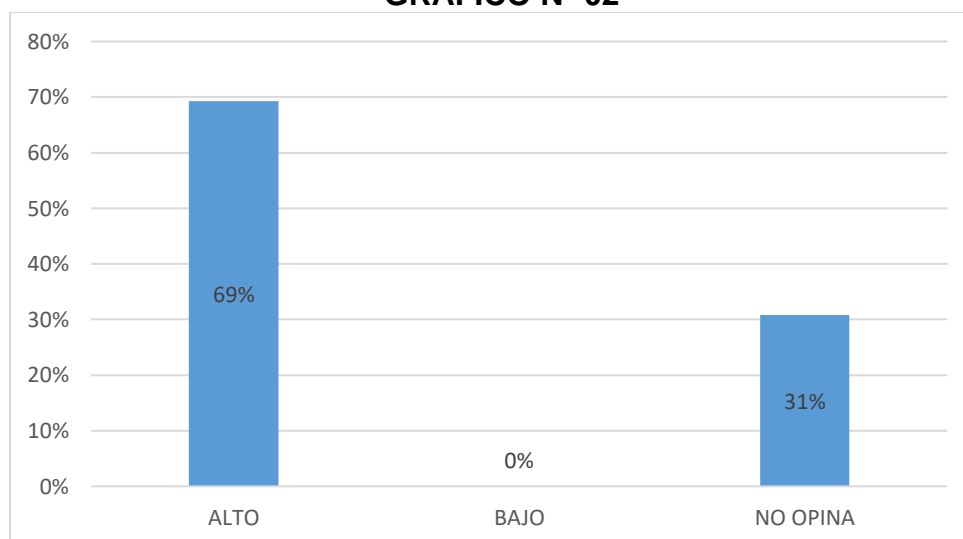
**NIVEL DE COMPROMISO CON LA EMPRESA**

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	9	69%
BAJO	0	0%
NO OPINA	4	31%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Fuente : Cuestionario de la Encuesta

Elaboración : Las investigadoras

**GRÁFICO N° 02**



Fuente : Resultados de la tabla N° 02

Elaboración : Las investigadoras

**Interpretación Preliminar**

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 02, responden a la pregunta: ¿En qué nivel cree que se encuentra su compromiso con la empresa? De los datos procesados que se muestran en forma tabulada y gráfica, se observa que el 69% de los trabajadores de la empresa Hotel Venecia respondieron que se encuentran en un “Nivel alto” su compromiso con la empresa. Por otro

lado, un 31% de los trabajadores de la empresa Hotel Venecia indicaron “No opina” respecto a la pregunta formulada.

**TABLA N° 03**

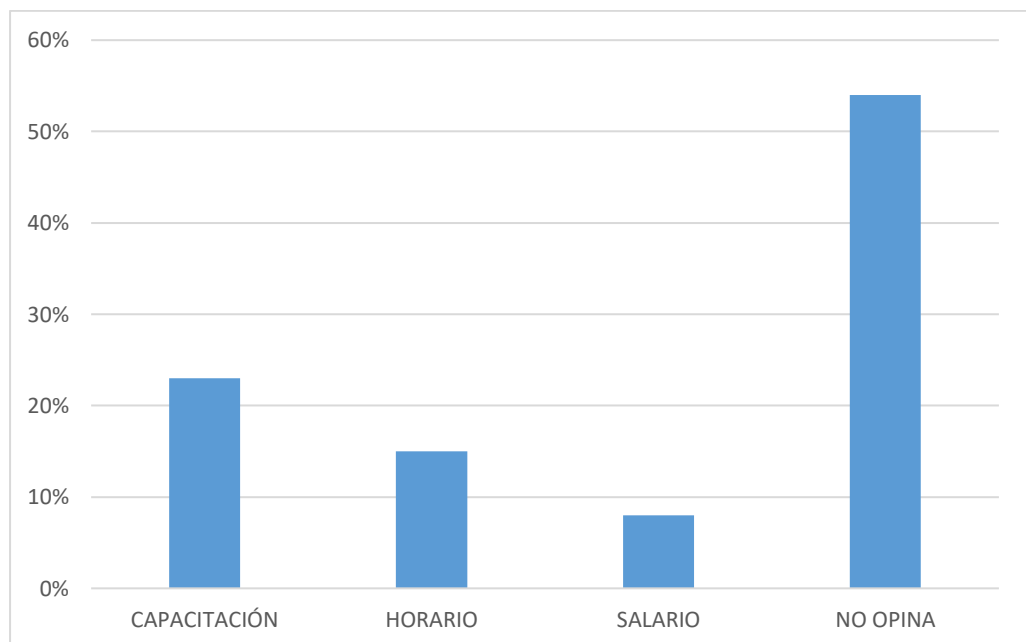
**ASPECTOS QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL**

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAPACITACIÓN	3	23%
HORARIO	2	15%
SALARIO	1	8%
NO OPINA	7	54%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Fuente : Cuestionario de la Encuesta

Elaboración : Las investigadoras

**GRÁFICO N° 03**



Fuente : Resultados de la tabla N° 03

Elaboración : Las investigadoras

**Interpretación Preliminar**

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 03, responden a la pregunta: ¿Qué aspectos cree que influye en el

desempeño laboral? De los datos obtenidos mediante los procesamientos estadísticos se puede apreciar que el 54% de los trabajadores de la empresa Hotel Venecia manifestaron “No opina” respecto a la pregunta formulada, y el 23% de los trabajadores de la empresa Hotel Venecia respondieron que la “capacitación” es el aspecto que influye en el desempeño laboral. Del mismo modo, un 15% de los trabajadores de la empresa Hotel Venecia señalaron que el “horario” es el aspecto que influye en el desempeño laboral. Finalmente, un pequeño grupo del 8% de los trabajadores de la empresa Hotel Venecia indicaron que el “salario” es el aspecto que influye en el desempeño laboral.

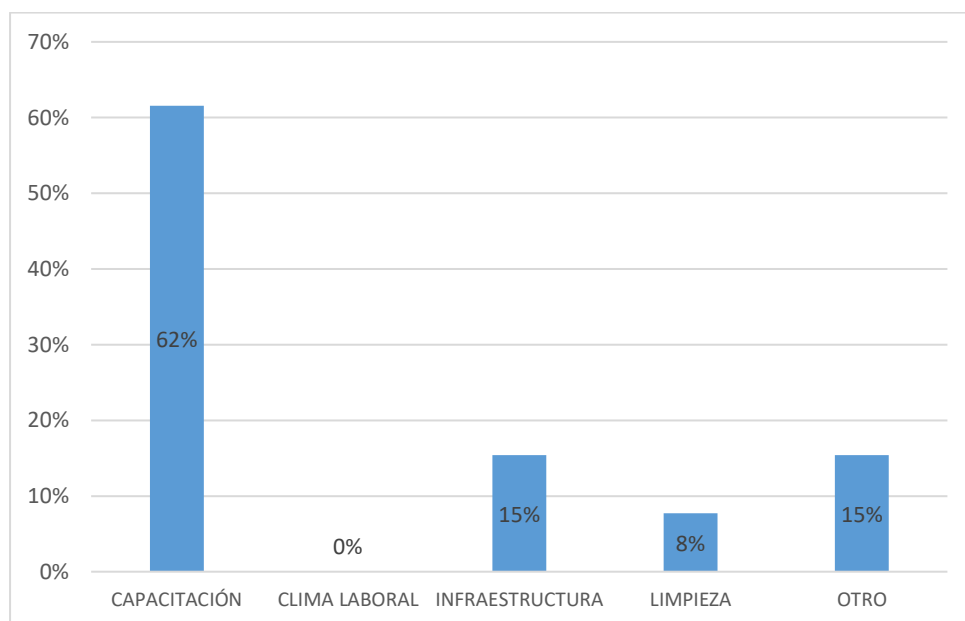
**TABLA Nº 04**

**ASPECTO QUE DEBE MEJORAR LA EMPRESA**

<b>CONCEPTO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
CAPACITACIÓN	8	62%
CLIMA LABORAL	0	0%
INFRAESTRUCTURA	2	15%
LIMPIEZA	1	8%
OTRO	2	15%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Fuente : Cuestionario de la Encuesta

Elaboración : Las investigadoras

**GRÁFICO N° 04**

Fuente : Resultados de la tabla N° 04

Elaboración : Las investigadoras

### **Interpretación Preliminar**

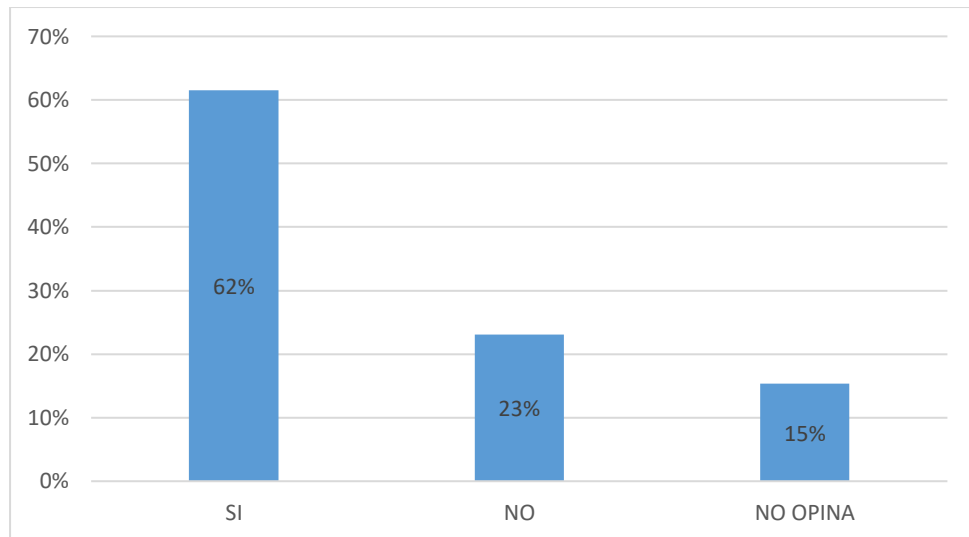
Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 04, responden a la pregunta: ¿Qué aspecto piensa que debería mejorar la empresa? De los datos procesados mediante el método estadístico se puede apreciar que el 62% de los trabajadores de la empresa Hotel Venecia indicaron que el aspecto que debe mejorar la empresa en la “Capacitación”. Así mismo el 15% de los trabajadores de la empresa Hotel Venecia manifestaron que el aspecto que debería mejorar la empresa es la infraestructura. El 8% de los trabajadores de la empresa Hotel Venecia señalaron que el aspecto que debería mejorar la empresa es la limpieza. Finalmente un 15% de los trabajadores encuestados respondieron de manera “otro” (pagos y ningunos) es el aspecto que debe mejorar la empresa.

**TABLA Nº 05****INFLUENCIA DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	62%
NO	3	23%
NO OPINA	2	15%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Fuente : Cuestionario de la Encuesta

Elaboración : Las investigadoras

**GRÁFICO Nº 05**

Fuente : Resultados de la tabla Nº 05

Elaboración : Las investigadoras

**Interpretación Preliminar**

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico Nº 05, responden a la pregunta: ¿Considera que su desempeño laboral influye en la satisfacción o insatisfacción del cliente? De acuerdo a los datos obtenidos mediante el procesamiento y tabulación de datos, se puede apreciar que el 62% de los trabajadores de la empresa Hotel Venecia indicaron que el desempeño laboral "Si" influye en la satisfacción del cliente. Así mismo, un 23% de los trabajadores de la

empresa Hotel Venecia manifestaron que su desempeño laboral “No” influye en la satisfacción del cliente. Finalmente, un 15% de los trabajadores encuestados “No opinan” respecto a la pregunta formulada.

