

“MADRE DE DIOS CAPITAL DE LA BIODIVERSIDAD DEL PERÚ”

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

FACULTAD DE ECOTURISMO

Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



TESIS

**“LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONTABLE Y SU
CONTRIBUCIÓN EN LA EFICIENTE TOMA DE
DECISIONES EN LA EMPRESA PALMA REAL S.A.C.”**

Presentado por:

Bachiller: CANDIA RIVAS, Fresia Carolina.

Bachiller: HUAYLLA CARBAJAL, Marjorie Nadine.

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO.**

Madre de Dios – Perú

2017

“MADRE DE DIOS CAPITAL DE LA BIODIVERSIDAD DEL PERÚ”

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

FACULTAD DE ECOTURISMO

Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



TESIS

**“LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONTABLE Y SU
CONTRIBUCIÓN EN LA EFICIENTE TOMA DE
DECISIONES EN LA EMPRESA PALMA REAL S.A.C.”**

Presentado por:

Bachiller: CANDIA RIVAS, Fresia Carolina.

Bachiller: HUAYLLA CARBAJAL, Marjorie Nadine.

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO.**

Madre de Dios – Perú

2017

ASESOR:

Mgt. Cesar Elías Roque Guizada

DEDICATORIA

A Jehová, nuestro creador divino, fuente de vida que ilumina a la humanidad, por acompañarme cada día.

A mis adorados padres y familiares por su apoyo constante en mi formación profesional, sin ellos nada hubiera sido posible.

Fresia.

DEDICATORIA

Al Señor Dios que guía mi camino y me protege día tras día.

A mis padres y hermanas que siempre están conmigo, en mis fracasos y en mis triunfos no importa; ellos siempre me respaldarán con una sonrisa.

Marjorie.

AGRADECIMIENTO

Con gratitud, al Mgt. Cesar Elías Roque Guizada, por su constante orientación para la ejecución del presente trabajo de investigación.

Al Decano, Jefe de Departamento y Director de Escuela de la Facultad de Ecoturismo de nuestra prestigiosa Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, por las oportunidades que nos sirvieron para llevar a cabo este trabajo, además, por enriquecernos cognoscitivamente.

A los profesores de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad y Finanzas de la UNAMAD, por su entusiasmo en el desarrollo de sus sesiones de aprendizaje, base fundamental para nuestro trabajo de investigación.

A los trabajadores de la empresa Palma Real S.A.C., que colaboraron de manera fidedigna en la aplicación de los instrumentos de investigación.

PRESENTACIÓN

La presente obra es fruto de la investigación realizada sobre los sistemas de información contable que se han tornado en una herramienta fundamental de trabajo en las empresas, pues a través de ésta se procesan datos que se transforman en información útil para los directivos de la empresa, por lo que está enormemente relacionada con la toma de decisiones.

En este trabajo se desarrolla profundamente la conceptualización de los sistemas de información contable, así como la toma de decisiones, y de la misma forma, a través de la aplicación del método científico, se establece y determina la relación que existe entre las dos variables de estudio.

Esta obra pretende ser fuente de consulta para próximos estudios relacionados a los sistemas de información contable y la toma de decisiones, de igual forma busca aportar una base sólida de conocimientos y juicios de valor, relacionados a la profesión contable.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	15
A. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
B. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	24
C. BENEFICIARIOS.....	25
D. LIMITACIONES.....	25
E. OBJETIVOS.....	25
F. HIPÓTESIS.....	26
G. SISTEMA DE VARIABLES.....	26
H. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	27
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO.....	29
1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
1.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	29
1.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	33
1.2. BASE TEÓRICA.....	34
1.2.1. CONTABILIDAD.....	34
1.2.2. EL PROCESO CONTABLE O CICLO CONTABLE.....	36
1.2.3. SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE.....	42
1.2.4. CARACTERÍSTICAS CUALITATIVAS DE LA INFORMACIÓN CONTABLE.....	48
1.2.5. TOMA DE DECISIONES.....	51
1.2.6. LA INFORMACIÓN CONTABLE EN LA TOMA DE DECISIONES....	53
1.2.7 EFICIENCIA.....	54
1.3. CONCEPTOS BÁSICOS.....	56
CAPÍTULO II MATERIALES Y MÉTODOS.....	58
2.1 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	58
2.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	59
2.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	59
2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS.....	60
2.5 TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	62
2.6 MATERIALES E INSTRUMENTOS.....	63
2.7 PROCEDIMIENTO DE EXPERIMENTACIÓN.....	64

CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN	66
3.1. APLICACIÓN DE LA OBSERVACIÓN A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONTABLE	66
3.2. APLICACIÓN DE LA ENTREVISTA AL ADMINISTRADOR Y CONTADOR DE LA EMPRESA PALMA REAL S.A.C.....	84
3.3. APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PALMA REAL S.A.C.....	91
CONCLUSIONES	119
RECOMENDACIONES	120
BIBLIOGRAFÍA	121
ANEXOS	124

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población	27
Tabla 2. Muestra	28
Tabla 3. Nivel de validez del Cuestionario, según el juicio de expertos	65
Tabla 4. Procedimientos contables	80
Tabla 5. Descripción de los sistemas de información contable de la empresa Palma Real S.A.C.	82
Tabla 6. Sistema de información contable como herramienta para la toma de decisiones eficientes	92
Tabla 7. Influencia del sistema de información contable en la gestión empresarial	93
Tabla 8. El sistema de información contable muestra la situación financiera de la empresa	95
Tabla 9. Fiabilidad y certeza de la información.....	96
Tabla 10. Oportunidad de la información.....	98
Tabla 11. Información perfecta.....	99
Tabla 12. Contribución del sistema de información contable en la consecución de los objetivos organizacionales.....	101
Tabla 13. Contribución del sistema de información contable en el control eficiente de los recursos.....	102
Tabla 14. Logro de objetivos organizacionales, misión y visión.....	103
Tabla 15. Nivel de conocimiento del sistema de información contable	104
Tabla 16. Frecuencia de capacitación sobre el sistema de información contable	106
Tabla 17. Hardware adecuado	108
Tabla 18. Software adecuado	109
Tabla 19. Hardware y software actualizados con las TIC's	110
Tabla 20. Hardware y software contribuyen a tener información fiable y oportuna	111
Tabla 21. Grado de seguridad de la información.....	112
Tabla 22. Procedimientos y políticas contables adecuadas.....	114

Tabla 23. Grado de claridad y precisión de los procedimientos y políticas contables	115
Tabla 24. Frecuencia de revisión de los procedimientos y políticas contables ...	117

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Sistema de información contable como herramienta para la toma de decisiones eficientes	92
Gráfico 2. Influencia del sistema de información contable en la gestión empresarial	94
Gráfico 3. El sistema de información contable muestra la situación financiera de la empresa	95
Gráfico 4. Fiabilidad y certeza de la información	97
Gráfico 5. Oportunidad de la información	98
Gráfico 6. Información perfecta	100
Gráfico 7. Contribución del sistema de información contable en la consecución de los objetivos organizacionales.....	101
Gráfico 8. Contribución del sistema de información contable en el control eficiente de los recursos.....	102
Gráfico 9. Logro de objetivos organizacionales, misión y visión	103
Gráfico 10. Nivel de conocimiento del sistema de información contable	105
Gráfico 11. Frecuencia de capacitación sobre el sistema de información contable	107
Gráfico 12. Hardware adecuado.....	108
Gráfico 13. Software adecuado	110
Gráfico 14. Hardware y software actualizados con las TIC´s.....	111
Gráfico 15. Hardware y software contribuyen a tener información fiable y oportuna	112
Gráfico 16. Grado de seguridad de la información	113
Gráfico 17. Procedimientos y políticas contables adecuadas	114
Gráfico 18. Grado de claridad y precisión de los procedimientos y políticas contables	116
Gráfico 19. Frecuencia de revisión de los procedimientos y políticas contables.....	117

RESUMEN

El presente trabajo nace con la necesidad de establecer la relación estrecha entre los sistemas de información contable y su influencia positiva en la toma de decisiones, dentro de la empresa Palma Real S.A.C.

La información contable es un elemento valioso para cualquier organización, pues contiene la representación económica y financiera de ésta, que servirá como base sobre la cual se tomarán las decisiones, que tienen como finalidad el cumplimiento de los objetivos organizacionales, para mejorar su gestión y sobresalir en el mercado competitivo.

Para cometer los objetivos planteados en el presente trabajo de investigación, se aplicaron diversos instrumentos de recolección de datos, tales como cuestionarios, entrevista, revisión documental entre otros, los cuales una vez analizados muestran una significativa contribución positiva del sistema de información contable hacia la empresa Palma Real S.A.C. y nos demuestra que los sistemas de información contable son una herramienta que proporciona información contable de calidad; es decir, fiable y oportuna, es allí donde se produce la relación entre los sistemas de información contable y la toma de decisiones.

Los sistemas de información contable están compuestos por elementos tales como las personas, los medios técnicos y los procedimientos, los cuales de igual forma, contribuyen con la eficiente toma de decisiones.

Palabras Claves: Contabilidad, Sistema de Información Contable, Proceso Contable, Toma de Decisiones, Eficiencia.

ABSTRACT

The present work is born with the need to establish the close relationship between accounting information systems and their positive influence on decision making, within the company Palma Real S.A.C.

The accounting information is a valuable element for any organization, because it contains the economic and financial representation of it, which will serve as the basis on which decisions will be taken, which are aimed at the fulfillment of organizational objectives, to improve its management and excel in the competitive market.

In order to commit the objectives set out in the present research work, various data collection instruments were applied, such as questionnaires, interviews, document review, among others, which once analyzed show a significant positive contribution of the accounting information system to the company Palma Real S.A.C. and it shows us that accounting information systems are a tool that provides quality accounting information; that is, reliable and timely, this is where the relationship between accounting information systems and decision-making takes place.

Accounting information systems are composed of elements such as people, technical means and procedures, which likewise contribute to efficient decision-making.

Key Words: Accounting, Accounting Information System, Accounting Process, Decision Making, Efficiency.

INTRODUCCIÓN

Actualmente los problemas contables en las empresas se manifiestan de muchas maneras, el efecto en muchos casos trae a la quiebra a la institución; pues muchas veces el personal no se encuentra debidamente capacitado, o los sistemas de información contables no están actualizados.

El progreso en el campo tecnológico que se ha ido experimentando en el mundo en las últimas décadas, significa un gran paso en la contabilidad y para la administración, ya que a través de estas tendencias, se han creado una variedad de software contables, los mismos que han sido modificados y siguen mejorándose, de acuerdo a las necesidades de las organizaciones que lo utilizan como herramienta fundamental para la toma de decisiones.

Los sistemas contables buscan la forma de satisfacer de manera rápida y fiable las necesidades de los usuarios de ésta, brindando los mismos beneficios de la contabilidad manual, pero en menor tiempo y con menor posibilidad de errores.

Llevar una actualización adecuada de los sistemas de información es muy importante en la empresa, pues coadyuva a que la gerencia tome las decisiones más adecuadas, con el objetivo de seguir creciendo en el mercado competitivo.

La finalidad de la presente investigación, reside en realizar un análisis de la contribución de los sistemas de información contable dentro de la empresa Palma Real S.A.C. en la toma de decisiones eficientes que le faculten a alcanzar sus objetivos organizacionales. Los sistemas de información contable son un factor clave para que se tomen decisiones más acertadas que definan el rumbo que se debe adoptar, de manera que se alcance el éxito que se desea.

Por ello, es de suma importancia efectuar el análisis de los sistemas de información contable.

Por lo que se tuvo la necesidad de realizar el presente estudio titulado:

“Los sistemas de información contable y su contribución en la eficiente toma de decisiones en la empresa Palma Real S.A.C.”

Esta obra presenta un diseño de investigación descriptivo correlacional buscando determinar la correlación entre dos variables. Por lo mencionado inicialmente; el presente estudio de investigación es el punto de referencia para las siguientes investigaciones en el sistema financiero y contable de la región de Madre de Dios, podrá aportar en el análisis y la resolución de algunos problemas concernientes a la mejora de los sistemas contables en las empresas dedicadas a diferentes rubros de negocios.

Se seleccionaron dos variables que cumplieron un rol importante en la formación profesional y en la vida cotidiana del estudiante. Así el propósito fundamental del estudio fue determinar el grado de influencia de los sistemas de información contable en la toma de decisiones eficientes de la empresa Palma Real S.A.C.

El trabajo está estructurado como se detalla a continuación:

En el primer capítulo designado Marco Teórico, se aborda tres componentes relevantes: los antecedentes nacionales e internacionales de la investigación, las bases teóricas, y la terminología básica que respaldan la ejecución apropiada de la presente obra.

El segundo capítulo concierne a Materiales y Métodos, desarrolla ítems como los métodos de investigación, el diseño metodológico de tipo descriptivo-correlacional, los métodos, las técnicas, los instrumentos empleados, cómo y para qué fueron utilizados.

El tercer capítulo trata sobre Resultados y Discusión, que se han obtenido luego de aplicados la metodología de investigación, así como la interpretación de dichos resultados y el análisis de la investigación para, por último, culminar con las conclusiones, las recomendaciones, la bibliografía y los anexos respectivos que complementan el estudio.

A. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa a estudiar es “Palma Real S.A.C.”, constituida como persona jurídica, domiciliada en el Rio Bajo Madre de Dios, Km 15 (Margen Izquierda), distrito de Las Piedras, provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios, cuya actividad económica se centra en el rubro hotelero, orientada al turismo sostenible.

Palma Real S.A.C. tiene como objeto social la prestación de servicios de hotelería, hospedaje y restaurante, la producción y comercialización de productos para turistas, así como el traslado de turistas, transporte fluvial y otras actividades conexas. Posee dos albergues ecológicos donde se desarrollan sus actividades económicas: Inkaterra Reserva Amazónica e Inkaterra Hacienda Concepción, así como una Oficina de Apoyo PEM donde se realizan labores administrativas.

Inkaterra Hacienda Concepción ofrece 30 cabañas entre triples, dobles y simples que llegan a albergar hasta 60 personas.

Inkaterra Reserva Amazónica ofrece 36 cabañas entre triples, dobles y simples, que pueden albergar hasta 80 personas.

El único medio por el cual se ingresa a los albergues es a través del transporte fluvial por el Río Bajo Madre de Dios, entre unos 30 minutos de recorrido en bote desde el Puerto Capitanía hasta Hacienda Concepción (Km. 7) , y aproximadamente 60 minutos para Reserva Amazónica (Km 15).

Ambos albergues están hechos en su mayoría con material rústico de la región a fin de no alterar el equilibrio ecológico de la naturaleza. La madera y la crisneja son las que resaltan más en la infraestructura de los albergues.

Palma Real S.A.C. ofrece una experiencia auténtica a sus clientes constituidos en más del 80 % por extranjeros y alrededor del 20% son nacionales.

La empresa ofrece paquetes turísticos que comprenden principalmente del servicio de alojamiento, alimentación y excursiones como la visita al Canopy Inkaterra, Lago Sandoval, Lago Valencia, Quebrada Gamitana,

Ornitología, Colpa de Guacamayos, Río de Noche, entre otras según la preferencia del cliente.

Así también ofrece servicios complementarios como Spa, Bar, Galería, entre otras; con el fin de otorgar la mayor satisfacción posible en sus clientes.

Visión

“Organización Peruana líder en geoturismo y conservación en Latinoamérica desde 1975”.

Misión

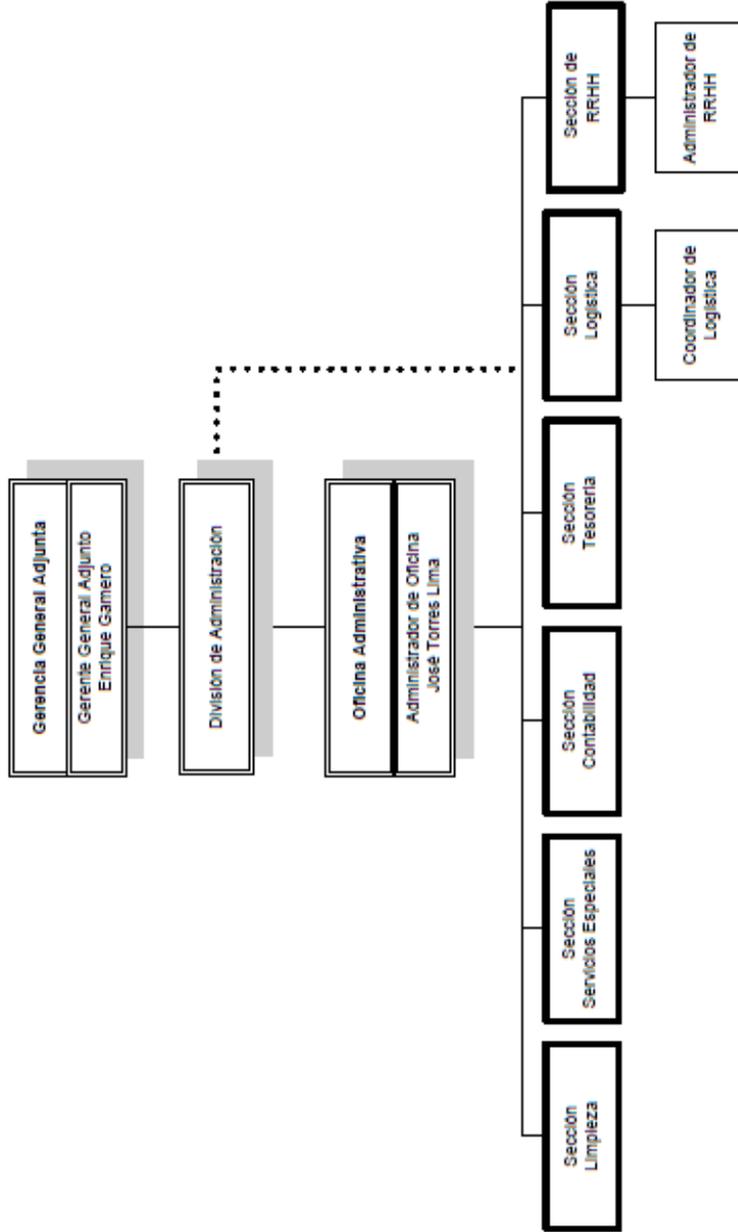
“Excelencia en geoturismo y conservación revaluando los auténticos valores culturales, sociales y naturales creando experiencias auténticas”.

Valores

- Empatía
- Responsabilidad
- Honestidad
- Liderazgo Ecológico
- Respeto
- Innovación
- Excelencia

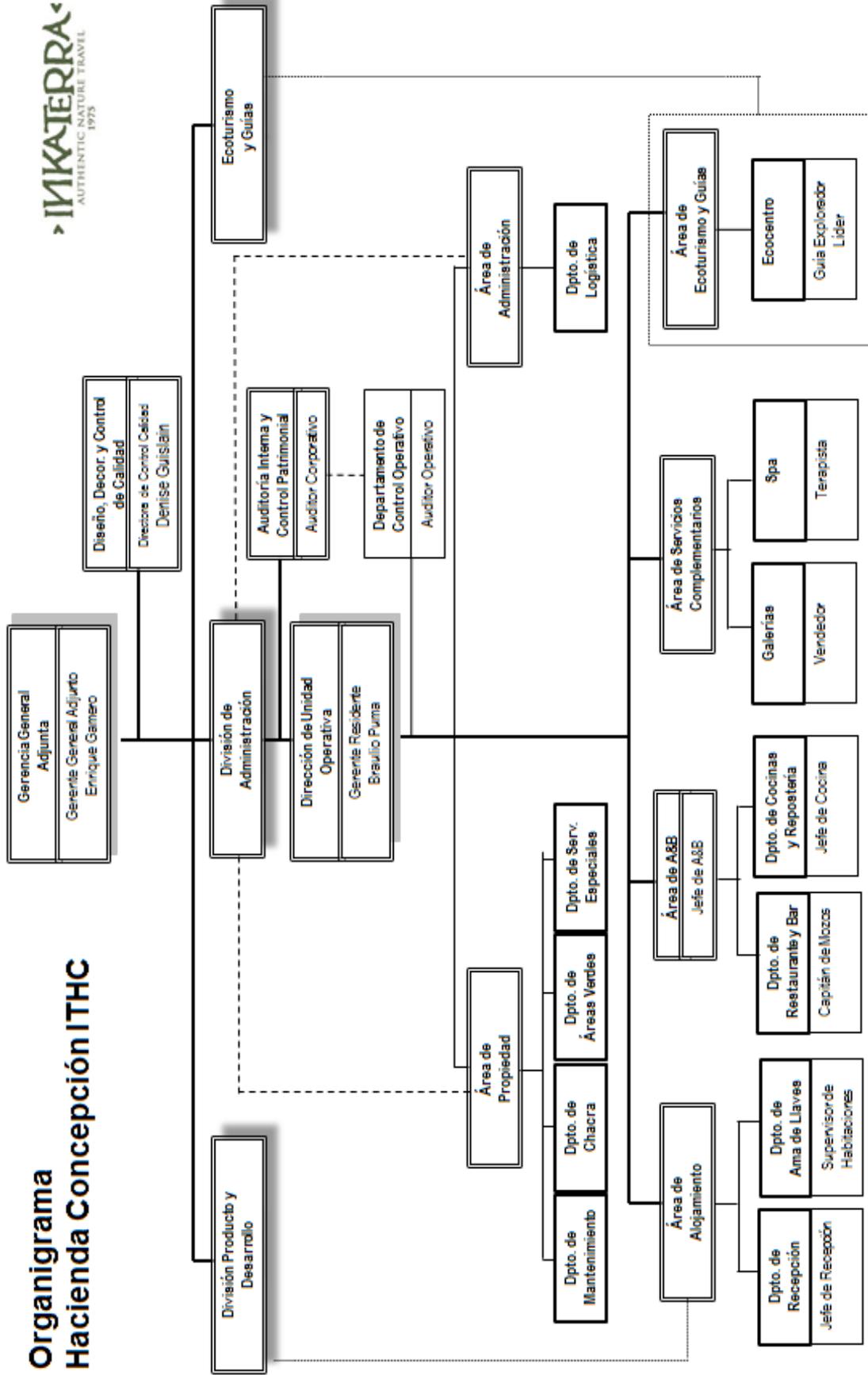
Organigrama

Organigrama Oficina Administrativa PEM



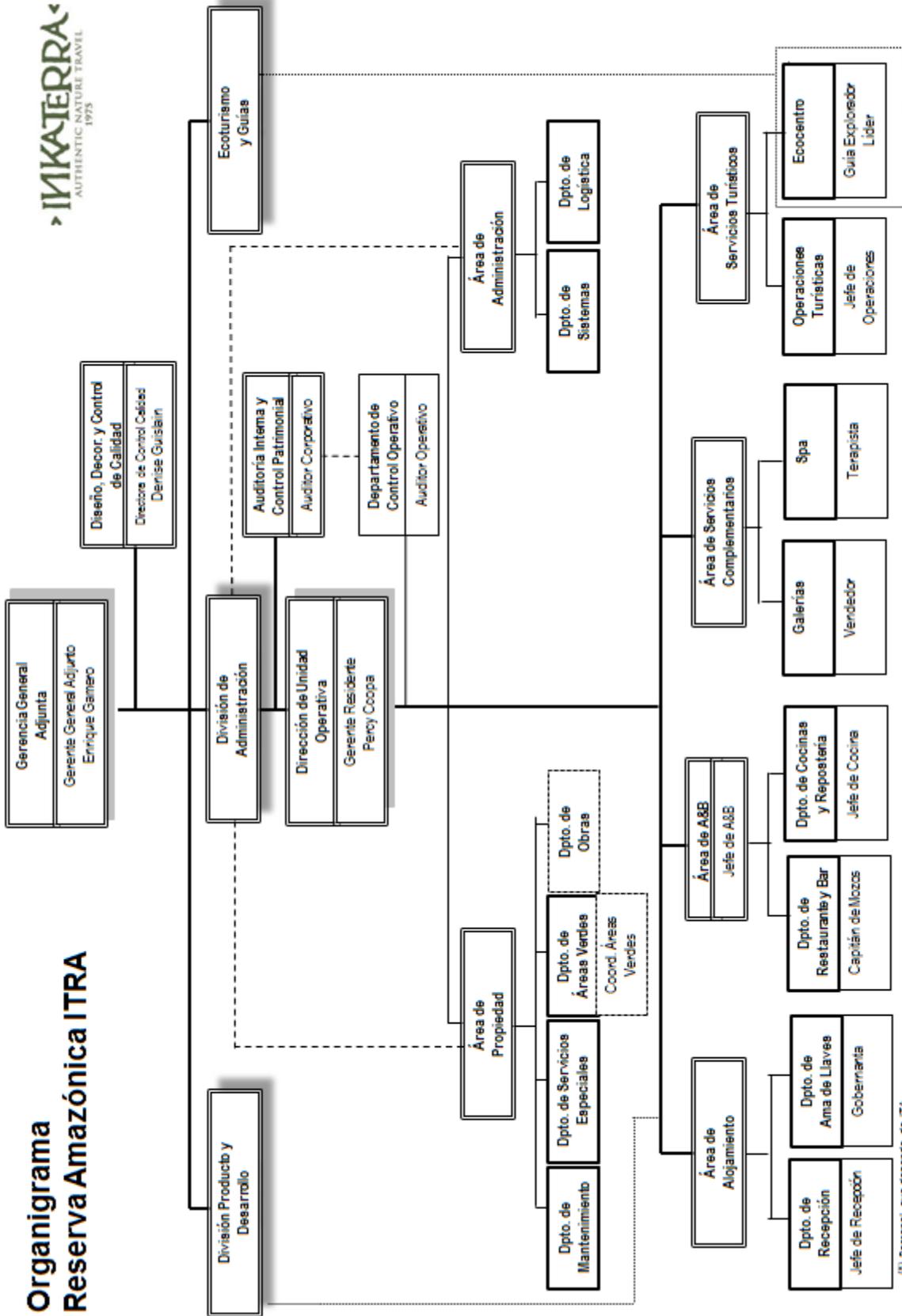
Código: OC-ORG-GG-001 Versión: 10 Fecha de Vigencia:	Elaborado por: K. Aranda Fecha: Firma:	Revisado por: E. Gamero Fecha: Firma:	Aprobado por: E. Gamero Fecha: Firma:
--	--	---	---

Organigrama Hacienda Concepción ITHC



Código: HC-ORG-GG-001 Versión : 4 Fecha de Vigencia:	Elaborado por: K. Aranda Fecha: Firma:	Revisado por: E. Gamero Fecha: Firma:	Aprobado por: E. Gamero Fecha: Firma:
--	--	---	---

Organigrama Reserva Amazónica ITRA



(*) Personal que depende de ITRA

Código: RA-ORG-GG-001
Versión : 15
Fecha de Vigencia:

Elaborado por: K. Aranda
Fecha:
Firma:

Revisado por: E. Gamero
Fecha:
Firma:

Aprobado por: E. Gamero
Fecha:
Firma:

La empresa materia de estudio, maneja un sistema contable denominado Spring que abarca varias áreas como logística, activos fijos, cuentas por pagar, comercial, contabilidad, etc., y a su vez también se provee de otro sistema llamado SHOT (Sistema Hotelero) que se encarga del procesamiento de datos exclusivamente operativos, tales como las reservas, la asignación de habitaciones, las comandas provenientes de los consumos de los clientes, la facturación, entre otras, con estos dos sistemas, Palma Real S.A.C. maneja todas sus operaciones económicas.

La contabilidad como ciencia y disciplina, se encarga de la recopilación, registro y análisis de las operaciones económicas de una entidad, con el fin último de proporcionar información que represente de manera fidedigna la situación económica de ésta, que resulta de gran utilidad para la toma de decisiones. Por ello la contabilidad emplea a los sistemas de información contable como herramienta para la obtención de información fiable y oportuna.