**TABLA N° 06**

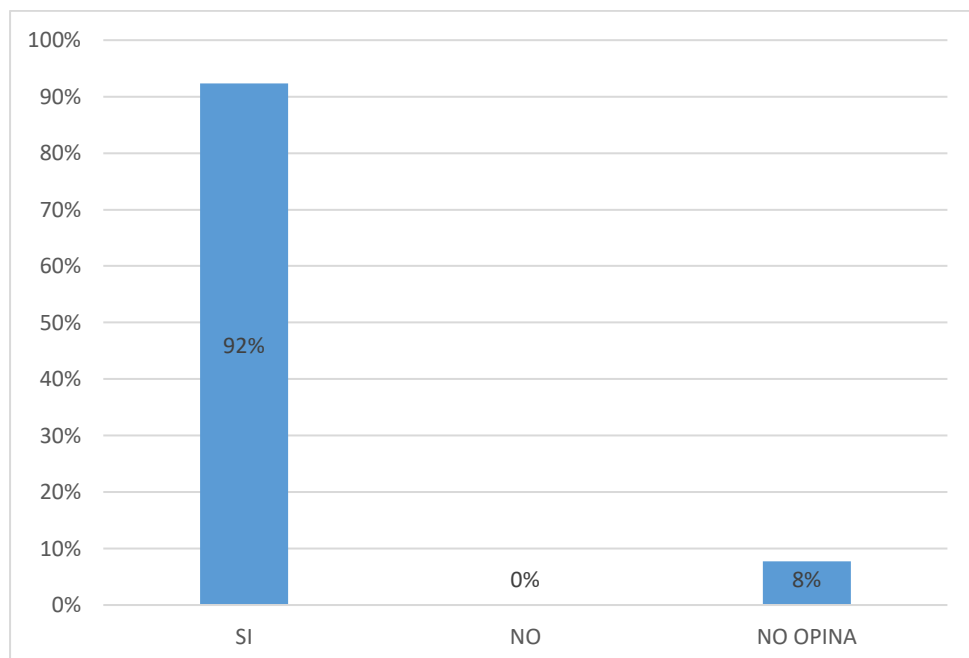
LA EMPRESA ES RENTABLE, CONSIDERANDO LA AFLUENCIA DEL CLIENTE

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	92%
NO	0	0%
NO OPINA	1	8%
<b>TOTAL</b>	13	100%

Fuente : Cuestionario de la Encuesta

Elaboración : Las investigadoras

**GRÁFICO N° 06**



Fuente : Resultados de la tabla N° 06

Elaboración : Las investigadoras

### Interpretación Preliminar

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 06, responden a la pregunta: ¿Cree que la empresa es rentable,

considerando la afluencia de clientes? De los datos procesados se puede apreciar que el 92% de los trabajadores de la empresa Hotel Venecia indicaron que la empresa "Si" es rentable, según la afluencia de clientes. Mientras que un 8% de los trabajadores de la empresa Hotel Venecia "No opina" respecto a la pregunta formulada.

#### 4.3. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS HUESPEDES DEL HOTEL VENECIA (FASE PRE TEST) TABLA N° 07

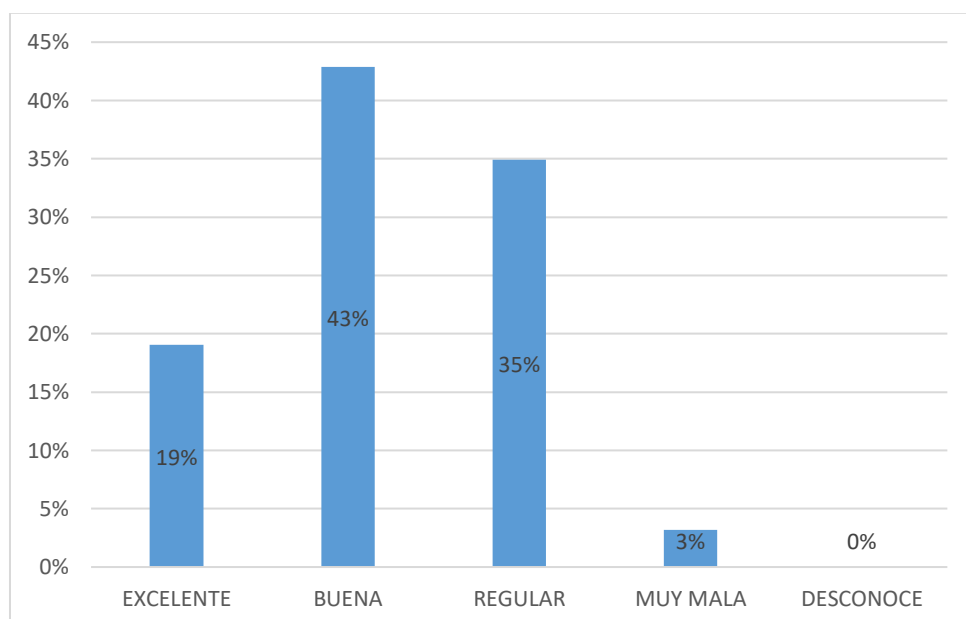
##### CONSIDERACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE OFRECE EL HOTEL VENECIA

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	12	19%
BUENA	27	43%
REGULAR	22	35%
MUY MALA	2	3%
DESCONOCE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Fuente : Cuestionario de la Encuesta

Elaboración : Las investigadoras

##### GRÁFICO N° 07



Fuente : Resultados de la tabla N° 07

Elaboración : Las investigadoras



### Interpretación Preliminar

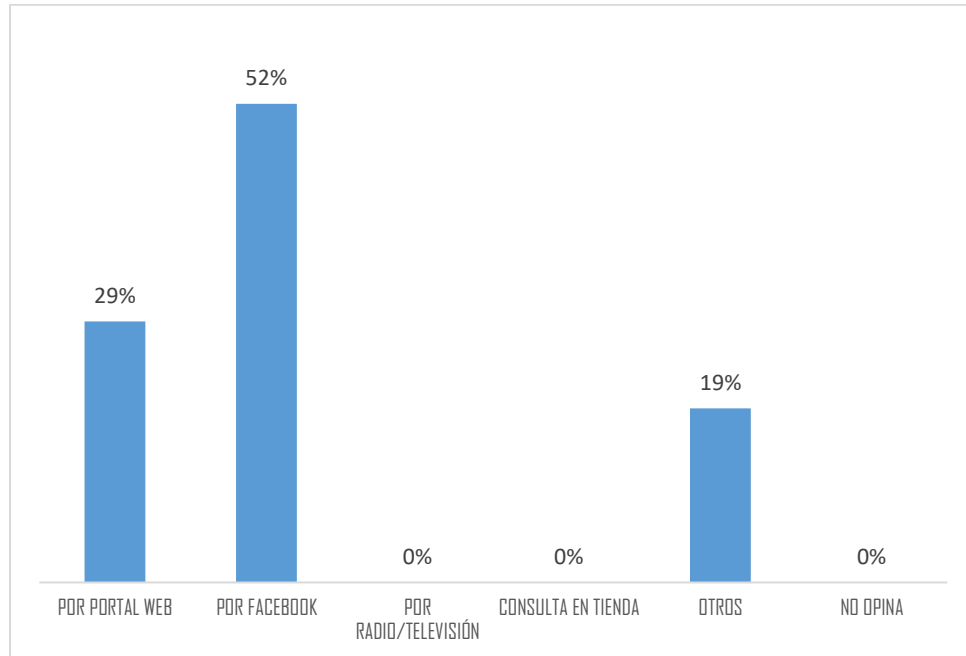
Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 07, responden a la pregunta: ¿Cómo considera la calidad de atención que ofrece el Hotel Venecia? De los datos obtenidos mediante el procesamiento estadístico se puede apreciar que el 43% de los huéspedes encuestados manifestaron que consideran “Buena” la calidad de atención que ofrece el Hotel Venecia, del mismo modo un 35% de los huéspedes encuestados señalaron que consideran “Regular” la calidad de atención que ofrece el Hotel Venecia. De otro modo un 19% de los huéspedes encuestados respondieron que consideran “Excelente” la calidad de atención que ofrece el Hotel Venecia. Finalmente un 3% de los huéspedes encuestados marcaron que consideran que la calidad de atención que ofrece el Hotel es “Muy mala”.

**TABLA N° 08**

#### CONOCIMIENTO DE LA EXISTENCIA DEL HOTEL VENECIA

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
POR PORTAL WEB	18	29%
POR FACEBOOK	33	52%
POR RADIO/TELEVISIÓN	0	0%
CONSULTA EN TIENDA	0	0%
OTROS	12	19%
NO OPINA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Fuente : Cuestionario de la Encuesta  
 Elaboración : Las investigadoras

**GRÁFICO N° 08**

Fuente : Resultados de la tabla N° 08

Elaboración : Las investigadoras

### **Interpretación Preliminar**

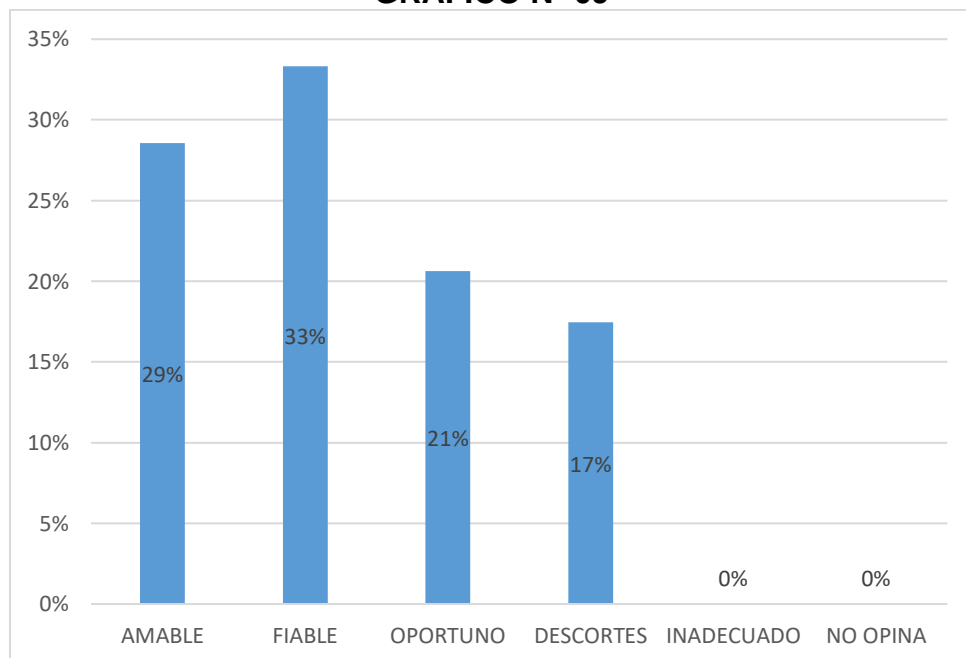
Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 08, responden a la pregunta: ¿Cómo tuvo conocimiento de la existencia del Hotel Venecia? De los datos procesados mediante la estadística y que se muestran en el cuadro anterior, se aprecia que el 52% de los huéspedes encuestados respondieron que conocieron el Hotel Venecia por la red social “Facebook”. Así mismo un 29% de los huéspedes encuestados indicaron que conocieron el Hotel Venecia por el “Portal Web”, y un 19% de los huéspedes encuestados indicaron “Otros” el modo como llegaron a conocer el Hotel Venecia, esto sería por recomendaciones de amigos y familiares.

**TABLA N° 09****CONSIDERACIÓN DEL TRATO POR PARTE DEL PERSONAL**

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
AMABLE	18	29%
FIABLE	21	33%
OPORTUNO	13	21%
DESCORTES	11	17%
INADECUADO	0	0%
NO OPINA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Fuente : Cuestionario de la Encuesta

Elaboración : Las investigadoras

**GRÁFICO N° 09**

Fuente : Resultados de la tabla N° 09

Elaboración : Las investigadoras

**Interpretación Preliminar**

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 09, responden a la pregunta: ¿Cómo considera el trato al huésped por parte del personal del Hotel Venecia? De los datos procesados mediante la estadística y que se muestran en el cuadro anterior, se

aprecia que el 33% de los huéspedes encuestados respondieron que el trato del personal del Hotel Venecia es “Fiable”. Así mismo un 29% de los huéspedes encuestados indicaron que consideran el trato de los empleados del Hotel Venecia como “Amable”, y un 21% de los huéspedes encuestados indicaron que consideran de “Oportuno” el trato del personal del Hotel Venecia. Finalmente, un 17% de los huéspedes encuestados respondieron que consideran “Descortés” el trato al huésped por parte del personal del Hotel Venecia.

**TABLA N° 10**

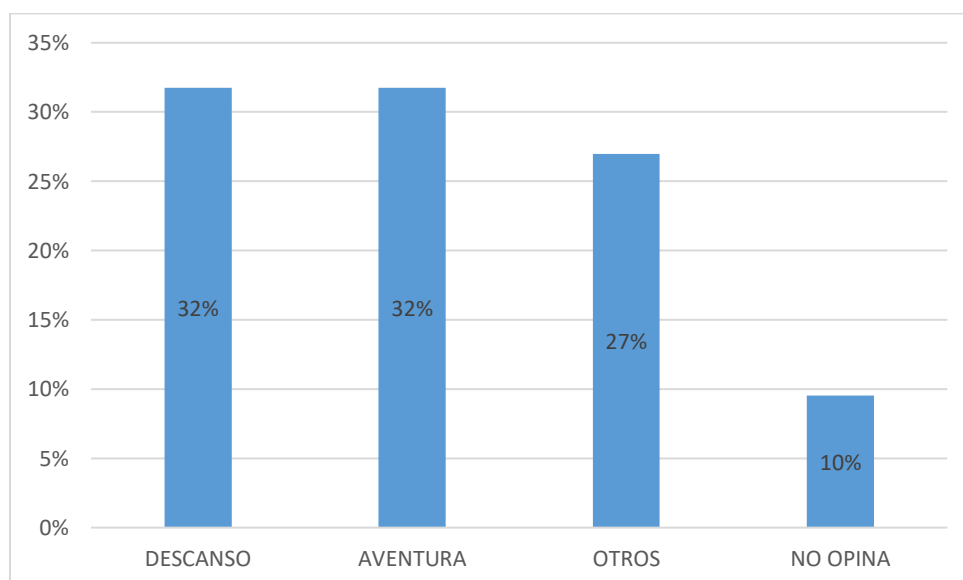
**LO QUE BUSCA AL DECIDIR ALOJARSE**

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DESCANSO	20	32%
AVENTURA	20	32%
OTROS	17	27%
NO OPINA	6	10%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Fuente : Cuestionario de la Encuesta

Elaboración : Las investigadoras

**GRÁFICO N° 10**



Fuente : Resultados de la tabla N° 10

Elaboración : Las investigadoras

### Interpretación Preliminar

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 10, responden a la pregunta: ¿Qué es lo que buscaba cuando decidió alojarse en el Hotel Venecia? De los datos tabulados en el cuadro, se aprecia que el 32% de los huéspedes encuestados respondieron que buscaban “Descansar” cuando decidieron alojarse en el Hotel Venecia. Así mismo otro 32% de los huéspedes encuestados indicaron que al alojarse en el Hotel Venecia Buscaban “Aventura”, y un 17% de los huéspedes encuestados indicaron de manera “Otras opciones” al momento de decidir alojarse en el Hotel Venecia. Finalmente, un 6% de los huéspedes encuestados señalaron “No opinar” sobre la pregunta formulada.

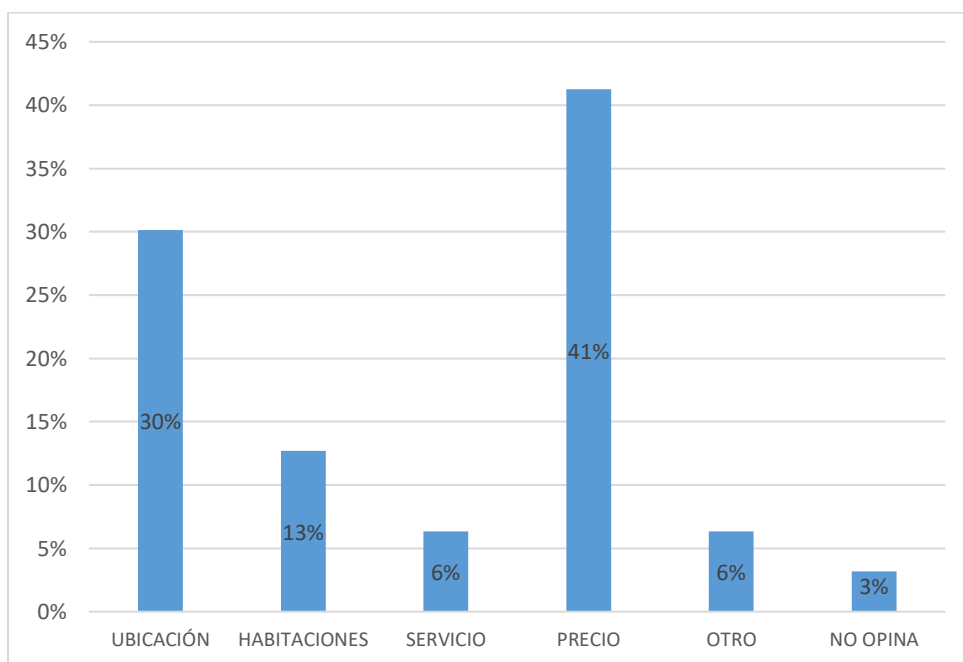
**TABLA N° 11**

#### VALORACIÓN DEL HOTEL

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
UBICACIÓN	19	30%
HABITACIONES	8	13%
SERVICIO	4	6%
PRECIO	26	41%
OTRO	4	6%
NO OPINA	2	3%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Fuente : Cuestionario de la Encuesta

Elaboración : Las investigadoras

**GRÁFICO N° 11**

Fuente : Resultados de la tabla N° 11

Elaboración : Las investigadoras

### **Interpretación Preliminar**

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 11, responden a la pregunta: ¿Qué es lo que más valora del Hotel Venecia? Se puede observar en los datos que se muestran que el 41% de los huéspedes encuestados respondieron que es el “Precio” lo que más valoran del Hotel Venecia. Así mismo un 30% de los huéspedes encuestados indicaron que la “Ubicación” es lo que más valoran del Hotel Venecia, y un 13% de los huéspedes encuestados indicaron que las “Habitaciones” son lo que más valoran del Hotel Venecia. Un grupo del 6% de los huéspedes encuestados manifestó que el “Servicio” es lo que más valoran del Hotel Venecia, otro 6% de los encuestados indicaron de manera “otra” es la razón por la que valoran al Hotel Venecia. Finalmente, un 3% de los huéspedes

encuestados respondieron de manera “No opinan” sobre la pregunta formulada.

**TABLA N° 12**

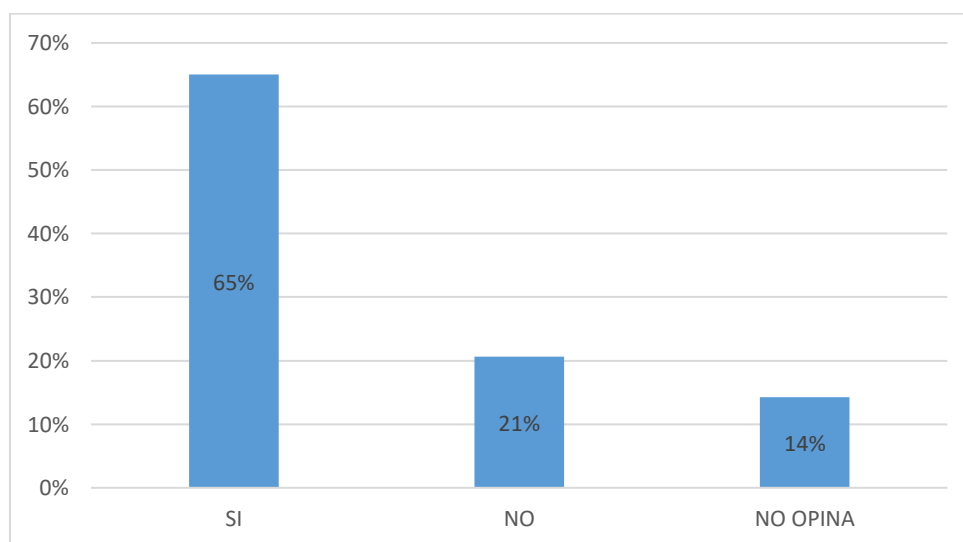
**SATISFACCION DE SUS EXPECTATIVAS CUBIERTAS POR DE UN SERVICIO COMPLETO**

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	41	65%
NO	13	21%
NO OPINA	9	14%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Fuente : Cuestionario de la Encuesta

Elaboración : Las investigadoras

**GRÁFICO N° 12**



Fuente : Resultados de la tabla N° 12

Elaboración : Las investigadoras

### **Interpretación Preliminar**

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 12, responden a la pregunta: ¿Considera que Hotel Venecia ha satisfecho sus expectativas de un servicio completo? Se Puede apreciar en los datos resumidos en el cuadro que el 65% de los huéspedes encuestados respondieron que “Si” consideran que el

Hotel Venecia ha satisfecho sus expectativas de un servicio completo. Por otro lado, un 21% de los huéspedes encuestados indicaron que “No” consideran que el Hotel Venecia ha satisfecho sus expectativas de un servicio completo. Finalmente, un 14% de los encuestados manifestaron de manera “No opinar” sobre la pregunta formulada.

#### **4.4. RESULTADOS DE LA GUÍA DE OBSERVACIÓN**

##### **GUÍA DE OBSERVACIÓN**

##### **1) INFRAESTRUCTURA:**

- La empresa tiene una buena infraestructura con cuartos muy bien distribuidos.
- Los cuartos son amplios y bien acomodados.
- El edificio cuenta con las medidas de seguridad (señalizaciones, luces de emergencia, extintores, señal de zonas seguras, alarmas de incendio, cámaras de vigilancia)

##### **2) LIMPIEZA:**

- El Hotel da una buena impresión de limpieza.
- Se maneja un control de limpieza mediante turnos.
- Los cuartos que han sido limpiados se ingresan al sistema para su disponibilidad

##### **3) ATENCIÓN AL CLIENTE:**

- El personal está capacitado.
- El cliente recibe buen trato.

##### **4) DISPONIBILIDAD:**

- El hotel tiene gran afluencia, por esto muchas veces no cuenta con habitaciones disponibles, pero cuentan con líneas telefónicas y redes sociales para que se pueda consultar la disponibilidad.