Los sistemas de información contable cumplen un rol fundamental en toda organización, ya que a través de éstos, se recopilan datos, que posteriormente sirven como información sobre las cuales se orientan los directivos de la empresa, para la toma de decisiones.

Los sistemas de información contable deben ser capaces de proveer información útil para los usuarios internos y externos. Dentro de los primeros podemos destacar a los directivos de la empresa, asesores, ejecutivos, empleados, etc. Así también podemos considerar a usuarios externos como inversionistas, clientes, proveedores, entidades estatales, entidades financieras y público en general.

La toma de decisiones es una labor constante que realizan los directivos y/o gerencia de una determinada organización. Ésta tarea no siempre

resulta fácil, ya que se deben evaluar todos los factores, así como las consecuencias que se pueden provocar con la toma de estas decisiones.

Las decisiones están casi siempre relacionadas con la solución de algún determinado problema, por ello podemos deducir que la adopción de una decisión puede simbolizar el éxito o, por el contrario, el fracaso de una organización. Es por ello, que los administradores suelen apoyarse en la información obtenida de los sistemas de información contable, para la toma de decisiones eficientes. De ahí surge la necesidad de conocer si los sistemas de información contable cumplen a cabalidad con su función de proveer información fiable y oportuna.

Año tras año, surgen nuevos avances tecnológicos, que repercuten de igual manera en los sistemas de información contable, ofreciendo mejoras continuas de dichos sistemas; es por ello, que las organizaciones en la actualidad, se proveen de estos sistemas de información contable, con la intención de mejorar sus procesos, así como su competitividad en el mercado.

Palma Real S.A.C. no es ajena a estos cambios tecnológicos, por ello surge la necesidad de determinar si cuenta con un eficiente sistema de información contable que le asista en la toma de decisiones eficientes.

Por todo lo anteriormente enunciado, llegamos a la formulación de la siguiente pregunta general:

¿Cuál es la contribución de los sistemas de información contable en la toma de decisiones eficientes en la empresa Palma Real S.A.C.?

Y de las siguientes preguntas específicas:

¿Los sistemas de información contable de la empresa Palma Real S.A.C. proporcionan información adecuada para la eficiente toma de decisiones?

¿El sistema de información contable está orientado al alcance de los objetivos organizacionales de la empresa Palma Real S.A.C.?

¿Las personas, los medios técnicos y procedimientos de la empresa Palma Real S.A.C. están aptos para el uso del sistema de información contable?

De allí la importancia de hacer este estudio sobre: “Los sistemas de información contable y su contribución en la eficiente toma de decisiones en la empresa Palma Real S.A.C.”

B. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La eficiencia de la toma de decisiones es una prioridad constante en las organizaciones, ya que a través de la adopción de estas decisiones, se busca la consecución de sus objetivos y metas organizacionales. Por ello es muy importante contar con las herramientas suficientes, que constituyan como soporte sobre las cuales se tomarán las decisiones empresariales, que pueden significar el éxito así como el fracaso de las organizaciones.

Los sistemas de información contable, conforman una de las herramientas imprescindibles con las que disponen los directivos y gerentes de las organizaciones, pues estos sistemas reproducen información, tales como estados financieros, que reflejan la situación financiera de las empresas, a una fecha determinada, asimismo proveen información sobre las variaciones de sus recursos.

La evaluación constante de los sistemas de información contable es una preocupación para los directivos y administradores, ya que deben comprobar si éstos proporcionan información fiable y fidedigna, sobre las cuales tomar decisiones.

La calidad de la información, es clave para la toma de decisiones acertadas, por ello, el emprendimiento del estudio de los sistemas de información contable de la empresa Palma Real S.A.C., permitirá analizar su contribución hacia la toma de decisiones eficientes, que coadyuven al éxito de dicha empresa.

C. BENEFICIARIOS

El principal beneficiario es la empresa Palma Real S.A.C.

D. LIMITACIONES

- Carencia de información sobre trabajos de investigación referidos al tema y poca bibliografía en las bibliotecas de la región para tomar referencias que nutran el desarrollo de la presente investigación.
- Desinterés y falta de colaboración de algunos trabajadores de la empresa en la resolución del instrumento de investigación.

E. OBJETIVOS

Objetivo general

Determinar el grado de influencia de los sistemas de información contable en la toma de decisiones eficientes de la empresa Palma Real S.A.C.

Objetivos específicos:

- ✓ Explicar el aporte de los sistemas de información contable para la obtención de información adecuada que sirva para la eficiente toma de decisiones de la empresa Palma Real S.A.C.

- ✓ Determinar si los sistemas de información contable están direccionados al alcance de los objetivos fijados por la empresa Palma Real S.A.C.

- ✓ Analizar el grado de aptitud de las personas, los medios técnicos y los procedimientos de la empresa Palma Real S.A.C. para el uso del sistema de información contable.

F. HIPÓTESIS

Hipótesis general

Los sistemas de información contable de la empresa Palma Real S.A.C. influyen de manera significativa en la toma de decisiones eficientes.

Hipótesis específicas

- ✓ Los sistemas de información contable de la empresa Palma Real S.A.C. proporcionan información adecuada para la eficiente toma de decisiones.

- ✓ Los sistemas de información contable aplicados por la empresa Palma Real S.A.C. están orientados al logro de los objetivos organizacionales.

- ✓ Las personas, los medios técnicos y procedimientos de la empresa Palma Real S.A.C. están aptos para el uso del sistema de información contable.

G. SISTEMA DE VARIABLES

Variable independiente

Los sistemas de información contable aplicados por la empresa Palma Real S.A.C.

Las dimensiones de Sistema de Información Contable son:

- La información emitida por el sistema de información contable de la empresa Palma Real S.A.C.
- Las personas, los medios técnicos y procedimientos de la empresa Palma Real S.A.C.

Variable Dependiente:

La toma de decisiones eficientes.

Las dimensiones de la eficiente toma de decisiones son:

- Toma de decisiones eficientes.

H. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población.

La población está constituida por 31 colaboradores de la empresa Palma Real S.A.C., cabe indicar que la población está compuesta sólo por los trabajadores usuarios del sistema de información contable de la empresa.

Tabla 1. Población

Grupo Ocupacional	Número de Trabajadores
Directivos	6
Técnicos	12
Auxiliares	13
Total	31

Muestra.

Para la ejecución de la presente investigación, se optará por el muestreo determinístico.

Namakforoosh Mohammad, Naghi (2003, p. 188) menciona que “Por lo general, el muestreo determinístico implica un juicio personal, algunas veces el del investigador, y otras del recopilador de datos”.

Según este muestreo intencional, cada uno de los elementos de la población son seleccionados bajo una rigurosa valoración y juicio personal del sujeto investigador, quien posee previo conocimiento de los elementos poblacionales, y además conoce la característica o cualidad que se pretende examinar en la investigación. Este muestreo es subjetivo, pero los conocimientos que posee el investigador, faculta que el muestreo sea representativo.

La muestra es igual a la población, está conformada por 31 trabajadores de la empresa Palma Real S.A.C.

Tabla 2. Muestra

Grupo Ocupacional	Número de Trabajadores
Directivos	6
Técnicos	12
Auxiliares	13
Total	31

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Existen estudios que se vinculan con la presente obra investigativa: “Los sistemas de información contable y su contribución en la eficiente toma de decisiones en la empresa Palma Real S.A.C.

A continuación lo detallamos:

1.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

MARCANO GUZMÁN, Lorena (2009) realizó la investigación “*Análisis de la Contribución de los Sistemas de Información Contable en la Eficiencia de la Toma de Decisiones: Una Perspectiva desde Suramericana De Licores Centro C.A.*” de la Universidad de los Andes en Mérida, México, cuyo objetivo principal era estudiar la contribución y/o aporte de los sistemas de información contable en la toma de decisiones eficiente de la empresa Suramericana de Licores Centro C.A. Llegó a las conclusiones siguientes: El sistema de información contable fue diseñado considerando las características de Suramericana de Licores Centro C.A., la organización no cuenta con manuales de procedimientos; la empresa tiene suficiente personal para el desarrollo de sus actividades que se encuentra debidamente capacitado para manejar el SIC, asimismo el SIC no muestra de forma objetiva, clara y precisa los estados financieros de la empresa, se necesita completar la información de forma manual debido a que la contabilidad está segmentada; las evaluaciones y mejoras al SIC sólo son realizadas algunas veces lo que se traduce como un alto porcentaje de errores en los registros contables; concluye también que sólo algunas veces la información proporcionada por el

sistema contable es útil debido a la dificultad de integrarlo por estar separado en partes, debido a ello es poco confiable para la toma de decisiones oportunas y certeras; la emisión de los estados financieros se realiza en casos especiales o anualmente, trayendo como resultado no conocer la situación financiera de la entidad en un determinado momento excepto en el cierre de ejercicio; las transacciones se registran de manera regular en el área contable, pero los libros legales regulados por el Código de Comercio y la Ley de Expendio de Alcohol y Especies Alcohólicas no se asientan habitualmente; y finalmente, la empresa posee un control de acceso para evitar que personas no autorizadas procesen la información contable.

CALVOPIÑA NÚÑEZ, Lorena Alexandra (2010) en su trabajo de grado titulado *“Implementación de un Sistema Contable Computarizado en la Fábrica Alfarera ubicada en el valle de Tumbaco, provincia de Pichincha, Ecuador, para el periodo del 01 al 31 de enero del 2008”*, de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador, acota que en la actualidad las organizaciones, tuvieron la necesidad de emplear técnicas y métodos que les permitan registrar y controlar de manera sistemática todas las operaciones que realizan en la empresa, con el fin de efectivizar sus operaciones, Para ello, se necesitan de sistemas de información contable que incluyan los procedimientos y recursos utilizados por una entidad, para tener un control de las actividades financieras y les permita resumir de manera útil para la toma de decisiones. Un sistema de información debe ofrecer control, compatibilidad, flexibilidad y una relación costo/beneficio. Dicha investigación tuvo como objetivo general implementar un sistema computarizado en la fábrica alfarera y llega a la conclusión de que la empresa no lleva un control adecuado de los inventarios, pues no se realizan constataciones físicas periódicamente, generando el desconocimiento de las existencias reales, producto del llevado manual del proceso contable en Fábrica Alfarera, el personal del área contable no está involucrado con el uso del nuevo sistema a implantarse; en el departamento de ventas no se tiene información oportuna sobre el stock de mercadería que dispone, que trae como consecuencia la falta de coordinación y

retraso en la entrega de pedidos; y se establece que el sistema manual que utilizaba Fábrica Alfarera es eficiente, pero no suministra información contable oportunamente, que limita su utilización para la toma de decisiones financieras.

RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ, Erika (2002) de la Universidad Veracruzana, México, en su trabajo de grado, intitulado “*Sistemas de Información Contable en el Futuro*”, cuyo objetivo se basó realizar un análisis de las novedades tecnológicas del nuevo milenio, que tendrán un impacto en la contabilidad, así como de plantear las necesidades de información de los usuarios de la contabilidad. Concluye que su trabajo es el resultado de una investigación profunda de los sistemas de información y las innovaciones que repercuten en el trabajo del contador, pues a medida que avanza la tecnología también se debe de actualizar la información. Actualmente se tienen hardware y software nuevos, actualizaciones de información que deben ser tomadas en consideración, sobre todo cuando abunda la competencia; en esta era los contadores, aún no están del todo capacitados para desenvolverse en este ámbito, pues se enfocan en las actualizaciones de leyes, normas, reglamentos y dejan a un lado las actualizaciones tecnológicas; existen empresas que emplean sistemas demasiado antiguos para registrar sus operaciones, en México se poseen los sistemas de registros como el COI, NOI, SAC, CASA, estos software están actualizados de acuerdo a los Software Windows 2000, que todavía son ignorados por algunas grandes empresas; tomando en cuenta que estos software aún son desconocidos, nos falta por recorrer, para la adopción del EDI intercambio electrónico de datos; lograr el desarrollo no es difícil ya que todos poseemos la capacidad de alcanzar este desarrollo, las empresas no están compuestas únicamente de máquinas y muebles, sino de personas capacitadas para alcanzar un trabajo en equipo para el éxito de su empresa; considerando el progreso tecnológico que se está produciendo, si los contadores no nos actualizamos para aprender y desenvolvemos en ese ámbito podemos llegar a tener trabajo rezagado y tal vez otros individuos que no son contadores podrán desplazarnos utilizando solo el

llenado de formatos sin realizar cálculos como se ha estado haciendo épocas atrás.

MEJÍAS GARRIDO, Cesar Félix (2006) de la Universidad Simón Bolívar de Venezuela, en su trabajo especial de grado denominado *“Sistema de Información Gerencial para la Toma de Decisiones Financieras en el Decanato de Postgrado de la U.S.B.”* que tuvo como finalidad apoyar la mejora en la toma de decisiones financieras en el Decanato de Estudios de Postgrado de la Universidad Simón Bolívar, a través del diseño e implementación de un Sistema de Información Gerencial para la Toma de Decisiones Financieras. El autor concluye que el trabajo se originó por la necesidad de cumplir el nuevo marco jurídico en torno a las finanzas públicas y las normativas internas de la Universidad Simón Bolívar, así como dar respuesta al uso inadecuado de los recursos financieros del Decanato de Estudios de Postgrado, ocasionado por la falta de información oportuna que permita una sana administración.

Con el diseño e implementación de un sistema de información gerencial, se garantiza la obtención de información financiera en menos tiempo, la generación de reportes confiables para la toma de decisiones, y la rendición de cuenta de forma fácil y transparente, y el análisis de los recursos financieros del Decanato de Estudios de Postgrado con un alto grado de confiabilidad y rapidez, respondiendo al proceso de ejecución financiera y a las obligaciones legales. Este proyecto diseñó e implementó un sistema automatizado que responda en tiempo oportuno las necesidades de control y toma de decisiones de carácter financiero en dicha entidad, que permitió alcanzar un adecuado nivel de información en línea para los responsables de la ejecución financiera en el Decanato mediante la incorporación del movimiento financiero directamente de programas que generan ingresos propios al Decanato. Con la realización de este trabajo se evaluó internamente la capacidad del sistema al incrementar la eficiencia y eficacia de la gestión financiera mediante una encuesta efectuada para este fin, la cual obtuvo resultados favorables, con la consecuente aceptación de los usuarios participantes.