##### **5) SERVICIOS:**

- Buen Ambiente.
- Paquetes promocionales.
- Desayunos incluidos.
- Servicio a la Habitación
- WiFi



## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este último capítulo del informe de investigación se presenta la discusión de resultados, las que se realizan con los comparando con los antecedentes, las bases teóricas, el problema de investigación y la hipótesis planteada; las mismas que se detallan a continuación:

#### 5.1. CON LOS ANTECEDENTES.

Al estructurar del Proyecto de Investigación, se mencionaron los antecedentes de trabajos que tengan relación directa con el trabajo de investigación presentada, que señalamos a continuación:

A. Tesis titulada “**Análisis, evaluación y propuesta de mejoramiento, para los sistemas contables utilizados en el Sector Hotelero de la ciudad de Loja desde la perspectiva de generación de información pertinente y útil para la toma de decisiones**” cuyo autores son Paula N. y Poma G., egresados de la carrera de Administración y Negocios de la Universidad de Latinoamérica de Ciencias y Tecnología de Costa Rica.

- Se ha elaborado una propuesta de mejoramiento para los sistemas contables del sector hotelero de la ciudad de Loja, la misma que brindara información pertinente y útil para la toma de decisiones.
- Se determinó que la información generada por los sistemas contables utilizados por los hoteles de la ciudad es limitada para que los directivos puedan tomar decisiones acertadas acerca de la posición financiera.

Mediante el trabajo de investigación que hemos realizado, confirmamos las conclusiones al cual llegó los investigadores mencionados, ya que los sistemas contables o los análisis financieros brindan información pertinente y útil para la toma de decisiones que con el análisis mediante ratios (Anexo N°05) nos brindan información útil y pertinente para la toma de decisiones sobre la liquidez, gestión, endeudamiento y rentabilidad de la empresa.

B. Tesis titulada “***La contabilidad de gestión y su relación con la toma de decisiones en la Industria Hotelera de Piura - 2014***”, cuyo autor es Roberto C. Rojas, tesis desarrollada para obtener el título profesional de Contador Público de la Universidad Nacional de Piura, estudio que llega a las siguientes conclusiones:

- Sólo una mínima cantidad de establecimientos utilizan herramientas como son los presupuestos, determinación del punto de equilibrio, costos de oportunidad, etc., para la gestión y la toma de decisiones.
- En una importante cantidad de establecimientos consideran que la contabilidad de (gestión y la toma de decisiones guardan relación entre sí. Esto a pesar de que existe un importante porcentaje que desconoce del tema. Sin embargo, por la secuencia

de las preguntas formuladas, terminan por considerar dicha relación.

Con el trabajo de investigación realizado, reafirmamos las conclusiones emitidas por el autor Roberto C. Rojas, debido que hace notar la relación entre las dos variables "Contabilidad de Gestión" y "Toma de Decisiones" señala que una pequeña parte de la industria Hotelera en Piura utilizan las herramientas financieras (presupuesto, punto de equilibrio, costos de oportunidad, etc). En nuestra investigación, de igual forma determinamos que la empresa Hotel Venecia, con el Análisis Financiero mediante Ratios, logrará tener relación con la Toma de Decisiones y así llegará a obtener una cobertura en el mercado y satisfacer expectativas de un servicio completo hacia los huéspedes (Encuestas realizadas a los Huéspedes, *Cuadro n° 12: Satisfacción de sus expectativas por un servicio completo*).

C. Tesis titulada " **Administración hotelera en el departamento de Huánuco** ", cuya autora es el Virginia Mendoza, egresado de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, el trabajo concluye con los siguientes puntos:

- Los estados financieros preparados de acuerdo a los principios contables y las normas de preparación de

la información financiera, así como el uso de los índices financieros para su análisis; se obtiene una información relevante para tomar decisiones ligados a los objetivos de la empresa en forma oportuna y evaluar su desempeño.

Con el trabajo de investigación realizado, reafirmamos las conclusiones emitidas por la autora Virginia Mendoza, debido que hace notar los beneficios que ofrecen los estados financieros preparados de acuerdo a los principios contables para los fines de toma de decisiones, señala que de los índices financieros concretizan información relevante. En nuestra investigación, de igual manera determinamos que el Análisis Financiero mediante Ratios tiene una relación directa con la Toma de Decisiones, ya que logra la interpretación oportuna y precisa de la situación financiera actual y el modo de como operar según los datos emitidos por los ratios (Anexo N° 05: Análisis de los Estados Financieros mediante Ratios).

- D. Tesis titulada "***Informes contables para la toma de decisiones de la gerencia en una Empresa de Transporte Terrestre***", cuyo autor es el Vilder Carbajal, tesis desarrollada para obtener el grado de Contador Público de la UNHEVAL, llegó a la siguiente conclusiones:

- Para la toma de decisiones financieras oportuna el Departamento de Contabilidad debe proporcionar una información, que le resulte de fácil comprensión al Gerente.
- Después de un ejercicio económico, los ejecutivos tendrán en los Estados Financieros los documentos válidos para que mediante los ratios o razones conozcan en detalle el comportamiento de las cuentas o rubros de cuentas.

Los resultados obtenidos en nuestro trabajo de investigación, el cual consiste en “El Análisis Financiero mediante Ratios y su relación con la Toma de Decisiones en la empresa Hotel Venecia” , coincide en sus resultados con lo manifestado por el tesista Vilder Carbajal, el cual mediante su conclusión nos expresa que “el Departamento de Contabilidad debe de proporcionar una información que resulte fácil de comprensión al Gerente”, el cual en nuestra investigación detallamos que la persona encargada o gerente de la empresa Hotel Venecia viene preparando los estados financieros mensuales para la toma de decisiones tácticas y operativas (*Anexo 01, pregunta N° 8*) los cuales tienen que ser presentados a los socios, fáciles de interpretar. El Ratio de Rentabilidad sobre el Patrimonio o ROE, es

de relevante importancia para los socios ya que esta razón detalla la rentabilidad del patrimonio después del impuesto, tal como se evidencia en el Análisis de los Estados Financieros Mediante Ratios (*Anexo 05: Ratio de rentabilidad sobre Patrimonio o ROE*).

## 5.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS CON LAS HIPÓTESIS.

Al inicio del trabajo de investigación se plantearon las siguientes hipótesis:

- **RESPECTO A LA HIPÓTESIS GENERAL.**

***“El análisis financiero mediante ratios se relaciona positivamente con la toma de decisiones en la empresa Hotel Venecia periodo 2016-2017”.***

***Interpretación:***

Existe relación positiva significativa entre las variables ya que muestran un análisis a nivel de ratios financieros relacionándolos con la toma de decisión de la empresa, demostrando un gran desarrollo favorable para la empresa Hotel Venecia S.R.L.

***Conclusión de resultados:***

El propósito de esta relación existente es saber cuánto han mejorado la empresa con las tomas de decisiones y analizados a través de sus estados financieros mediante ratios, esto se muestra que en los tres años de ejercicio 2015, 2016 y 2017, dando a entender que el mejor año decisión fue el año 2017 a

nivel general (*Anexo N° 05: Ratios de Rentabilidad sobre los Activos o ROA*), mostrando mejores avances que los años de decisión anteriores, y el mejor indicador de rentabilidad sobre activos o ROA fue del 23.52%, siendo esta la mejor elección tomada “el aumento de la utilidad neta y una disminución del total de activos” por lo que sí existe relación significativa entre el análisis financiero y la toma de decisiones de la Empresa Hotel Venecia de la ciudad de Huánuco periodo 2015 – 2017.

- **RESPECTO A LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

En el proyecto de investigación, se formularon cuatro hipótesis específicas, los cuales se analizan a continuación:

Hi1: El estado de resultados se relaciona positivamente con la toma de decisiones en la empresa Hotel Venecia.

Ho1: El estado de resultados se relaciona negativamente con la toma de decisiones en la empresa Hotel Venecia.

*Aceptamos la primera hipótesis específica Hi1, por que los estados de resultados se relacionan positivamente con la toma de decisiones, el cual evidencia la entrevista realizada al gerente o encargado de la empresa Hotel Venecia (Anexo 01, pregunta N° 6), el cual responde: Que las herramientas de análisis financiero si permite tomar decisiones que ayuden a prevenir hechos futuros o a corregir a tiempo los problemas de gestión.*

Hi2: El presupuesto de caja se relaciona positivamente con la toma de decisiones en la empresa Hotel Venecia.

Ho2: El presupuesto de caja se relaciona negativamente con la toma de decisiones en la empresa Hotel Venecia.

*Aceptamos la segunda hipótesis específica Hi2, por cuanto el presupuesto de caja (Caja y Bancos según el Balance general) se relaciona positivamente con la toma de decisiones en la empresa Hotel Venecia, el cual evidencia el Análisis mediante Ratios (Anexo 05, Ratio de Prueba Defensiva), el cual nos indica: Que a menor presupuesto en caja, no se puede cubrir las obligaciones a corto plazo. Esto por la toma de decisión de recortar el presupuesto en caja significativamente pasando de un presupuesto en caja de 98,732 soles el año 2015 a unos 4,426 soles el año 2017 (Anexo 06, Balance General).*

Hi3: Los lineamientos técnicos – científicos se relaciona positivamente con la toma de decisiones en la empresa Hotel Venecia.

Ho3: Los lineamientos técnicos – científicos se relaciona negativamente con la toma de decisiones en la empresa Hotel Venecia.

*Aceptamos la tercera hipótesis específica Hi3 y rechazamos la hipótesis H03, por cuanto los lineamientos técnicos – científicos se relacionan positivamente con la toma de decisiones en la empresa Hotel Venecia, ya que la empresa cuenta con el*



*personal calificado y preparado para el uso de técnicas financieras (Anexo 01, pregunta N° 4). Del mismo modo, en los resultados de las encuestas realizadas a los trabajadores del Hotel Venecia (Cuadro n° 02: Nivel de compromiso con la empresa) se observa que un 69% de los trabajadores se encuentran en un “Nivel Alto” de compromiso con la empresa.*

## **CONCLUSIONES**

Al finalizar el desarrollo del trabajo de investigación titulado: “El Análisis Financiero mediante Ratios y su Relación con la Toma de Decisiones en la empresa Hotel Venecia, periodo 2015-2017”, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

1. Se logró establecer relación entre el Análisis Financiero mediante Ratios y la Toma de Decisiones en la Empresa Hotel Venecia.
2. Se logró reconocer la relación entre el estado de resultados y la toma de decisiones en el Hotel Venecia.
3. Se logró identificar la relación entre el presupuesto de caja y la toma de decisiones en el Hotel Venecia.
4. Se logró establecer la relación de los lineamientos técnico - científico y una adecuada toma de decisiones en la empresa Hotel Venecia.

## SUGERENCIAS

Partiendo de las conclusiones obtenidas en la presente investigación, se plantea las siguientes sugerencias:

1. El Capacitar al personal que labora en el hotel Venecia, en materia de costos y en atención al cliente mejoraría en aspectos de rentabilidad y solvencia a la empresa.
2. La gerencia podría dar a conocer la importancia que tiene el uso de los indicadores financieros a los socios de la empresa Hotel Venecia, para un mejor conocimiento de sus utilidades y mejor comprensión de los estados financieros.
3. La empresa podría mejorar flujo de caja para así poder operar con activos más líquidos, y poder medir la capacidad efectiva de la empresa en el corto plazo, según el ratio de Prueba Defensiva.
4. A la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, que podría promover las investigaciones relacionadas a estos temas ya que corresponde a la especialidad.

## BIBLIOGRAFÍA

### LIBROS:

1. César A. Bernal (2010): "Metodología de la investigación; administración, economía, humanidades y ciencias sociales" PEARSON EDUCACIÓN, Colombia. Tercera Edición.
2. Eslava J. (2013) Las Claves del Análisis Económico – Financiero de la Empresa. España: Ediciones ESIC. 2da edición.
3. Fernando G. y Bezares P. (2012): Los Ratios: "*Un instrumento de análisis y proyección*", Madrid: Ediciones Pirámide. Tercera edición.
4. Kepner, Charles H. El nuevo directivo racional: análisis de problemas y toma decisiones. México, D.F. Mc Graw-Hill. 1983
5. Paul Moddy. (1991) Toma de decisiones gerenciales. México: New York. Mc. GrawHill
6. Robbins, Stephen P. (2004). Comportamiento Organizacional. EEUU: Ediciones Prentice Hall. Edición 10ma.
7. Sampieri R. (2014) Metodología de la Investigación. México: McGraw – Hill. Sexta edición.
8. Weiss, W. H. Guía práctica para la toma de decisiones. Editorial Norma S. A., N. Y., 1987.

### INTERNET

- ✓ Blog de análisis financiero:

<https://www.gerencie.com/que-es-el-analisis-financiero.html>

<https://www.gestiopolis.com/administracion-financiera-y-analisis-financiero-para-la-toma-de-decisiones/>

<https://pyme.lavoztx.com/ventajas-y-desventajas-de-analisis-de-estados-financieros-en-la-toma-de-decisiones-5927.html>

<https://www.cuidatudinero.com/13182105/las-ventajas-y-desventajas-de-los-analisis-de-estados-financieros>

<http://www.monografias.com/trabajos7/anfi/anfi.shtml>

- ✓ Blog de Ratios Financieros:
  - <https://www.zonaeconomica.com/analisis-financiero/ratios>
  - <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tlahuelilpan/n4/e2.html>
  - <http://blog.holded.com/ratios-analizar-situacion-financiera-empresas/>
- ✓ Blog Toma de Decisiones:
  - <file:///C:/Users/PC/Downloads/Dialnet-TomaDeDecisionesGerenciales-4835719.pdf>

## PAGINAS WEB

- ComScore: <http://comscore.com/es/>
- El Rincón del publicista: [www.elrincondelpublicista.com](http://www.elrincondelpublicista.com)
- Gestipolis: <http://www.gestipolis.com>
- INEI: <http://www.inei.gob.pe>
- MINCETUR: <http://www.mincetur.gob.pe>
- SUNAT: <http://www.sunat.gob.pe>
- Tuenti Blog: <http://blog.tuenti.com>
- Wikipedia: <http://www.wikipedia.org>

## TESIS

- ✓ Rojas R. *“La contabilidad de Gestión y su Relación con la Toma de Decisiones en la Industria Hotelera de Piura – 2014”* Universidad Nacional de Piura. Piura – Perú.
- ✓ Mendoza V. (2008). *“Administración Hotelera en el Departamento de Huánuco”*. Tesis desarrollada para obtener el título profesional de Licenciado en Administración en la UNHEVAL. Huánuco Perú.
- ✓ Carbajal V. *“Informes Contables para la Toma de Decisiones de la Gerencia en una Empresa de Transporte Terrestre”*. Tesis

desarrollada para obtener el grado de Contador Público de la UNHEVAL. Huánuco Perú.

- ✓ Pauta N. y Poma G. “Análisis, evaluación y propuesta de mejoramiento, para los sistemas contables utilizados en el sector hotelero de la ciudad de Loja desde la perspectiva de generación de información pertinente y útil para la toma de decisiones”. Tesis previa a optar el Grado de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría Contador Público Auditor. Loja – Ecuador.

## **ANEXO 1**

## ANEXO 01



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**ENTREVISTA PARA LA GERENCIA DEL HOTEL VENECIA**

La presente entrevista, tiene como finalidad recabar información relacionada con la investigación titulada: **“EL ANALISIS FINANCIERO MEDIANTE RATIOS Y SU RELACIÓN CON LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA HOTEL VENECIA, PERIODO 2015-2017”**. Al respecto, se le solicita que frente a las preguntas que a continuación se les presentan, marque con un aspa (X) en la alternativa que usted considere correcta. Se le agradece su participación.

1. ¿El Hotel Venecia, hace uso del análisis financiero mediante ratios, para la toma de decisiones?  
 Si  
 No  
 Desconoce
  
2. ¿El Hotel Venecia dispone de un plan operativo?  
 Si  
 No  
 No opina
  
3. ¿Cuál es el método para analizar la información financiera en el Hotel Venecia?  
 Método del análisis vertical  
 Método del análisis horizontal  
 Mediante ratios  
 No sabe, no opina
  
4. ¿El Hotel Venecia, dispone de personal calificado para en el uso de técnicas financieras?  
 Si  
 No  
 Desconoce
  
5. ¿Cómo trabajador en el Hotel Venecia, conoce usted cuales son los costos de dicha empresa?  
 Si  
 No  
 Desconoce
  
6. ¿Cree usted que las herramientas de análisis financiero permiten tomar decisiones que ayuden a prevenir hechos futuros o a corregir a tiempo los problemas de gestión?  
 Si  
 No



¿Por qué?

.....  
.....  
.....

7. ¿Tiene conocimiento claro sobre la información financiera como la liquidez y el capital que posee la empresa?

Si

No

¿Por qué?

.....  
.....  
.....

8. ¿Se preparan estados financieros mensuales para la tomar decisiones tácticas y operativas?

Si

No

¿Por qué?

.....  
.....  
.....

9. ¿Se realizan análisis a los estados financieros con la finalidad de tener un conocimiento claro de la situación financiera de la empresa?

Si

No

¿Por qué?

.....  
.....  
.....

10. ¿Está Ud. de acuerdo que comparar los estados financieros con los años anteriores revelará el desempeño de su empresa?

Si

No

No opina

¿Por qué?

.....  
.....  
.....

11. ¿Cuál es su perspectiva para la empresa a futuro?

.....  
.....  
.....  
.....

## ANEXO 02



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CUESTIONARIO PARA LOS HUÉSPEDES DEL HOTEL**  
**VENECIA**

1. ¿Cómo considera la calidad de atención que ofrece el Hotel Venecia?
  - Excelente
  - Buena
  - Regular
  - Muy Mala
  - Desconoce
  
2. ¿Cómo tuvo conocimiento de la existencia del Hotel Venecia?
  - Por Portal web
  - Por Facebook
  - Por radio y televisión
  - Consulta en tienda
  - Otros
  - No opina
  
3. ¿Cómo considera el trato al huésped por parte del personal del Hotel Venecia?
  - Amable
  - Fiable
  - Oportuno
  - Descortés
  - Inadecuado
  - No opina
  
4. ¿Qué es lo que buscaba cuando decidió alojarse en el Hotel Venecia?
  - Descanso
  - Aventura
  - Otros
  - No opina
  
5. ¿Qué es lo que más valora del Hotel Venecia?
  - Ubicación
  - Habitaciones
  - Servicio
  - Precio
  - Otro
  - No opina
  
6. ¿Considera que Hotel Venecia ha satisfecho sus expectativas de un servicio completo?
  - Si
  - No
  - No opina



**ANEXO 03**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CUESTIONARIO PARA LOS TRABAJADORES DEL HOTEL**  
**VENECIA**

1. ¿Ha recibido capacitación por parte de la empresa en la que labora para mejorar el servicio?
  - ] Si
  - ] No
  - ] No opina
  
2. ¿En qué nivel cree que se encuentra su compromiso con la empresa?
  - ] Alto
  - ] Bajo
  - ] No Opina
  
3. ¿Qué aspectos cree que influye en su desempeño laboral?
  - ] Capacitación
  - ] Salario
  - ] Horario
  - ] No opina
  
4. ¿Qué aspecto piensa que debería mejorar la empresa?
  - ] Capacitación
  - ] Clima Laboral
  - ] Infraestructura
  - ] Limpieza
  - ] Otro .....
  
5. ¿Considera que su desempeño laboral influye en la satisfacción o insatisfacción del cliente?
  - ] Si
  - ] No
  - ] No opina
  
6. ¿Cree que la empresa es rentable, considerando la afluencia de clientes?
  - ] Si
  - ] No
  - ] No opina

**ANEXO 04**  
**GUÍA DE OBSERVACIÓN**

**1. INFRAESTRUCTURA:**

**2. LIMPIEZA:**

**3. ATENCIÓN AL CLIENTE:**

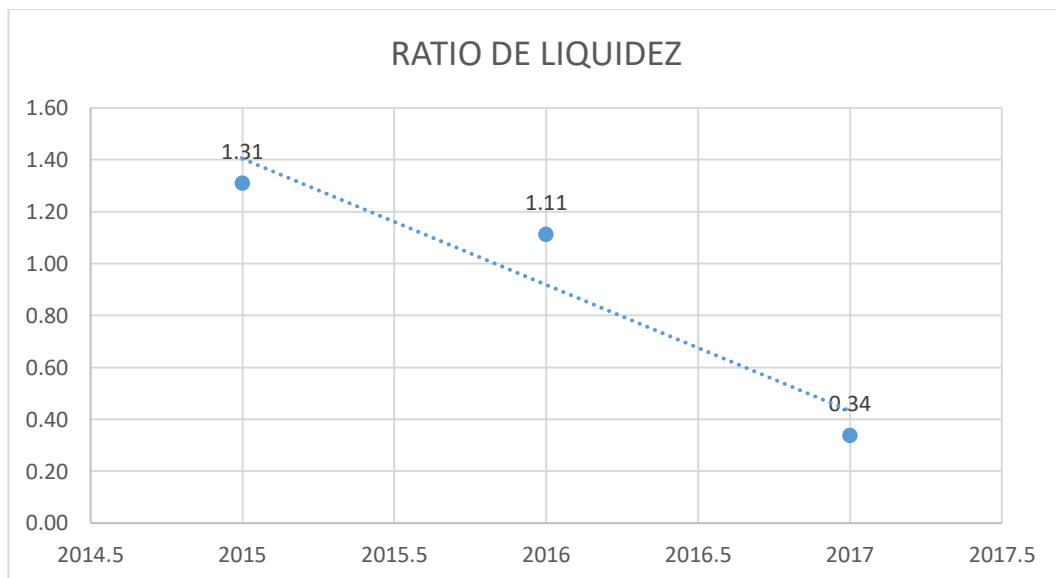
**4. DISPONIBILIDAD:**

**5. SERVICIOS:**

**ANEXO 05****ANALISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS**  
**MEDIANTE RATIOS**  
**RATIOS DE LIQUIDEZ****RATIO DE LIQUIDEZ:**

$$\text{LIQUIDEZ GENERAL} = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

<b>AÑO</b>	<b>DATOS</b>		<b>RESULTADO</b>
<b>2015</b>	136045	104013	1.31
<b>2016</b>	91913	82792	1.11
<b>2017</b>	11176	33222	0.34