1.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Fueron encontrados algunos estudios nacionales y se los sintetizó de la siguiente manera:

REYES VEGA, Doris Elizabeth y SALINAS JARA, Alicia Nebenca (2015) de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú; en su tesis denominada *“Implementación de un Sistema de Información Contable y su Influencia en la Gestión de la Contabilidad en la Empresa de Transportes Turismo Días S.A. Año 2015”*, concluye que la implementación y aplicación de un sistema de información contable por parte de la alta gerencia de la empresa Turismo Días S.A., fue la solución más acertada y ha contribuido con la obtención de información contable, financiera y administrativa en forma oportuna y en tiempo real, lo que le permite tomar decisiones oportunas de alta gerencia. La implementación y aplicación de un determinado sistema de información contable ayuda de forma significativa a la gestión contable; pero se ha podido advertir que la empresa no cuenta con personal capacitado adecuadamente, lo que dificulta que el sistema funcione correctamente en toda su capacidad.

TUANAMA AGUILAR, José Javier (2015) cuyo trabajo de investigación tuvo como título *“Gestión Administrativa y Sistemas de Información Web en la Oficina de Investigación de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto – 2015”* realizado del 08/2013 a 12/2015, menciona que las tecnologías de la información y la comunicación han introducido nuevos lenguajes y nuevas formas de representación del saber, permitiendo profundizar en el conocimiento pero cambiando el modo como nos comunicamos y cómo accedemos a la información. De este modo surgen nuevos modos de organización y nuevas formas de interacción a través de esos entornos. La UNSM-T no está ajena a este efecto pues ha venido experimentando numerosos cambios acorde a las nuevas demandas sociales.

DEL PINO RODRÍGUEZ, Luz Corina (1991), cuyo trabajo de investigación es *“Propuesta de un Modelo de datos para Sistemas de Información para Oficinas”*. El periodo utilizado para la elaboración del proyecto fue iniciado en enero de 1990 y terminado en enero de 1991, refiere que una oficina es un ambiente complejo y coloca demandas especiales sobre el modelo de datos usado. El ambiente de información de las oficinas presenta nuevos desafíos de gerenciamiento de la información. Se propone un modelo de datos orientado a objetos que proporciona un conjunto de construcciones de modelaje que direccionan las cuestiones básicas de gerencia de información para las SIOs (Sistema de información para oficina).

1.2. BASE TEÓRICA

1.2.1. CONTABILIDAD

La contabilidad es considerada por muchos autores como el lenguaje del negocio, ya que está presente en cualquier organización o entidad que desarrolla actividades económicas, con el fin de cuantificar el resultado obtenido de las mismas. Podemos incluso afirmar que la contabilidad está presente en nuestras actividades cotidianas, aunque muchas veces no sean percibidas. Algunas definiciones más comunes según diversos autores, se describen a continuación:

Horngren, Harrison y Oliver (2010 p. 2) expresan que “la contabilidad es el sistema de información que mide las actividades de una empresa, procesa los datos hasta convertirlos en informes y comunica los resultados a quienes toman decisiones”.

Según Ena y Delgado (2008 p. 56) “la contabilidad es una ciencia económica que estudia el patrimonio de las empresas, tanto en sus aspectos cualitativos y cuantitativos, como también en sus aspectos estáticos y dinámicos”

Por su parte, Zevallos, Erly (2002, p. 7) afirma que “la contabilidad es la ciencia que a través del análisis e interpretación de los registros contables nos permite conocer la verdadera situación económica y financiera de la empresa teniendo como objetivo una mejor toma de decisiones”.

Kieso, y Weygandt, (1999 p. 5) señalan que “como actividad de servicio, la contabilidad proporciona a las partes interesadas la información que las ayuda a tomar decisiones sobre el despliegue y uso de los recursos en entidades mercantiles y no mercantiles”.

Meigs, Williams, Haka y Bettner (2000 p. 3) señalan que “el objetivo principal de la contabilidad es proporcionar información útil en la toma de decisiones”.

El beneficio final de la contabilidad es la generación de información contable que sea utilizada de manera confiable para la toma de decisiones por parte de los individuos interesados, entre los que destacan los propietarios, la gerencia, los acreedores, y otros. Por ende, podemos deducir que la contabilidad no es el fin en sí mismo, sino que es un canal a través del cual se llegará al final, interpretado por la toma de decisiones.

La contabilidad al ser considerada como una disciplina de naturaleza descriptiva y analítica, identifica una pluralidad de hechos o sucesos peculiares del desempeño económico y, para ello mide, clasifica y sintetiza todos estos hechos, de manera relevante, por medio de partidas contables, que presentadas de manera conjunta, describen apropiadamente la situación financiera y los resultados obtenidos en un ente económico durante un periodo determinado, proporcionando información a una diversa gama de personas quienes tomarán decisiones.

Las características esenciales de la contabilidad que han perdurado durante siglos radican básicamente en la identificación, medición y comunicación de información del ámbito económico y financiero sobre un determinado ente

económico para las personas o grupos interesados. No obstante, en los últimos años las organizaciones se han desarrollado incrementando de esta forma su tamaño y diversidad, por ende, la responsabilidad de los profesionales de la contabilidad actualmente, es mucho mayor para cubrir todas las necesidades de información de las personas interesadas.

A través de la contabilidad, es posible conocer la historia económica de un determinado ente, permitiendo observar su pasado a través de los registros cronológicos, su presente, y proyectándose al futuro, utilizando para tal efecto los métodos contables apoyado en las bases y principios de la contabilidad, con la finalidad de suministrar información que aporte sustancialmente en la toma de decisiones en las empresas.

En base a las definiciones señaladas podemos definir a la contabilidad como la herramienta que se encarga de cuantificar y analizar las actividades económicas, utilizando para ello los principios y normas contables, con el fin de suministrar información contable útil que proyecte el estado económico de la organización, para la toma de decisiones por las distintas partes interesadas.

1.2.2. EL PROCESO CONTABLE O CICLO CONTABLE

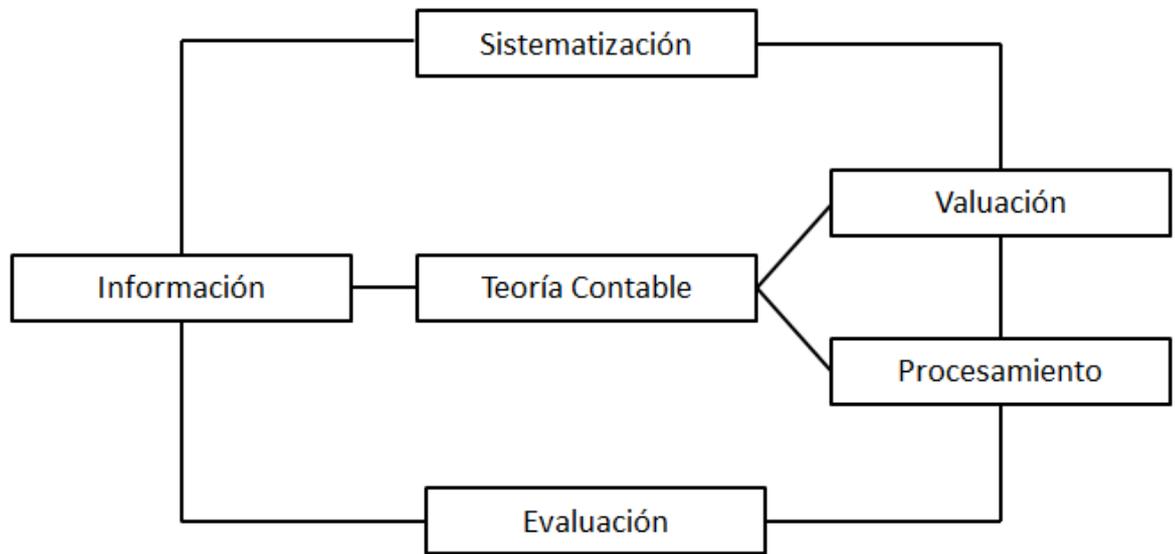
La contabilidad como ciencia sigue una serie de pasos sistematizados a los cuales se les conoce como el proceso o ciclo contable.

Desde el punto de vista de Ena y Delgado (2008 p. 73)

El ciclo contable es el proceso regular y continuado que tiene lugar en la contabilidad de las empresas a lo largo del ejercicio económico anual, cuyo objeto es poder determinar al final de dicho ejercicio un resultado periódico que sirva para enjuiciar la marcha de la empresa y cumplir con las obligaciones legales.

Para Eliozone López, citado por Rodríguez Valencia Joaquín (2002 p. 58) define el proceso contable como “el conjunto de fases o etapas a través de las cuales la contaduría cumple sus objetivos”.

A continuación aparece una gráfica del proceso contable, la cual incluye las propuestas por Eliozone López.



Horngrén, Harrison y Oliver (2010 p. 64) resumen el proceso contable en el siguiente diagrama:



Luego del desarrollo de un análisis de las definiciones expuestas, llegamos a la conclusión de que el proceso o ciclo contable es el conjunto de pasos interrelacionados que guardan una secuencia lógica, en el que se procesan datos contables para generar información financiera útil, que nace con el reconocimiento

y análisis de las transacciones hasta la producción de los estados financieros y la generación de ajustes y cierre de libros.

- **Reconocimiento de los Hechos Contables**

Los hechos contables son sucesos económicos que acaecen dentro de una empresa o entidad y tienen consecuencias económicas, pues afectan el patrimonio de la empresa, los cuales son susceptibles de medirse y cuantificarse, teniendo en cuenta para tal efecto las normas, principios, técnicas e instrumentos contables que encaminarán el registro correcto de las operaciones, por ello, es importante conocer algunas definiciones contables que nos ayudarán a identificar los hechos contables.

- ✓ **Activo**, es un recurso dominado por el ente económico, que se ha obtenido producto de acontecimientos pasados, del cual se tiene la expectativa de obtener beneficios económicos.
- ✓ **Pasivo**, es la deuda presente del ente económico, producida de hechos pasados, en cuyo término y para pagarla, se tiene la expectativa de desprenderse de recursos que acrecientan beneficios económicos.
- ✓ **Patrimonio**, es la parte restante de los activos del ente económico, después de la deducción de los pasivos.
- ✓ **Gastos**, son todas aquellas reducciones en los rendimientos económicos ocurridos en un ejercicio contable, como salidas o rebajas del valor de los activos, o también producidos por el incremento de los pasivos, que se traducen en disminuciones en el patrimonio y no están asociadas con la distribución del patrimonio a sus propietarios.
- ✓ **Ingresos**, son todos los aumentos en los rendimientos económicos en un ejercicio contable, a través de entradas o

aumento de valor de los activos, o también como reducciones en las obligaciones, que nos arrojan como resultado el acrecentamiento del patrimonio neto, y no se relacionan con los aportes de los propietarios al patrimonio.

- **Representación y Cuantificación de los Hechos Contables**

Los hechos contables son registrados y cuantificados utilizando para ello el plan de cuentas vigente a la fecha según Resolución del CNC¹ N° 041-2008-EF/94 Oficialización del Plan Contable General para Empresas, llamado también Plan Contable General Empresarial.

Un plan o nómina de cuentas puede definirse como una herramienta indispensable para el procesamiento de información contable. Esta información contable corresponde al empleo de las normas de contabilidad para el tratamiento de los efectos originados en los hechos y estimaciones económicas que ocurren dentro de las empresas.

El catálogo de cuentas está diseñado para uniformizar las diversas designaciones que se le pueden aplicar a un mismo objeto de medición, según las diferentes apreciaciones.

- ✓ **La Cuenta**, es el instrumento de representación y medida de los elementos contables que captura el estado inicial y la variación que posteriormente se produzca en el mismo, de esta manera se obtiene una visión del elemento que representa. Está compuesta de una denominación y un código numérico que la identifica de manera única.

Horngren, Harrison y Oliver (2010, p. 64) señalan que “el instrumento básico de resumen de la contabilidad es la cuenta”.

La cuenta sirve para el registro en forma detallada de los cambios sobre el activo, pasivo o capital en un periodo.

¹ Consejo Normativo de Contabilidad.

- ✓ **La Partida Doble**, es el método contable utilizado que prevalece en la doctrina contable, fue descubierto por el Fraile Monje Franciscano Lucas Pacciolo, quien estableció las columnas del DEBE y del HABER, que constituyen la teoría principal de las ciencias contables en el mundo. Esta dualidad contable, consiste en: Debitar o Cargar (cuando se anotan las cantidades en el lado izquierdo: DEBE); y, Abonar o Acreditar (cuando se anotan las cantidades en el lado derecho de la ecuación: HABER).

La ecuación contable a la que se refiere es la siguiente:

$$\text{ACTIVO} = \text{PASIVO} + \text{PATRIMONIO NETO}$$

Los hechos contables se sustentan a través de la documentación correspondiente o llamados también documentos fuente y, luego de ser interpretados, son registrados en los libros y registros contables.

El Libro Diario considerado como uno de los principales libros de contabilidad, donde se recopilan en orden a la cronología, todas las actividades económicas empresariales, que se van produciendo en el transcurso del tiempo. Se denomina asiento contable al apunte de un suceso o hecho económico en este libro.

El Libro Mayor recopila la información contenida en el diario, organizándolas por cuentas contables según los cargos y abonos dispuestos por los asientos contables.

El Balance de Comprobación engloba en una lista todas las cuentas del libro mayor con sus correspondientes saldos sean deudores o acreedores según su naturaleza. La hoja de trabajo sirve para transferir los saldos de las cuentas a los estados financieros.