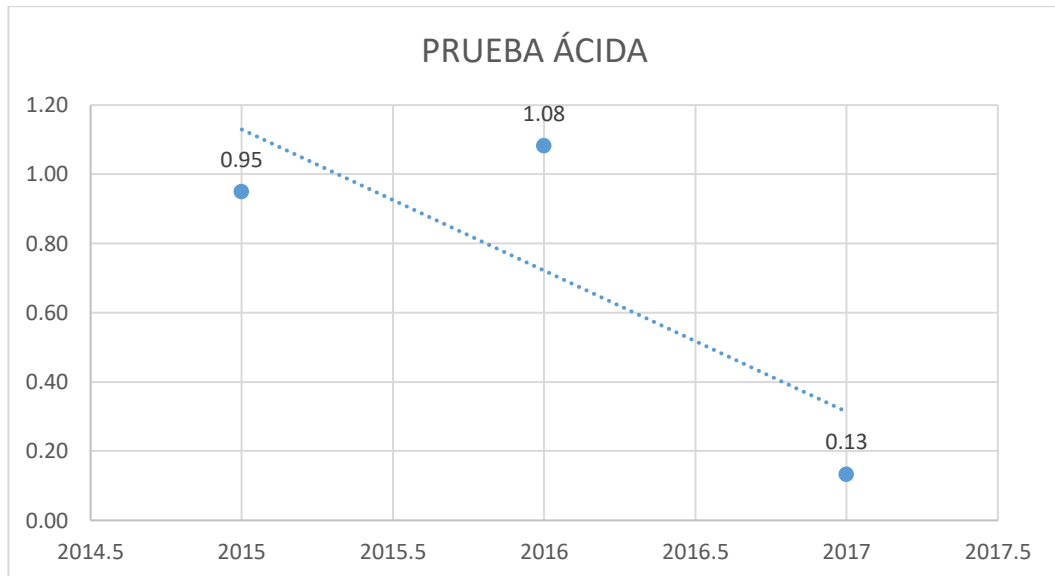
Fuente: Elaboración propia

Si se examinan los datos se ve que los dos primeros años no muestra una cifra inferior a 1, indicándonos que la empresa Hotel Venecia S.R.L. no se ha encontrado en situación de suspensión de pagos en el periodo que va del 2015 al 2016 y puede hacer frente a sus pagos del Pasivo corriente con el Activo Corriente disponible. Sin embargo, se observa una constante decreciente a cada año que pasa, y llegando al 2017 se puede apreciar una cifra menor a 1 esto se debe a la disminución significativa del pasivo corriente, que llegando al tercer año de ejercicio la empresa no tiene la capacidad de enfrentar las obligaciones contraídas a corto plazo. En el balance general se puede apreciar que las obligaciones financieras fueron cumplidas en el año 2015.

**RATIO DE PRUEBA ÁCIDA:**

$$\text{RATIO DE PRUEBA ÁCIDA} = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE} - \text{INVENTARIO}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

AÑO	DATOS		RESULTADO
2015	98732	104013	0.95
2016	89613	82792	1.08
2017	4426	33222	0.13



Fuente: Elaboración propia

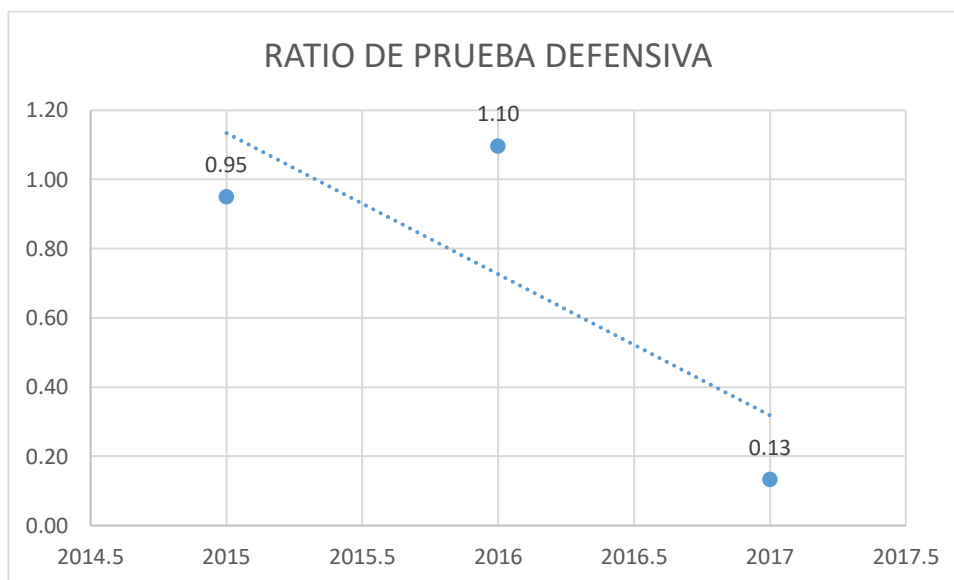
También conocido como la prueba de fuego, constituye un índice más exigente para medir la liquidez de una empresa, ya que los activos corrientes se les resta los menos líquidos como inventarios y los gastos pagados por anticipado luego esta diferencia se divide entre los pasivos corrientes. Esta razón mide la capacidad inmediata de la empresa para cubrir sus obligaciones corrientes, es decir la disponibilidad de activos líquidos que tiene la empresa para hacer frente a sus pasivos más exigentes.

La empresa Hotel Venecia cuenta en el año 2015 con 0.95, en el año 2016 con 1.08 y el año 2017 con 0.13. Por cada sol de deuda exigible menor a un año. Quiere decir que la empresa no tiene una liquidez favorable. Pero hay que considerar que las cuentas por pagar ya se cumplieron en el primer año de ejercicio 2015.

**RATIO DE PRUEBA DEFENSIVA:**

$$\text{PRUEBA DEFENSIVA} = \frac{\text{EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

AÑO	DATOS		RESULTADO
2015	98732	104013	0.95
2016	90763	82792	1.10
2017	4426	33222	0.13



Fuente: Elaboración propia

Permite medir la capacidad efectiva de la empresa en el corto plazo, considera únicamente los activos mantenidos en Caja y Bancos. Nos indica la capacidad de la empresa para operar con sus activos más líquidos, sin recurrir a sus flujos de venta.

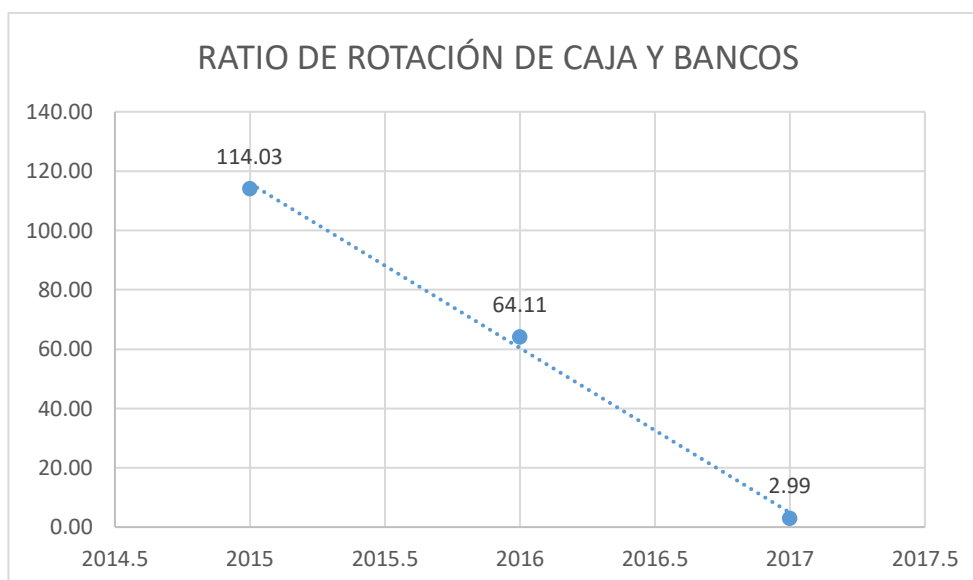
Podemos apreciar que la empresa cuenta con 0.95 por cada sol de deuda en el 2015. Del 2015 al 2016 vemos un incremento de 0.15 llegando a la cifra mayor de los tres años de ejercicio a los 1.10 el cual es favorable para la capacidad de efectivo que cuenta la empresa. Pero en el año 2017 vemos un descenso del 0.88 llegando a la cifra de 0.13 que quiere decir que la empresa con su Caja y Bancos no cubre sus obligaciones a corto plazo.

## RATIO DE GESTIÓN O ACTIVIDAD

### RATIO DE ROTACION DE CAJA Y BANCOS:

$$\text{GESTION DE CAJA Y BANCOS} = \frac{\text{CAJA Y BANCOS}}{\text{X 360}} / \text{VENTAS}$$

AÑO	DATOS		RESULTADO
2015	98732	311694	114,03
2016	90763	509676	64,11
2017	4426	532816	2,99



Fuente: Elaboración propia

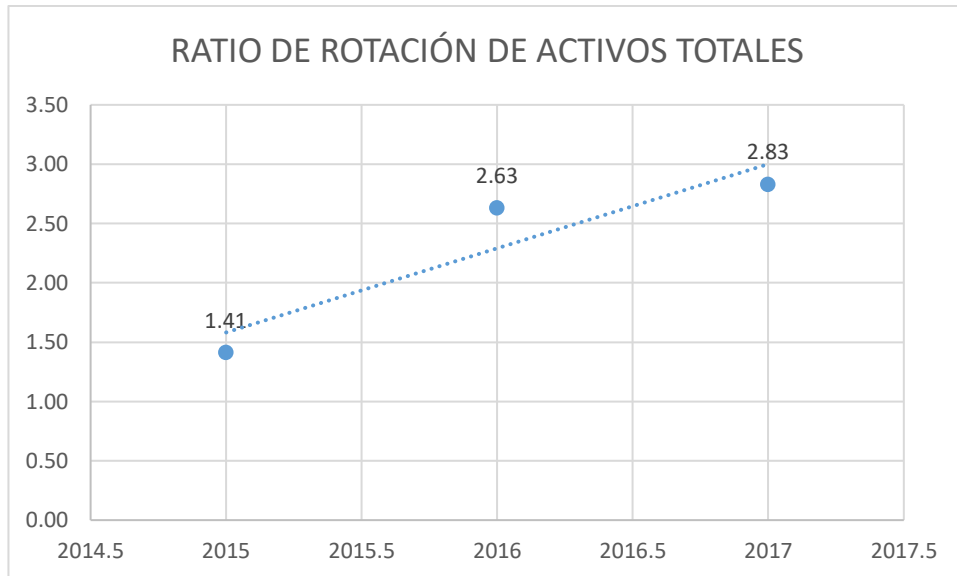
En el gráfico de ratio de rotación de caja y bancos de la empresa Hotel Venecia se puede apreciar una constante decreciente, diremos en los años de ejercicio 2015, 2016 y 2017 tenemos en orden 114.03, 64.11 y 2.99. Esto nos indica que la empresa cuenta con liquidez para cubrir determinados números de días. Pero a menores días existe una adecuada y mejorada gestión.