- **Elaboración de Estados Financieros y Cierre Contable**

Después del balance de comprobación, se procede con la regularización contable (reclasificación de partidas, regularización de cuentas, correcciones de valor) para realizar el cálculo del resultado del ejercicio, y elaboración de los estados financieros.

Para Horngren, Harrison y Oliver (2010, p. 2) “los estados financieros informan acerca de un negocio sobre la base de términos monetarios”.

Por otro lado, Kieso y Weygandt (1999, p. 6) sostienen que “los estados financieros son el medio principal para comunicar la situación financiera a quienes se encuentran fuera de la empresa”.

Los estados financieros presentan la historia de una entidad económica expresada de manera cuantitativa en términos monetarios, recursos y obligaciones incluyendo todas las variaciones habidas en las partidas contables, que muestra los resultados o situación económica a una fecha determinada.

Los estados financieros son informes que tienen como objetivo proporcionar información sobre la situación financiera, desempeño y variaciones en la misma, para apoyar a los diversos usuarios en el proceso de toma de decisiones respecto a un ente económico.

Los estados financieros completos comprenden un balance general o estado de situación financiera, un estado de ganancias y pérdidas o estado de resultados, un estado de cambios en el patrimonio neto y un estado de flujo de efectivo, acompañadas de las notas explicativas a los estados financieros.

Finalmente, se preparan los asientos finales o de cierre de periodo, para que todas las cuentas queden finiquitadas y la contabilidad cerrada.

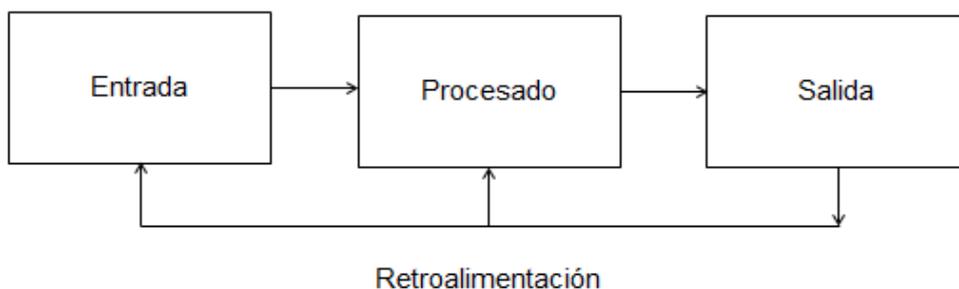
1.2.3. SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE

Gómez y Suárez, (2007, p. 8) mencionan que “un sistema de información se puede definir como un conjunto de elementos interrelacionados (entre los que podemos considerar los distintos medios técnicos, las personas y los procedimientos) cuyo cometido es capturar datos, almacenarlos y transformarlos de manera adecuada y distribuir la información obtenida mediante todo este proceso”.

Los sistemas de información contable tienen como objetivo favorecer y optimizar las operaciones diarias de un ente económico, de igual manera satisfacer las exigencias informativas para la solución de los problemas y la toma de decisiones por parte de los directores del ente económico.

Tal como se puede apreciar en la figura siguiente, un sistema está compuesto por inputs (datos) y outputs (información), y a través de un proceso se transforman los datos en información, el cual es reforzado a través de un mecanismo de retroalimentación.

Figura 1. Los procesos del Sistema de Información



Fuente: tomado de Álvaro Gómez Vieites y Carlos Suárez Rey, “Sistemas de Información: Herramientas prácticas para la gestión empresarial”, segunda edición. Abril 2007, pág. 9

La integración y la coordinación de las actividades y procesos organizacionales, son una de las ventajas que nos brinda la información, de esta manera se eliminan los obstáculos de tiempo y espacio, maximizando los beneficios para la empresa. El sistema de información contable es considerado muchas veces como el motor principal de la organización; que se encarga de captar los hechos , del medio interno y externo, apenas se produzcan; procesarlos, y realizar la comunicación de los mismos a las distintas áreas de la entidad para que puedan desenvolverse a tiempo ante ellos. Los datos pueden ser capturados de forma manual o automatizada.

Durante la fase de procesado, los datos que ingresaron al sistema, son transformados mediante la utilización de sistemas informáticos que realicen una variedad de operaciones de cálculo, agregación, comparación, filtro, presentación, entre otras.

Posteriormente, se genera la información útil, la cual es plasmada en documentos, informes y gráficos, para luego proceder con su distribución a las personas idóneas dentro del ente económico. Tanto la información obtenida, como los datos iniciales, casi siempre son almacenados como política de seguridad en las organizaciones, en un soporte informático para su reutilización en el momento que se requiera.

Debemos enfatizar en que el factor humano es clave en el desempeño eficiente del sistema de información contable, pues sólo se obtendrá información de calidad, si los datos que muchas veces es ingresado por el personal, así como las funciones a realizar en el sistema de información son aplicadas correctamente. Por ende, podemos deducir que la utilidad que se obtenga del sistema de información contable depende más del factor humano que del propio sistema.

La información obtenida a través de este proceso, puede ser reutilizada para efectuar los ajustes correspondientes e identificar los posibles errores que se hubieran filtrado en la fase de captación de datos y/o en su proceso de transformación, este mecanismo se denomina retroalimentación.

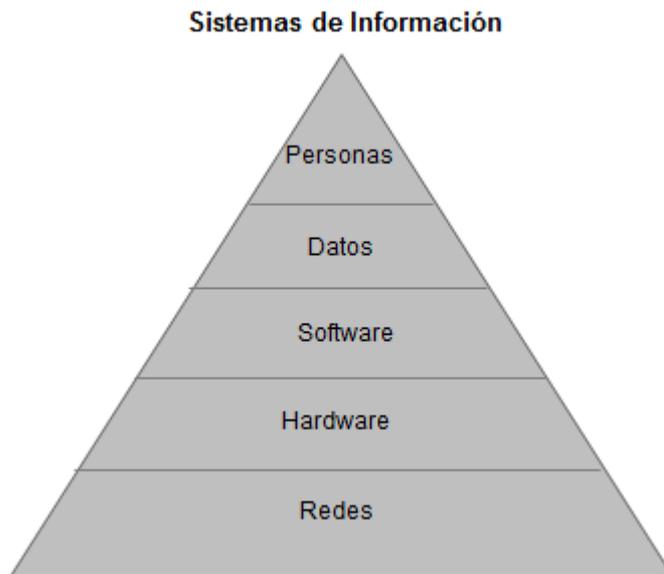
Para Meigs, Haka y Bettner, (2000, p 5) “Un sistema contable consta del personal, los procedimientos, los mecanismos y los registros utilizados por una organización (1) para desarrollar la información contable y (2) para transmitir esta información a quienes toman decisiones”.

En ese sentido, un sistema de información contable está enfocado en responder a las necesidades de información de una determinada organización según su naturaleza de manera eficiente, a partir de los recursos disponibles con que se cuenta para la operatividad de dicho sistema.

Los sistemas de información contable son inherentes a los propósitos de la contabilidad, respecto a la generación de información contable útil para los usuarios finales, a quienes valdrá de soporte para la toma de decisiones.

Para James y O’Brien, (2001, p.9) “un sistema de información SI o IS, information systems, es una combinación organizada de personas, hardware, software, redes de comunicaciones y recursos de datos que reúne, transforma y disemina información en una organización”.

Figura 2. Los sistemas de información.



Fuente: tomado de James A. O'Brien, "Sistemas de Información Gerencial", 2001, pág. 10

1.2.3.1. Roles fundamentales de los sistemas de información

Las funciones principales que desempeñan los sistemas de información en cualquier ente económico son:

- ✓ Respalda las operaciones empresariales, a través del sustento de que todos los hechos económicos registrados en el sistema de información contable son verídicos.
- ✓ Respalda la toma de decisiones gerenciales, ya que al emitir información de carácter contable y financiero sirve de base para la toma de decisiones de la gerencia.
- ✓ Respalda la ventaja competitiva estratégica, pues al contar con información de calidad en el momento oportuno, podemos usufructuar las oportunidades que se presenten en el entorno empresarial, así como mitigar el efecto de las amenazas.

1.2.3.1. Recursos de los sistemas de información

a. Recursos Humanos.

Como se ha indicado en párrafos anteriores, los recursos humanos son una pieza clave para el desempeño eficiente de todos los sistemas de información, los recursos humanos comprenden usuarios finales y especialistas en Sistemas de información.

Los usuarios finales o clientes, incluyen a aquellas personas que emplean un sistema de información, o aquellas personas que usan la información que éste genere. Podemos considerar a los profesionales de contabilidad, ingeniería, empleados de oficina, vendedores, clientes, gerentes y afines.

Por el contrario, los especialistas en sistemas de información, son individuos que desarrollan y operan los sistemas de información, entre los que podemos mencionar a analistas de sistemas, programadores, operadores de computadores y otros, quienes diseñan sistemas de información en base a las exigencias de los usuarios finales.

b. Recursos de Hardware.

La definición de recursos de hardware abarca a los dispositivos físicos y materiales utilizados para el procesamiento de información. Este concepto no sólo comprende máquinas, computadoras y equipos, sino también medios tangibles en los cuales se pueden grabar datos como hojas de papel hasta discos magnéticos. Algunos ejemplos de hardware en los sistemas de información basado en computadores son: los sistemas de computador compuesto de unidades de procesamiento central; los periféricos del computador que engloba dispositivos como el teclado, mouse, impresoras, discos magnéticos y otros.

c. Recursos de Software.

Los recursos de software incluyen todas las instrucciones de procesamiento de información, no sólo las instrucciones operacionales llamadas programas, que dirigen y controlan el hardware, sino también a los procedimientos en forma de instrucciones que necesitan las personas para procesar información.

Debemos recalcar que incluso aquellos sistemas de información que no usan computadores poseen recurso de software, es decir los sistemas de información manuales requieren de instrucciones en forma de procedimientos que les permita procesar información, a través de la captura, procesamiento y diseminación para generar información apropiada a sus usuarios.

d. Recursos de Datos

Los datos son esenciales para que existan los sistemas de información, pues sin ellos, no sería posible generar información, por ello, los datos son considerados como recursos de datos, los cuales son semejantes a la materia prima de los sistemas de información. Los recursos de datos cobran vital importancia para los directivos de las organizaciones, pues a través de estos datos y su transformación, los directivos pueden obtener información, por ende, los datos deben ser manejados de manera eficiente, para aprovechar su utilidad al máximo, por parte de los usuarios.

Los recursos de datos se pueden apreciar de variedad de formas como números, letras, signos, imágenes, gráficos, incluso audios como la voz humana y otros sonidos.

e. Recursos de Redes.

Las redes de telecomunicaciones, son esenciales para el éxito de las operaciones de las organizaciones. Dentro de éstas se consideran el internet, las intranets, y los extranets.

Los recursos de redes permiten que un sistema de información sea proyectado en diversos puntos a la vez, permitiendo el acceso de información a las diferentes personas a través del inicio de una sesión en la red de información, a la que tienen permiso las personas a quienes se les asigna un usuario y contraseña segura. De esta forma la información es resguardada de los peligros externos que puede traer consigo las telecomunicaciones como el internet.

Los recursos de redes canalizan todos los datos que se ingresan por distintos medios y en cualquier momento, guardando esta información y a través de su transformación se genera la información deseada.

Para tal efecto, los recursos de redes emplean medios de comunicaciones como el cable de fibra óptica, sistemas de microondas y sistemas satelitales; así también los soportes de redes como sistemas operacionales de redes y los paquetes navegadores de internet.

1.2.4. CARACTERÍSTICAS CUALITATIVAS DE LA INFORMACIÓN CONTABLE

Kieso y Weygandt (1999, p. 38) exponen que el FASB identificó las características cualitativas de la información contable, que distinguen la información superior (la más útil) de la inferior (la menos útil) para los fines de toma de decisiones.

- a) **Los que toman decisiones (usuarios) y la comprensión.** Las personas que toman decisiones difieren ampliamente en cuanto a los tipos de decisiones que toman, los métodos que emplean para tomarlas, la información con que ya cuentan o pueden obtener de otras fuentes y su habilidad para tratar la información. Por consiguiente, para que ésta sea útil, debe existir una conexión (un nexo) entre dichos usuarios y las decisiones que toman. Este nexo es la comprensibilidad o calidad de la información que permite a los usuarios razonablemente informados percibir su importancia.
- b) **Pertinencia.** Para ser pertinente la información contable debe ser capaz de hacer que se modifique una decisión. Si cierta información no está relacionada con una decisión, no es pertinente a la misma. La información pertinente ayuda a los usuarios a hacer predicciones sobre los resultados de acontecimientos pasados, presentes y futuros (valor de pronóstico) o confirmar o corregir las expectativas anteriores (valor de retroacción). Por tanto, para que una información sea pertinente, debe también estar a disposición de quienes toman decisiones antes de perder su capacidad de influencia en sus decisiones (oportunidad). Para que una información sea pertinente debe tener valor de pronóstico o valor de retroacción y debe presentarse oportunamente.
- c) **Confiabilidad.** La confiabilidad es la cualidad de la información que da la seguridad de que se encuentra razonablemente libre de errores y parcialidad y que es una representación fiel. La confiabilidad es necesaria para las personas que no cuentan con el tiempo ni los conocimientos necesarios para evaluar el contenido real de la información. Para ser confiable, la información contable debe poseer tres características claves: ser comprobable, fiel y neutral.

Posibilidad de comprobación. Esta característica se obtiene cuando es posible alcanzar un alto grado de consenso entre diferentes estimaciones hechas por personas independientes, con los mismos métodos de estimación.

La representación fiel. Significa correspondencia o acuerdo entre las cifras contables y las descripciones, con los recursos o acontecimientos que estos números y descripciones pretenden representar.

La neutralidad. Significa que la información debe ser imparcial; en otras palabras, no elegir lo que favorezca a un grupo de partes interesadas contra otro grupo. Las principales consideraciones deben ser la realidad y la verdad.

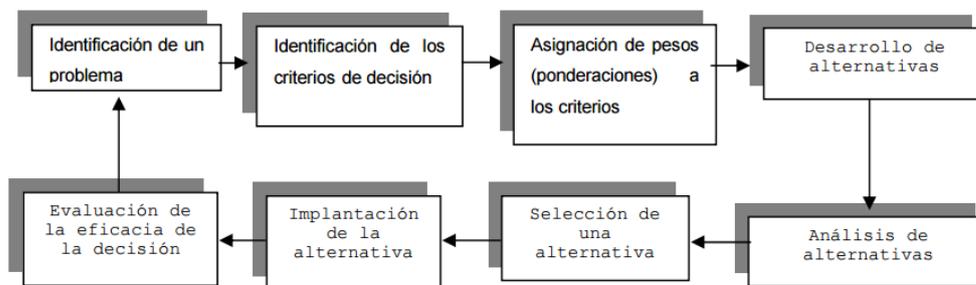
- d) **Comparabilidad.** Cuando las informaciones son cuantificadas y procesadas de manera similar para diferentes empresas se consideran comparables. La comparabilidad permite a los usuarios identificar las similitudes y diferencias reales en los fenómenos económicos debido a que esas diferencias y similitudes no han sido oscurecidas con el uso de métodos de contabilidad no comparables.
- e) **Compatibilidad.** Cuando una entidad aplica el mismo tratamiento contable, ejercicio tras ejercicio, a los acontecimientos contables similares, se considera que esa entidad emplea las normas de contabilidad de manera compatible. Esto no significa que las compañías no puedan cambiar de un método de contabilidad a otro. Las compañías pueden cambiar de métodos, pero los cambios se limitan a las situaciones en las que se pueda demostrar que el nuevo método adoptado es preferible al anterior. En esos casos, la naturaleza y el efecto del cambio del método, así como su justificación, se deben revelar en los estados financieros del ejercicio en el que se haga el cambio.

1.2.5. TOMA DE DECISIONES

La toma de decisiones es un proceso que consiste en la elección entre varias alternativas para resolver una determinada situación en diferentes contextos, ya sea en el ámbito personal, familiar, laboral, etc. La toma de decisiones consiste esencialmente en la selección de una opción entre las existentes, con el fin de resolver un problema.

Para tomar una decisión de cualquier naturaleza es de suma importancia tener un amplio conocimiento del problema, comprenderlo, y realizar un análisis para así darle una solución adecuada.

Para Robbins S. P. (1994) la toma de decisiones es un proceso que se constituye de las siguientes etapas o pasos:



Robbins, S.P. (1994; pág 157)

El proceso de toma de decisiones

1. La identificación de un problema.

La toma de decisiones se inicia con la aparición de un problema, en otras palabras, un problema es definido como la diferencia de un estado actual en comparación a un estado que se aspira. Este proceso se denomina identificación del problema.

2. La identificación de los criterios para la toma de decisiones.

Luego de la identificación plena de un problema, se procede a identificar los criterios de decisión que tengan más relevancia para resolver del problema. El tomador de decisiones deberá considerar aquellos criterios que sean más significativos en comparación de otros, en base a su propio juicio personal.

3. La asignación de ponderaciones a los criterios.

Las variables incluidas en el paso anterior, es decir los criterios, no siempre tienen la misma importancia. Algunos criterios pueden tener más importancia sobre los demás, por ello es conveniente ponderar las variables asignándole un valor según su importancia. De esta forma se realizará el criterio más preferente.

4. El desarrollo de alternativas.

Esta etapa consiste en producción de las alternativas más factibles que se considera que tengan más éxito para la resolución del problema.

5. Análisis de las alternativas.

Una vez desarrolladas las alternativas señaladas en el paso anterior, el tomador de decisiones debe proceder a analizar diligentemente cada una de ellas, comparándolas con los criterios y valores otorgados en el segundo y tercer paso, de esta forma se evidencian las fortalezas y debilidades de cada alternativa.

6. Selección de una alternativa.

En este paso se debe realizar la selección de la mejor alternativa de todas las valoradas.

7. Implantación de la alternativa.

La decisión adoptada con el paso anterior puede ser fallida si no es llevada a cabo de manera correcta. En este paso la decisión debe ser puesta en marcha, también se entiende que debe darse a conocer la decisión adoptada a las personas involucradas con la misma, procurando su compromiso con la decisión, con la finalidad de que apoyen con ánimo su ejecución. La planificación, organización y dirección deben ser efectivas para llevar a cabo la implantación de la alternativa de manera exitosa.

8. La evaluación de la efectividad de la decisión.

Este paso final juzga el resultado del proceso de la toma de decisiones, para comprobar si se ha logrado corregir el problema. Si se evidencia que aún persiste el problema, se deberá estudiar lo que no se hizo bien. Responder a estas interrogantes, nos pueden llevar de nuevo a los primeros pasos del proceso de la toma de decisiones.

1.2.6. LA INFORMACIÓN CONTABLE EN LA TOMA DE DECISIONES

Acotando a lo señalado por Rodríguez Valencia Joaquín (2002, p. 67), los libros y registros de contabilidad, pueden utilizarse para conocer una gran variedad de aspectos, muy aparte de realizar el mero cálculo de impuestos a pagar a la Administración Tributaria, o de expresar la solvencia de una empresa.

Los registros contables también nos muestran lo siguiente:

- La situación financiera y del patrimonio del ente económico, en un determinado momento.
- Las variaciones del patrimonio, mediante la información presentada en el estado de resultado, que se reflejan como pérdidas o ganancias.
- Las variaciones que experimenta la empresa mediante el registro ordenado de los hechos que se originan a diario dentro de la entidad económica. Dicha información asiste a los propietarios y gerentes para que tomen las decisiones eficientes, basadas en información fidedigna y no en meras suposiciones.
- Las principales tendencias como indicadores de la explotación de los propios recursos de la empresa. Esto ayuda a diagnosticar las áreas potenciales de la empresa.

La información presentada en los estados financieros se utiliza para diversos fines, de acuerdo a los requerimientos del personal interno o externo de la empresa.

1.2.7 EFICIENCIA

Podemos definir a la eficiencia como aquella correspondencia existente entre los recursos empleados en una tarea y los beneficios obtenidos con la misma. Entendemos también que la eficiencia se genera cuando se emplean menores recursos para cumplir un mismo objetivo, o contrariamente, cuando se cumplen más objetivos con iguales o menos recursos.

Se suele confundir muchas veces entre la eficiencia y la eficacia.

La eficiencia apunta al manejo mejorado de los recursos, es decir, la optimización de los mismos; mientras que la eficacia, se refiere a la capacidad para lograr un objetivo, sin importar que no se haya realizado el mejor uso de los recursos.

Utilizar los recursos disponibles racionalmente para llegar a la meta, es la filosofía de la eficiencia. Se versa en la capacidad de lograr un determinado objetivo fijado en el menor lapso de tiempo posible y con la mínima utilización de los recursos, que se traduce en la optimización de los mismos.

Según Idalberto Chiavenato (2004), eficiencia significa “utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados” (pág. 52).

Para Koontz y Weihrich (2004), la eficiencia “es el logro de las metas con la menor cantidad de recursos” (pág. 14).

Según Robbins y Coulter (2005), la eficiencia consiste en “obtener los mayores resultados con la mínima inversión” (pág. 07).

Para Reynaldo O. Da Silva (2002) la eficiencia significa “operar de modo que los recursos sean utilizados en forma más adecuada” (pág. 20).

La eficiencia es sin duda una de las políticas que más demandan las empresas, pues a través de ésta, se obtendrán mayores beneficios económicos, y a su vez se convierten en una ventaja competitiva frente a su competencia.

Muchas empresas han optado por inculcar en sus trabajadores la política de eficiencia, o conocida también como política de la productividad, procurando que los trabajadores realicen de la manera más eficiente posible su trabajo y cuidando los recursos de la empresa; pues los directivos de las empresas están conscientes de que la eficiencia puede traducirse en incremento de utilidades. Los métodos más usados para promover la eficiencia son las charlas formativas y los denominados bonos de productividad. El término de eficiencia es usado los sectores públicos y privados en general.

1.3. CONCEPTOS BÁSICOS

Control

El control constituye uno de los pilares fundamentales de la administración, consiste en la evaluación del desempeño de una organización frente a los planes estratégicos establecidos. El control verifica cuál es la situación real de la organización, examinando si las acciones realizadas están de acuerdo a los objetivos establecidos. La calidad de un plan, una estructura orgánica y una dirección, sólo se pueden verificar en los resultados obtenidos, empleando para ello el control.

Control de Recursos

El control de recursos es un proceso que comprende la determinación de la capacidad, distribución y asignación de los recursos a una determinada tarea. También comprende la creación de dispositivos adecuados para la corrección de la deficiencia en la utilización de los recursos, con el fin de garantizar el uso eficiente de los mismos.

Empresa

La empresa es la unidad económica social, constituida por elementos humanos, materiales, técnicos y financieros, cuyo propósito es obtener beneficios económicos, participando en el mercado a través de la producción de bienes o prestación de servicios.

Objetivo

Un objetivo es la finalidad a la que se orienta una determinada acción u operación.

Procedimiento

Un procedimiento es conceptualizado como un método o conjunto de acciones que deben de realizarse de la misma forma, para la obtención de un mismo resultado, bajo las mismas circunstancias. Consiste en seguir una serie de pasos preestablecidos para desempeñar una labor con eficacia.

Política Contable

Una política contable es una agrupación de principios, reglas y procedimientos concretos de la contabilidad que son adoptados por un ente económico para la elaboración y presentación de los estados financieros. Las entidades pueden seleccionar entre diversas opciones al momento de presentar sus estados financieros, pues pueden existir casos que no estén contemplados en las normas.

Recursos Humanos

Los recursos humanos se conceptualizan como el trabajo aportado por el conjunto de empleados o colaboradores que pertenecen a una organización. También comprende el sistema o proceso de gestión que se encarga de la selección, contratación, formación, empleo y retención del personal de la organización.

Sistema

Un sistema es un conjunto de elementos interrelacionados que interactúan entre sí con el fin de lograr un objetivo en común.

CAPÍTULO II MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación está basado en el método científico descriptivo explicativo.

La investigación es del tipo Descriptiva Correlacional.

Best (1974) expresa que, "la investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de las condiciones existentes en el momento. Suele implicar algún tipo de comparación y puede intentar descubrir relaciones causa-efecto entre las variables objeto de estudio".

Por su lado Cerro y Bervian (1989) la definen como "una actividad encaminada a la solución de problemas. Su Objetivo consiste en hallar respuesta a preguntas mediante el empleo de procesos científicos" (p. 41).

Desde la perspectiva puramente científica, la investigación es un proceso que sigue una metodología, orientada a la resolución de problemas o interrogantes científicas formuladas por el sujeto investigador, mediante la creación de nuevos conocimientos que enriquecen la cultura humana, y que responden o solucionan a los problemas planteados.

La investigación puede ser diversas tipologías, en ese sentido, podemos clasificar la investigación de diferentes formas, pero lo más frecuente es realizarlo en función de su nivel, su diseño y su finalidad. No obstante, debido a la naturaleza compleja de los fenómenos estudiados, generalmente para abarcarlos se necesita emplear no sólo una, sino una fusión de diferentes tipos de investigación. Es muy habitual encontrar investigaciones que son paralelamente descriptivas y transversales, este es un claro ejemplo de estas mezclas.

Por lo tanto, la investigación es de tipo sustantiva - descriptivo debido a que se busca especificar rasgos importantes de los sistemas de información contable y su contribución en la eficiente toma de decisiones en la empresa Palma Real S.A.C.

Es una investigación Correlacional causal debido a que estudia dos variables obteniendo el grado de relación o asociación causal que existe entre dichas variables, es decir se evalúa la correspondencia e interrelación entre el sistema de información contable y la toma de decisiones eficientes en la realidad de estudio.

2.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio corresponde a una Investigación Básica es una investigación de tipo descriptivo correlacional. La población materia de estudio fueron los trabajadores de la empresa Palma Real S.A.C. a quienes se les aplicó los instrumentos de investigación para medir las variables: sistemas de información contable y su contribución en la eficiente toma de decisiones.

2.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

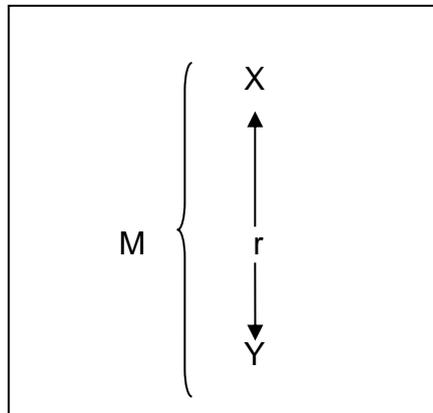
El diseño adecuado para esta investigación es de tipo Descriptivo correlacional. Las investigaciones transaccionales son definidas como “diseños que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.

Es Correlacional debido a que relaciona dos variables obteniendo el grado de relación o asociación causal existente entre ellas y aplicando las técnicas de estadística para así lograr estimar la correlación.

Su incidencia e interrelación. Pueden abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores, el gráfico que le corresponde a este diseño es el

siguiente:

El diseño de la investigación es del tipo descriptivo Correlacional.



Denotación:

Sistemas de información contable y su contribución en la eficiente toma de decisiones

M = Población de los trabajadores de la empresa palma Real.

X = Sistemas de información contable

Y = Eficiente toma de decisiones.

r = Posible relación.

2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS.

En esta investigación se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos:

2.4.1. Técnica Encuesta

La encuesta es una de las técnicas utilizadas para adquirir información a través de la aplicación del cuestionario que ha sido elaborado previamente mediante el cual se busca conocer la opinión de los sujetos encuestados.

Instrumento Cuestionario

Para Namakforoosh Mohammad, Naghi (2003, p. 163) “El cuestionario es la traducción de los objetivos de la investigación a preguntas específicas”.

La constitución de los cuestionarios son las preguntas, las cuales deben ser elaboradas para obtener datos que nos permitan comprobar las hipótesis planteadas. Las preguntas del cuestionario deben promover a que los entrevistados respondan de la forma más natural posible, sin que medie en ellos presión alguna. De esta forma, se podrán conseguir datos reales.