### RATIO DE ROTACIÓN DE ACTIVOS TOTALES:

$$\text{ROTACIÓN DE ACTIVOS TOTALES} = \frac{\text{VENTAS}}{\text{ACTIVOS TOTALES}}$$

AÑO	DATOS		RESULTADO
2015	311694	220906	1.41
2016	509676	193563	2.63
2017	532816	188279	2.83





Fuente: Elaboración propia

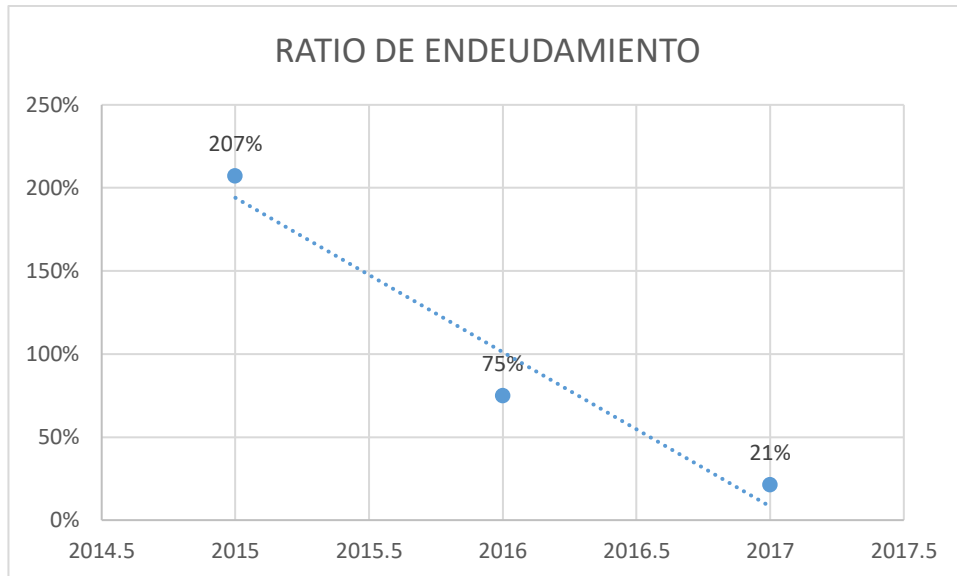
En el gráfico de ratio de rotación de activos totales se puede apreciar que en el año de ejercicio 2015 es de 1.41 veces, así mismo, se puede apreciar un crecimiento al año 2016 de 2.63 veces y este crecimiento se mantiene constante que al llegar al 2017 tenemos 2.83 veces. Lo cual indica tan productivos son los efectivos para generar ventas, es decir, cuánto más vendemos por cada nuevo sol invertido. Y la empresa muestra una aceptable y favorable rotación de activos demostrando la capacidad de gestión del gerente o encargado.

### **RATIO DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO**

#### **RATIO DE ENDEUDAMIENTO PATRIMONIAL:**

$$\text{RATIO DE ENDEUDAMIENTO} = \frac{\text{PASIVO}}{\text{PATRIMONIO NETO}}$$

AÑO	DATOS		RESULTADO
<b>2015</b>	149013	71893	207%
<b>2016</b>	82792	110771	75%
<b>2017</b>	33222	155057	21%



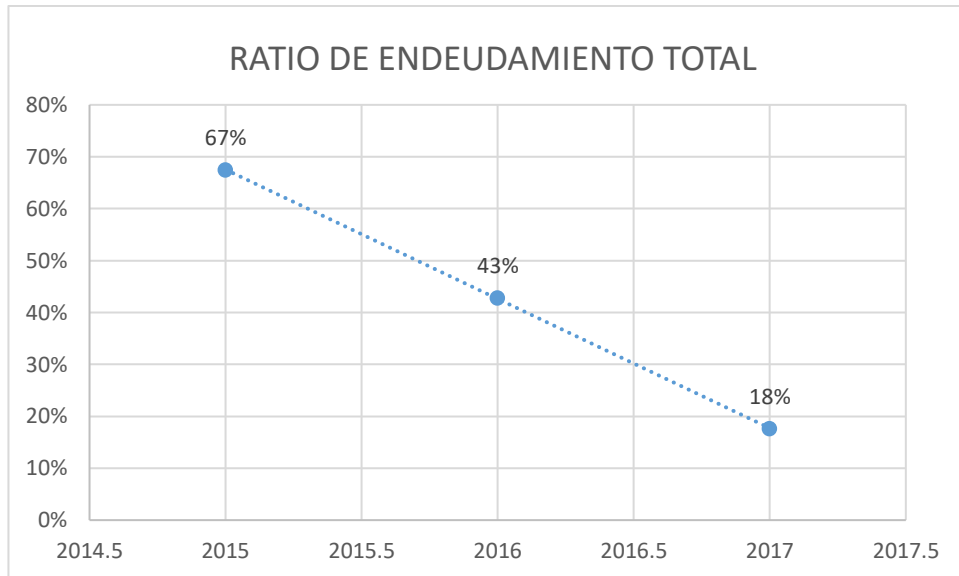
Fuente: Elaboración propia

En el caso de la empresa analizada, el endeudamiento equivale en el primer año de ejercicio al 2 veces el aporte de los socios, En el siguiente año se puede apreciar que el endeudamiento disminuye y es equivalente a 0.75 veces al aporte de los socios. Finalmente se observa que el nivel de endeudamiento es 0.20 veces al aporte de los socios. La disminución constante del endeudamiento es favorable para la empresa ya que la proporción de activos financiados con deuda han disminuido considerablemente.

#### **RATIO DE ENDEUDAMIENTO:**

$$\text{RATIO DE ENDEUDAMIENTO} = \frac{\text{TOTAL PASIVO}}{\text{TOTAL ACTIVO}}$$

<b>AÑO</b>	<b>DATOS</b>		<b>RESULTADO</b>
<b>2015</b>	149013	220906	67%
<b>2016</b>	82792	193563	43%
<b>2017</b>	33222	188279	18%



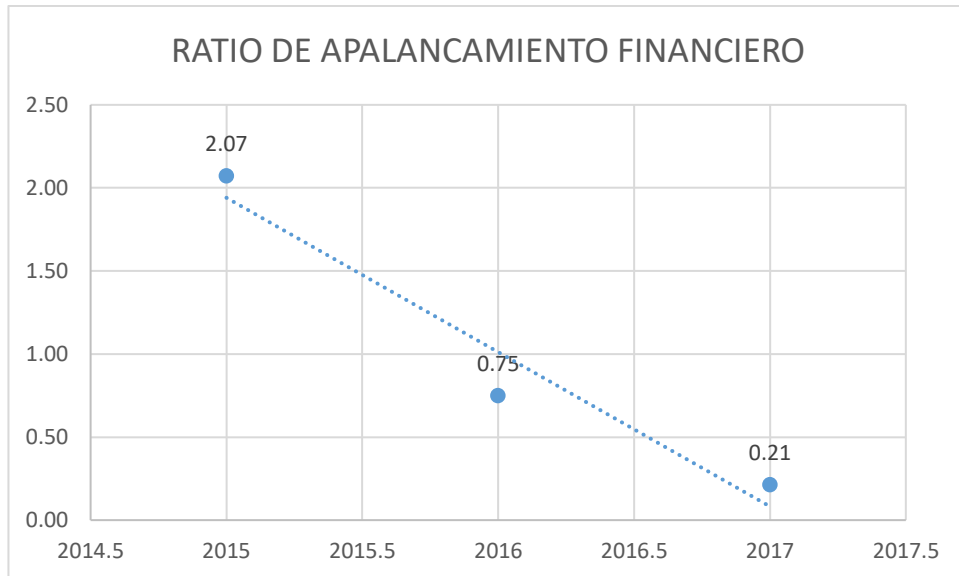
Fuente: Elaboración propia

En el ratio de endeudamiento podemos apreciar que en el primer año 2015 la empresa ha financiado el 67% de sus activos a través de endeudamiento. En el año de ejercicio 2016 se puede observar que la empresa ha financiado el 43% de sus activos a través de endeudamiento y Finalmente se puede observar que en el año de ejercicio 2017 la empresa ha financiado el 18% de sus activos a través de endeudamiento. Se puede discernir que la empresa no está endeudada pero podría disponer de más recursos a través del endeudamiento.

#### **RATIO DE APALANCAMIENTO FINANCIERO:**

$$\text{APALANCAMIENTO FINANCIERO} = \frac{\text{TOTAL PASIVO}}{\text{TOTAL PATRIMONIO}}$$

<b>AÑO</b>	<b>DATOS</b>		<b>RESULTADO</b>
<b>2015</b>	149013	71893	2.07
<b>2016</b>	82792	110771	0.75
<b>2017</b>	33222	155057	0.21



Fuente: Elaboración propia

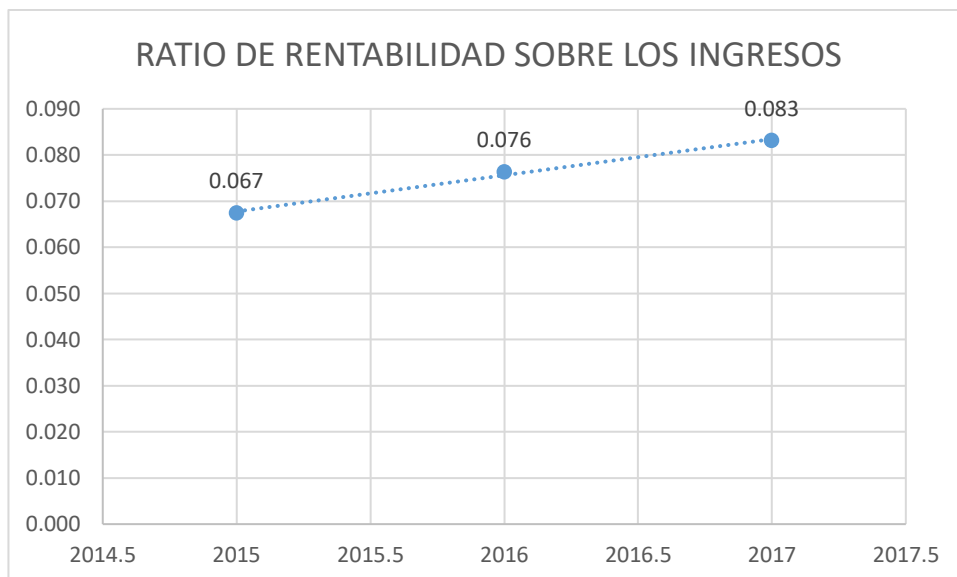
Se puede apreciar que la empresa Hotel Venecia no presenta un nivel alto con sus acreedores, es decir que para el año 2015 cuenta con el 2.07%, en el año 2016 cuenta con 0.75% y en el último año cuenta con 0.21% de su patrimonio comprometido con los acreedores.

### **RATIO DE RENTABILIDAD**

#### **RATIO DE RENTABILIDAD SOBRE LOS INGRESOS:**

RENTABILIDAD  
 SOBRE LOS INGRESOS = UTILIDAD NETA / VENTAS

<b>AÑO</b>	<b>DATOS</b>		<b>RESULTADO</b>
<b>2015</b>	21017	311694	0.067
<b>2016</b>	38879	509676	0.076
<b>2017</b>	44286	532816	0.083



Fuente: Elaboración propia

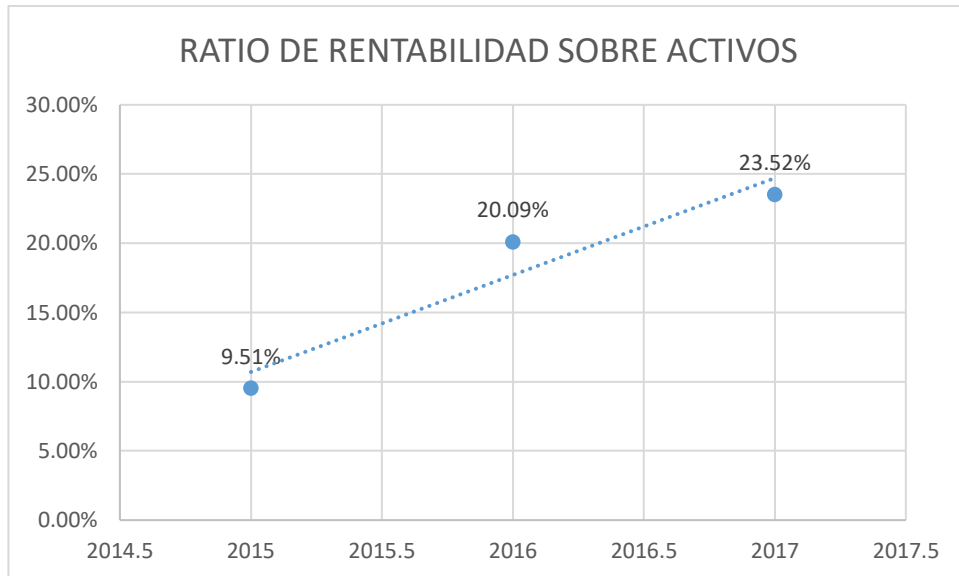
La rentabilidad sobre ingresos es considerada como la primera fuente de rentabilidad de una empresa. Si los ingresos por los servicios no producen a la empresa rendimientos, su desarrollo y subsistencia se ven amenazados.