2.4.2. Técnica Observación

Namakforoosh Mohammad, Nagui (2003, p. 73) sostiene que “la forma obvia de recopilar datos nuevos es observar el comportamiento, bien sea en un ambiente o escenario natural (donde la gente actúa libre y normalmente), en una situación controlada (de laboratorio) o en una observación directa”.

La observación puede realizarse discretamente como abiertamente.

En la observación discreta, se procura que la gente que está siendo estudiada, no descubra que está siendo observada, pues podrían modificar su comportamiento al darse cuenta que son observados.

Por otro lado, la observación abierta se desarrolla por medio de la observación personal. La ventaja de la observación directa del comportamiento, radica en que la información de igual manera se obtiene directamente.

Instrumento Diario de Campo

Es el instrumento que permite recolectar los datos observados, en un cuaderno o diario de campo. Conocido también como bitácora de campo, que puede llevarse en formato de papel o digital, sirve para registrar todos

los aspectos observados en la realidad por el investigador, que considera que guardan relación con el tema estudiado.

2.4.3. Técnica Revisión Documentaria

Es una técnica de observación que permite formularse una idea del desenvolvimiento y las características de los procesos, así también como de obtener información que corrobore o rechace lo que el grupo entrevistado ha manifestado en el cuestionario.

Esta técnica fue desarrollada a lo largo del trabajo de investigación, especialmente para verificar los procesos administrativos y operativos de la empresa materia de estudio.

2.4.4. Técnica Entrevista

La entrevista es una técnica de recojo de información a través de una conversación realizado en un contexto profesional. Los resultados que se obtendrán estarán sujetos en gran parte del grado de comunicación que logre el investigador con el o los entrevistados, así como también de la preparación que posea el investigador para la formulación de las interrogantes que se pretende resolver; y por supuesto de la transcripción fidedigna de las respuestas obtenidas. Para la puesta en marcha de la entrevista, los investigadores suelen apoyarse de un cuestionario ya elaborado que encamine sus preguntas hacia el tema materia de investigación.

2.5 TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS

Para realizar el análisis de los datos recolectados a través del cuestionario, se empleará la estadística descriptiva e inferencial, utilizando para ello los cuadros de frecuencias, diagramas, entre otros, presentando la información en función a

porcentajes que permitan determinar las tendencias de respuesta a las interrogantes planteadas en la encuesta.

2.6 MATERIALES E INSTRUMENTOS

Para la aplicación de la prueba de tipo cuestionario, entrevistas y observación se utilizaron los siguientes materiales:

➤ **Material Bibliográfico.**

Para la obtención de conocimientos previos sobre el proceso de la entrevista, observación y encuesta: libros, revistas contables, internet para la visualización y audición de tutoriales de fuente electrónica, y otros.

➤ **Materiales de Procesamiento.**

Para el borrador de cuestionario y entrevista: cuaderno de apuntes, lápiz, lapicero, resaltador, borrador, tajador, etc.

Para la grabación de la entrevista: Equipo de grabación de audio.

Para la digitalización y procesamiento de datos del cuestionario y transcripción de la entrevista: computadora, programas Excel y Word.

Para la impresión del cuestionario: papel bond, impresora, tóner para impresora, engrapador, grapas.

Para la administración del cuestionario: tableros, lapiceros y plumones.

2.7 PROCEDIMIENTO DE EXPERIMENTACIÓN

- La administración de la encuesta a los 31 trabajadores de la empresa Palma Real S.A.C. llevada a cabo en las unidades operativas y administrativas.
- La administración de la entrevista al contador y al administrador de la empresa Palma Real S.A.C.
- El procesamiento de los datos acopiados en la encuesta mediante el vaciado de datos para la obtención de información.
- La observación directa y presencia in situ en la empresa Palma Real S.A.C. en los hoteles Reserva Amazónica, Hacienda Concepción y en la oficina administrativa de PEM.

VALIDACIÓN.

Para la validación de los instrumentos se recurrió a tres expertos, con grado de Doctorado y/o Maestría, que estén laborando como docentes en las universidades peruanas y de nuestra localidad.

Tabla 3. Nivel de validez del Cuestionario, según el juicio de expertos

DIMENSIÓN	INDICADOR	CRITERIO	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Promedio
Forma	1. REDACCIÓN	Indicadores e ítems redactados en consideración de los elementos necesarios.	80	90	85	85
	2. CLARIDAD	Lenguaje adecuado.	85	85	85	85
	3. OBJETIVIDAD	Expresión en conductas observables.	85	85	85	85
Contenido	4. ACTUALIDAD	Adecuación a la evolución de la ciencia y la tecnología.	75	90	90	85
	5. SUFICIENCIA	Ítems apropiados en cantidad y profundidad.	80	85	90	85
	6. INTENCIONALIDAD	Medición pertinente del comportamiento de las variables a investigar.	85	90	80	85
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Organización lógica de las preguntas.	80	90	85	85
	8. CONSISTENCIA	Fundación de aspectos teóricos científicos de la investigación en el instrumento.	85	85	85	85
	9. COHERENCIA	Coherencia entre ítems, indicadores, dimensiones y variables.	85	85	85	85
	10. METODOLOGÍA	La estrategia investigativa satisface al propósito del diagnóstico.	75	90	90	85
Promedio						85%

Fuente: Investigador

CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se exponen los resultados que se obtuvieron mediante la puesta en marcha de los pasos metodológicos ya descritos en el anterior capítulo, que se desarrollaron con la finalidad de cumplir con los objetivos propuestos y de igual forma testear las hipótesis formuladas.

3.1. APLICACIÓN DE LA OBSERVACIÓN A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONTABLE

MEDIOS TÉCNICOS SOFTWARE

Aplicando la observación como técnica de recopilación de datos, se pudo constatar que Palma Real S.A.C. emplea dos softwares contables denominados SHOT y Spring.

SISTEMA HOTELERO - SHOT



Este software es proveído por la empresa TELECSA, se trata de una solución integral exclusiva para hoteles, cadenas hoteleras y restaurantes.

Precisamente Palma Real S.A.C. debido a su naturaleza operativa, ha adoptado este software como herramienta fundamental para desarrollar sus operaciones diarias.

SHOT posee diversas áreas de operatividad como las que se detallan a continuación:

➤ **Central de Reservas**

En este componente se gestionan y administran las reservas (código y nombre asignado a los cupos separados por los clientes durante su estadía en los hoteles Inkaterra), por empresa y/o hotel, desde su generación, seguimiento y no show (penalidad impuesta a los clientes por no asistir o tomar los servicios pactados), en los que se detallan los paquetes turísticos a ofrecer, que contienen a su vez ítems de los servicios como alojamiento, alimentación, excursiones y otros.

Cada reserva contiene como mínimo los siguientes datos:

- Código de identificación de la reserva
- Nombre genérico de identificación de la reserva
- Fecha de ingreso / check in
- Fecha de salida / check out
- Cantidad de viajeros
- Ítems de servicios de alojamiento, alimentación, y otros.
- Importe de los servicios
- Tipo de reserva: complementary, house use, facturable, etc.
- Estado de la reserva: preconfirmada, confirmada, anulada, lista de espera, etc.

Permite también visualizar la disponibilidad por categoría y tipo de habitación, los arribos y salidas diarias.

➤ **Front Office**

Proporciona control de huéspedes desde su arribo, check in, check out, asignación, cambio y bloqueo de habitaciones, control de consumos y cierre de cuentas, manejo de tarifas, y otras funciones.

➤ **Contabilidad Administrativa**

Permite tener control de los consumos de los huéspedes, a través del manejo de folios provenientes de comandas manuales de pedidos, emite las pre-cuentas de consumos por habitación, así como la emisión de comprobantes de pago, visualización de las modalidades de cobro, liquidación de caja por turnos para mantener el control de las entradas de dinero, conciliación de documentos emitidos para verificar su cancelación, etc.

Mención importante tiene la emisión de comprobantes a través del SHOT, ya que según Resolución de Superintendencia N° 272-005-0000012/SUNAT, Palma Real S.A.C. está obligada a emitir comprobantes de pago electrónicos, por ello se implementó el SEE-SHOT (Sistema de Emisión Electrónica SHOT).



De esta forma, Palma Real S.A.C. viene emitiendo comprobantes de pago electrónicos a sus clientes, que son transmitidos a SUNAT de manera casi automática, por medio de la opción de Comprobantes de Pago Electrónico-Grandes Emisores, para cumplir con sus obligaciones tributarias.

Además, cada cliente accede a sus comprobantes de pago electrónicos a través del portal de consultas www.facturacion.inkaterra.com.

➤ **Administración**

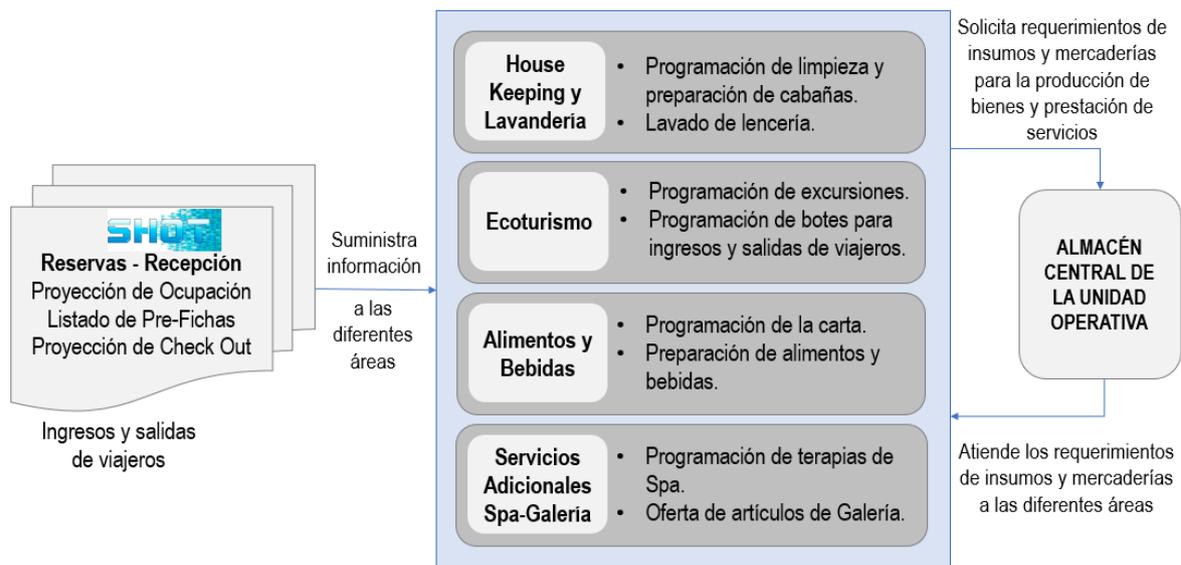
Permite tener control de la seguridad del software a través de la creación de usuarios, administrar, configurar y definir los accesos y permisos a las diferentes opciones del sistema a cada uno, con la finalidad de tener una mayor seguridad de la información proporcionada por el sistema.

Permite mantener una tabla de maestros de clientes, proveedores y personal que labora en la empresa.

El Sistema Hotelero permite también insertar platos a la carta dentro del sistema, pero no sólo como simples nombres, sino que detrás de cada ítem que nombra un plato, se encuentra la receta con los insumos y suministros que se utilizarán para la preparación de un determinado plato, es decir, cada vez que se atiende un pedido, automáticamente se están descargando los insumos usados, que actualiza los stocks de los sub almacenes, a través de una interfase con el módulo logística del sistema Spring. Es así que se obtienen los saldos de existencias para los inventarios mensuales.

Utilidad del Sistema SHOT

Producto de la observación al sistema SHOT, hemos podido establecer la utilidad de los reportes emitidos para las áreas operativas de la empresa Palma Real S.A.C., como se ilustra en la siguiente imagen:

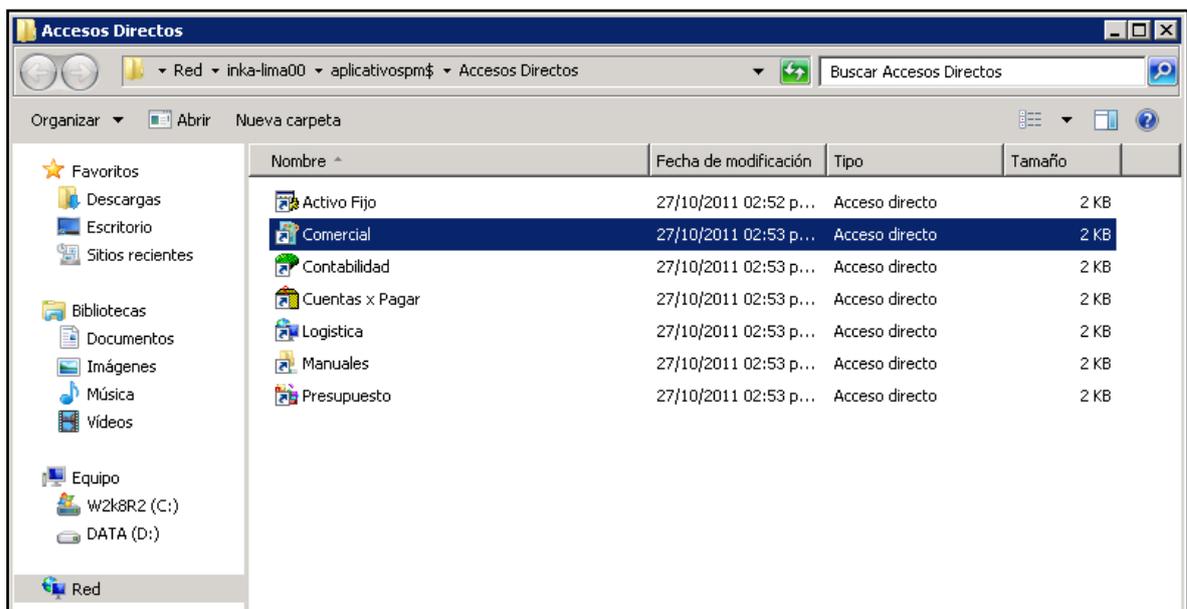


Así podemos observar la utilidad del SHOT para el desarrollo adecuado de las operaciones propias de la empresa Palma Real S.A.C., entre las que podemos

detallar house keeping, ecoturismo, alimentos y bebidas, spa, galería y otros, con el fin de proveerse de los insumos y mercaderías necesarios para la producción de bienes y prestación de servicios que se ofrecerán a los viajeros en los distintos hoteles. No podemos dejar de mencionar que el SHOT nos sirve como medio para la emisión de comprobantes de pago electrónicos.