En el gráfico se puede apreciar que en el año 2015 por cada sol que ingresa a la empresa, a los propietarios le quedan después de impuestos 0.067 céntimos. Así mismo, en el año 2016 por cada sol que ingresa a la empresa, los propietarios le quedan después de impuestos 0.076 céntimos. Finalmente en el año 2017 por cada sol que ingresa a la empresa, a los propietarios les quedan 0.083 céntimos. Esto nos da a entender que existe un incremento positivo en la rentabilidad de la empresa. Que es una buena señal para el desarrollo y subsistencia de la empresa en la industria hotelera.

#### **RATIO DE RENTABILIDAD SOBRE LOS ACTIVOS O ROA:**

$$\text{RENTABILIDAD SOBRE ACTIVOS} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{TOTAL DE ACTIVOS}}$$

<b>AÑO</b>	<b>DATOS</b>		<b>RESULTADO</b>
<b>2015</b>	21017	220906	9.51%
<b>2016</b>	38879	193563	20.09%
<b>2017</b>	44286	188279	23.52%



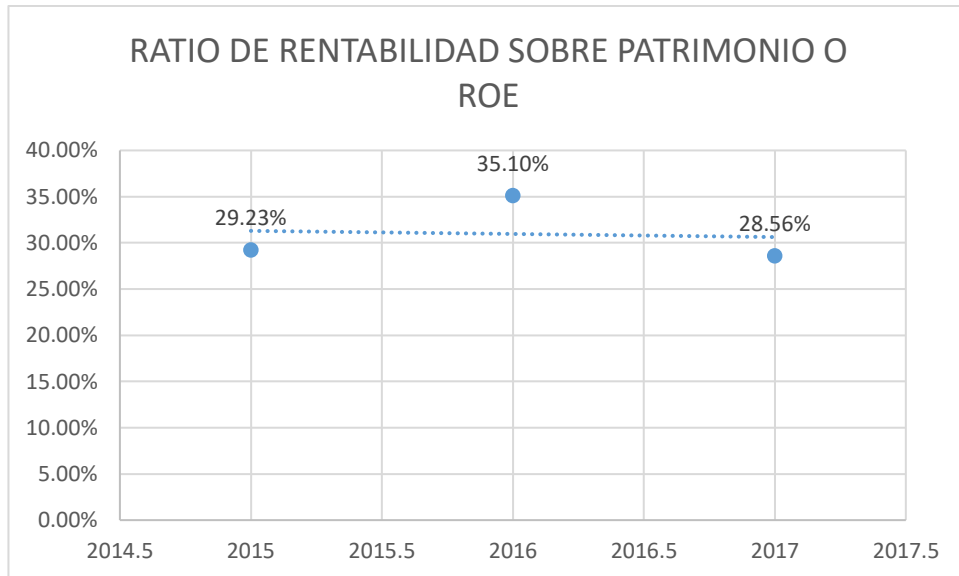
Fuente: Elaboración propia

La empresa Hotel Venecia obtuvo en el año 2015 una rentabilidad de sus activos en un 9.51%, de igual manera, en el año 2016 obtuvo una rentabilidad sobre sus activos en un 20.09%. En el 2017 obtuvo una rentabilidad sobre sus activos de 23.52%. Es decir que los activos contribuyeron en una rentabilidad favorable para la empresa.

#### **RATIO DE RENTABILIDAD SOBRE PATRIMONIO O ROE:**

$$\text{RENTABILIDAD SOBRE PATRIMONIO} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{TOTAL DE PATRIMONIO}}$$

<b>AÑO</b>	<b>DATOS</b>		<b>RESULTADO</b>
<b>2015</b>	21017	71893	29.23%
<b>2016</b>	38879	110771	35.10%
<b>2017</b>	44286	155057	28.56%



Fuente: Elaboración propia

Los resultados graficados y señalados de la empresa Hotel Venecia significa que en el año 2015 la rentabilidad del patrimonio después de impuesto fue de 29.23%, En el año 2016 existe un aumento significativo de la rentabilidad del patrimonio llegando a 35.10%. No obstante, en el año 2017 la rentabilidad del patrimonio después de impuestos fue del 28.56%. Esta razón es observada muy de cerca por los inversionistas o socios de la empresa, porque para poder mantener la inversión o decidirse a invertir, se requiere de una adecuada rentabilidad financiera. La cual si existe en la empresa investigada.

**ANEXO 06****BALANCE GENERAL 2015, 2016 y 2017**

RUC	20573118198		
RAZÓN SOCIAL	HOTEL VENECIA S.R.L		
<b>1.- ESTADOS FIANCIEROS</b>			
<b>BALANCE GENERAL</b>			
<b>ACTIVO</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
CAJA Y BANCOS	98732	90763	4426
MATERIAL AUXILIAR, SUMINITROS Y REPUESTOS	37313	1150	6750
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>136045</b>	<b>91913</b>	<b>11176</b>
INMUEBLE, MAQUINARIA Y EQUIPOS	98562	127418	225989
DEPRECIACION INM, ACTIV, ARRE. FIN IME ACUM.	13701	25768	48886
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>84861</b>	<b>101650</b>	<b>177103</b>
<b>TOTAL ACTIVO NETO</b>	<b>220906</b>	<b>193563</b>	<b>188279</b>
<b>PASIVO</b>			
TRIBUTO Y APOR. SIS, PEN Y SALUD POR PAGAR	594	2485	4218
CTAS POR PAGAR COMERCIAL - TERCEROS	102312	79035	27784
CTAS POR PAGAR DIVERSAS - TERCEROS	1107	1272	1220
<b>PASIVO CORRIENTE</b>	<b>104013</b>	<b>82792</b>	<b>33222</b>
OBLIGACIONES FIANCIERAS	45000	0	0
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>45000</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>149013</b>	<b>82792</b>	<b>33222</b>
<b>PATRIMONIO</b>			
CAPITAL	50000	50000	50000
RESULTADOS ACUMULADOS POSITIVO	876	21892	60771
UTILIDAD DE EJERCICIO	21017	38879	44286
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>71893</b>	<b>110771</b>	<b>155057</b>
<b>TOTAL DE PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>220906</b>	<b>193563</b>	<b>188279</b>



**ANEXO 07****ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS**

<b>ESTADOS DE PÉRDIDAS Y GANANCIA - VALORES HISTÓRICOS</b>			
	2015	2016	2017
VENTAS NETAS O INGRESOS POR SERVICIO	311694	509676	532816
(-) DESCUENTOS, REBAJAS Y BONIFICACIÓN CONCEDIDAS			
VENTAS NETAS O INGRESOS POR SERVICIO	311694	509676	532816
(-) COSTO DE VENTAS	168889	240435	276758
RESULTADO BRUTO	UTILIDAD	142805	269241
	PÉRDIDA	0	0
(-) GASTOS DE VENTA	70563	132582	69327
(-) GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	41760	82171	123558
RESULTADO DE OPERACIÓN	UTILIDAD	30482	54488
	PÉRDIDA	0	0
(-) GASTOS FINANCIEROS	457	648	594
(+) OTROS INGRESOS GRAVADOS	0	159	81
RESULTADO ANTES DE PARTICIPACIÓN	UTILIDAD	30025	53999
	PÉRDIDA	0	0
RESULTADO ANTES DEL IMPUESTO	UTILIDAD	30025	53999
	PÉRDIDA	0	0
(-) IMPUESTO A LA RENTA	9008	15120	18374
RESULTADO DEL EJERCICIO	UTILIDAD	21017	38879
	PÉRDIDA	0	0

**ANEXO 2**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: EL ANÁLISIS FINANCIERO MEDIANTE RATIOS Y SU RELACIÓN CON LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA HOTEL VENECIA PERIODO 2015-2017  
 INVESTIGADORAS: Lozano Cuzcano Martha Lucia y Suarez Moreno Lady Leslie

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>Problema general.            PG: ¿De qué manera el análisis financiero mediante ratios se relaciona con la toma de decisiones en la empresa Hotel Venecia, periodo 2015 - 2017?</p>	<p>Objetivo general.            OG: Establecer la relación entre el análisis financiero mediante ratios y la toma de decisiones en la empresa Hotel Venecia, periodo 2015-2017</p>	<p>Hipótesis general.            Hi: El análisis financiero mediante ratios se relaciona positivamente con la toma de decisiones en la empresa Hotel Venecia, periodo 2016-2017            Ho: El análisis financiero mediante ratios se relaciona negativamente con la toma de decisiones en la empresa Hotel Venecia, periodo 2015-2017</p>	<p>NIVEL:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>MÉTODO HIPOTETICO DEDUCTIVO DESDE UN ENFOQUE CUANTITATIVO</li> </ul> <p>TIPO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>POR SU PROFUNDIDAD: DESCRIPTIVA–CORRELACIONAL</li> </ul> <p>DISEÑO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>NO EXPERIMENTAL – CORRELACIONAL</li> </ul> <p>ESQUEMA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>POBLACIÓN: -Primera población: 13 -Segunda población: 900</li> <li>MUESTRA: -Primera muestra poblacional: 13 -Segunda muestra: 63</li> </ul>
<p>Problemas específicos.</p> <p>PE<sub>1</sub>: ¿Cómo el estado de resultados se relaciona con la toma de decisiones en la empresa Hotel Venecia, periodo 2015 - 2017?</p> <p>PE<sub>2</sub>: ¿Cómo el presupuesto de caja se relaciona con la toma de decisiones en la empresa Hotel Venecia, periodo 2015-2017?</p> <p>PE<sub>3</sub>: ¿Cómo los lineamientos técnico-científicos se relacionan con la toma de decisiones en la empresa Hotel Venecia, periodo 2015-2017?</p>	<p>Objetivos específicos.</p> <p>OE<sub>1</sub>: Reconocer la relación entre el estado de resultados y la toma de decisiones en la empresa Hotel Venecia.</p> <p>OE<sub>2</sub>: Identificar la relación entre el presupuesto de caja y la toma de decisiones en la empresa Hotel Venecia.</p> <p>OE<sub>3</sub>: Establecer la relación de los lineamientos técnico- científicos y la toma de decisiones en la empresa Hotel Venecia.</p>	<p>Hipótesis específicas.</p> <p>Hi<sub>1</sub>: El estado de resultados se relaciona positivamente con la toma de decisiones en la empresa Hotel Venecia.            Ho<sub>1</sub>: El estado de resultados se relaciona negativamente con la toma de decisiones en la empresa Hotel Venecia.</p> <p>Hi<sub>2</sub>: El presupuesto de caja se relaciona positivamente con la toma de decisiones en la empresa Hotel Venecia.            Ho<sub>2</sub>: El presupuesto de caja se relaciona negativamente con la toma de decisiones en la empresa Hotel Venecia.</p> <p>Hi<sub>3</sub>: Los lineamientos técnico - científicos se relaciona positivamente con la toma de decisiones en la empresa Hotel Venecia.            Ho<sub>3</sub>: Los lineamientos técnicos – científicos se relaciona negativamente con la toma de decisiones en la empresa Hotel Venecia</p>	

**ANEXO 3**  
**DOCUMENTOS SUSTENTARIOS**