SPRING

Este sistema integrado fue desarrollado por Royal Systems, se trata de una solución empresarial que consiste en un conjunto de Aplicativos desarrollados en forma modular, lo que facilita una rápida personalización de acuerdo a las necesidades del usuario.



Cuenta con módulos para una mejor organización y aprovechamiento de la información.

➤ **Comercial**

Este módulo comprende al área de créditos y cobranzas, que ofrece los siguientes reportes funcionales:

- Listado de documentos emitidos, permitiendo filtrar los mismos por rango de fecha, clientes, tipo de documento, importe, vencimiento, moneda, estado, etc.
- Listado de letras por cobrar.
- Reporte de cuentas por cobrar a un determinado periodo.
- Cuenta corriente por cliente.
- Registro de ventas.
- Cobranzas VS Documentos

El sistema Spring, codifica y centraliza las ventas, según las áreas de las cuales provienen los ingresos, denominado Centro de Ingresos que permite determinar el Récord de Ventas por cada una de ellas como por ejemplo: Alojamiento, Bebidas, Spa, Ecoturismo, Comedor Principal, Tienda, Lavandería, entre otros. Este reporte sirve como apoyo para potenciar determinadas áreas débiles en ventas y el establecimiento de metas de ventas por día, sirve también como indicador de la evolución de las ventas por determinados periodos.

Este módulo apoya también a la consolidación y control de las cuentas por cobrar oportunamente, evitando la cartera morosa o incobrable, utilizando eficientemente los diferentes medios de cobranza a clientes; así como también sirve de apoyo para la verificación de las modalidades de ingresos por cobros de las ventas efectuadas y de anticipos recibidos de clientes, que permiten a su vez evaluar solicitudes de crédito de las Agencias de Viaje.

Los comprobantes de pago proveniente de las ventas se emiten desde el sistema SHOT, y posteriormente se centralizan en este módulo.

➤ **Cuentas por Pagar**

Engloba todas las obligaciones contraídas por la empresa, desde su provisión, revisión, aprobación, hasta su pago y extinción.

En este módulo se registran todas las obligaciones, teniendo en cuenta el proveedor, fecha, moneda, importe, vencimiento, estado, etc.

Permite obtener los siguientes reportes:

- Listado de obligaciones
- Listado de pagos
- Lista de obligaciones por vencer
- Libro de cheques
- Registro de compras
- Reporte de adelantos/anticipos/entregas a rendir
- Reporte de sustento de caja chica

Este módulo de cuentas por pagar ofrece una gran versatilidad y adaptabilidad, en cuanto a los medios de pago de las obligaciones sean con cheque, efectivo, transferencias de fondos vía web, entre otras. Permite tener en línea los movimientos de egresos de bancos, entre los registros contables y los estados de cuenta corriente reales, lo que permite obtener información oportuna para las decisiones de pago a proveedores, pago de haberes al personal, pago de impuestos al Estado, entre otros.

➤ **Contabilidad**

El módulo de contabilidad centraliza toda la información generada por los demás módulos, generando reportes contables y financieros mucho más complejos. Ésta se encarga de consolidar todas las partidas contables, con el fin último de generar reportes contables como los que se detallan a continuación:

- Libro de Inventarios y Balances
- Registro de Compras
- Registro de Ventas

- Libro Diario
- Libro Mayor
- Libro Mayor Analítico
- Reporte Mayor Analítico por Cuenta
- Gastos por Cuenta y Centro de Costo
- Balance de Comprobación
- Estados Financieros, entre otros.

Este componente provee información útil para la Presentación de Declaraciones Informativas y Determinativas, así como la Liquidación de Impuestos mensuales y anuales, presentación de Libros Electrónicos a la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, y de esta forma cumplir a tiempo con las obligaciones tributarias a las cuales se encuentra afecta.

De igual forma, sirve como indicador para evaluar la situación financiera en base a los Estados Financieros, y determinar las alternativas de solución posibles para la toma de decisiones.

➤ **Logística**

El módulo de logística concentra todas aquellas operaciones vinculadas al abastecimiento de materias primas, insumos, suministros, mercaderías, equipos diversos, entre otros, con el fin de que la empresa esté dotada de recursos necesarios para la producción y/o comercialización de bienes, y prestación de servicios.

Coadyuva al abastecimiento oportuno a las unidades operativas, por medio de la atención de los requerimientos generados en este módulo por las distintas áreas operativas y administrativas. Se inicia con la generación del requerimiento en base a una necesidad con la selección del(los) ítem(s) solicitado(s) que consta de una denominación y código numérico de identificación, la generación de la orden de compra, nota de ingreso y transferencia entre almacenes para el despacho del requerimiento.

Este módulo proporciona los siguientes reportes:

- Listado de Stocks
- Kárdex Valorizado
- Cierre Mensual: Evolución de Precios
- Inventario Valorizado de Periodo Cerrado
- Compras por Centro de Costo
- Consumo por Centro de Costo
- Detalle de Requisiciones
- Detalle de Órdenes de Compra
- Detalle de Órdenes de Servicio
- Movimientos del Almacén
- Ingresos por Proveedor

Proporciona información importante para la toma de inventarios periódicos, ya que registra en línea todos los movimientos de las existencias y materiales que posee la empresa, lo que permite tener un control de los recursos que administra la empresa.

➤ **Planilla**

El módulo de planilla agrupa aquellos datos relativos a las remuneraciones de los trabajadores dependientes. Sirve para realizar cálculos sobre haberes y otros beneficios sociales.

El sistema Spring maneja una amplia base de datos respecto a los trabajadores.

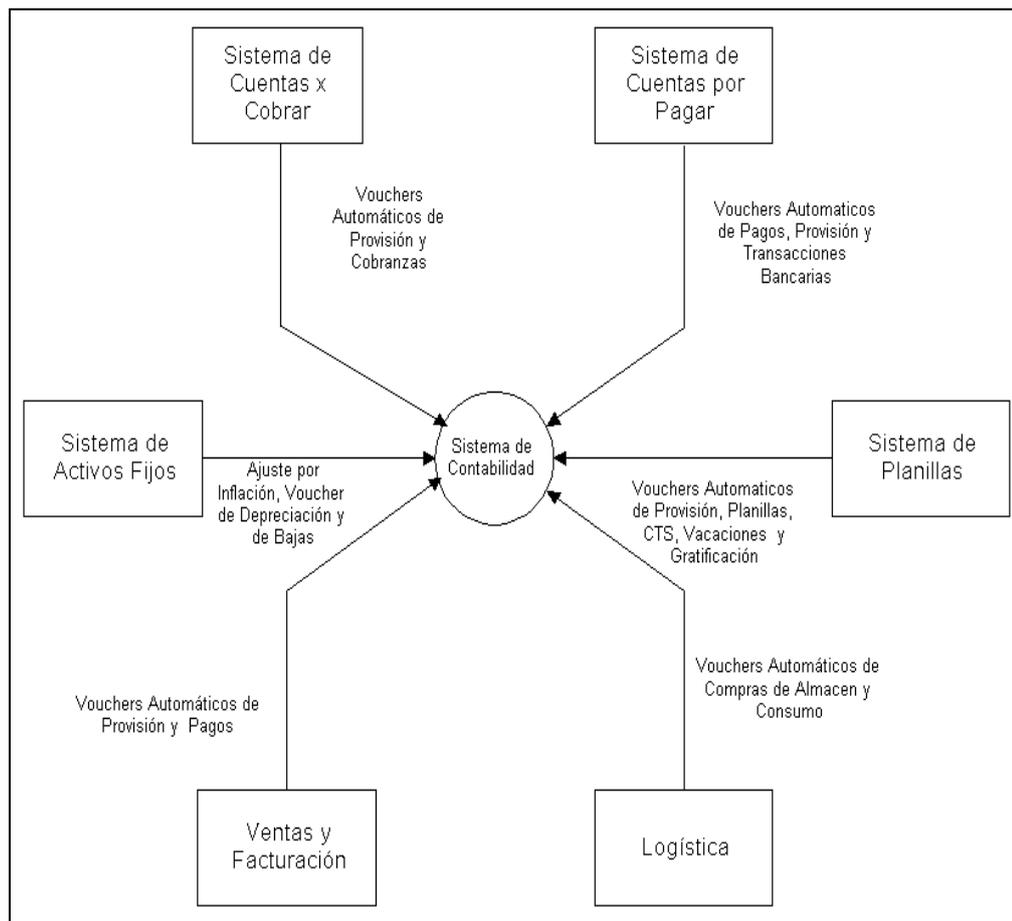
Este módulo brinda los siguientes reportes:

- Datos personales del trabajador.
- Datos de los derechohabientes del trabajador.
- Datos de Cuadro de Asignación del Personal, que incluye la remuneración percibida y el cargo o puesto desempeñado.
- Reporte de vacaciones, CTS y Gratificación.

- Cálculo de liquidación de beneficios sociales al término de la relación laboral.
- Reporte de préstamos al personal, cronograma de pagos y/o fraccionamiento.
- Reporte de Cálculo de AFP y SNP.
- Reporte de Distribución de Utilidades anuales.
- Cálculo del 10% Recargo al Consumo/Puntos del trabajador.
- Impresión de boletas de pago.
- Control de Renovación de contratos (Alerta de Vencimiento).
- Control de asistencia, descanso médico, licencia de maternidad o paternidad.
- Pago de haberes.
- Control de memorándum del trabajador.

Proporciona información para el pago de haberes de los trabajadores, permitiendo cumplir oportunamente con las obligaciones con el trabajador.

La planilla direcciona a cada trabajador a un centro de costo según el área al cual pertenece, de esta forma facilita determinar el costo de mano de obra por cada área específica.



Utilidad del Sistema Spring

El sistema Spring, efectiviza las tareas administrativas de Palma Real S.A.C., como logística, recursos humanos, tesorería y contabilidad; uno de los aspectos más resaltantes es su capacidad de clasificación por centro de costo lo cual permite la determinación de los costos de los bienes producidos y los servicios prestados, que posteriormente sirven de base para el establecimiento de precios a ofertar, del mismo modo, la clasificación de las operaciones económicas, a través de la asignación de las codificaciones del flujo de caja, permiten la identificación de las operaciones que representan ingresos y salidas de efectivo.

MEDIOS TÉCNICOS HARDWARE

A través de la observación se ha evidenciado que en la empresa Palma Real S.A.C. está dotado de computadoras (CPU, monitor, teclado, mouse, audífonos), laptops, equipos en custodia de empresas asociadas Visanet y Procesos MC, proyectores o cañón multimedia, impresoras, scanners, fotocopadoras, entre otros, que constituyen el medio de entrada de datos y salida de información, los cuales a criterio nuestro se encuentran en condiciones aceptables para su uso diario.

MEDIOS TÉCNICOS REDES Y COMUNICACIONES

Palma Real S.A.C. cuenta con un soporte confiable para el almacenamiento seguro de los datos y de la información obtenida de los sistemas de información contable, que por obvias razones nos reservamos de revelar.

Respecto a las comunicaciones, se ha constatado que la empresa cuenta con internet de manera fluida para el desarrollo de sus operaciones económicas.

PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS CONTABLES

Los procedimientos y políticas contables son muy importantes porque establecen las pautas que deben de seguirse para el desarrollo de las actividades de la empresa, y su posterior efecto sobre los registros contables. Ayudan a establecer ciertos estándares a las operaciones para uniformizarlas, así como también a la delimitación de responsabilidades y el establecimiento de conceptos y fundamentos para evitar interpretaciones erradas sobre un determinado tema, por lo que son utilizados además como fuente de consulta.

Teniendo en cuenta su importancia, la empresa Palma Real S.A.C. ha desarrollado e implementado procedimientos y políticas contables, como las que se detallan a continuación:

- **Política de Existencias**

Palma Real S.A.C. empresa dedicada a la prestación de servicios de hotelería, requiere de insumos y suministros para la elaboración de bienes y servicios a fin de satisfacer las necesidades de nuestros clientes, por ende, es una preocupación constante la determinación eficiente del costo de los inventarios y/o existencias que se compone de mercaderías, materia prima, suministros, entre otros. Este costeo se compone de su valor de compra, y demás costos atribuibles a su adquisición.

Palma Real S.A.C. emplea el método de promedio ponderado PPP para determinar el costo de sus inventarios, método que es aceptado por la Administración Tributaria del Perú, y en concordancia a la Norma Internacional de Contabilidad 2 Existencias.

La imputación del costo se respalda en la respectiva factura o comprobante de pago por la compra efectuada, y debe ser plasmada en los registros contables.

Las existencias deben ser ajustadas al valor más bajo entre su costo en libros y el valor neto de realización.

Las existencias de Palma Real S.A.C. son verificadas mensualmente a través de la toma de inventarios para contrastar la información en libros versus el stock físico. Este procedimiento se realiza en virtud a la directiva de inventarios aprobada por la gerencia general.

- **Política de Depreciación**

Los activos que posee Palma Real S.A.C. tienen una estimación de vida económica, que se consideran en función a los factores de uso, desgaste físico esperado, obsolescencia, y otros de acuerdo a la Norma Internacional de Contabilidad 16 Propiedades, Planta y equipo. Por ello deben ser revisadas de manera periódica.

Palma Real S.A.C. emplea el método de depreciación lineal que comprende un cargo constante de la depreciación a lo largo de la vida útil del activo fijo. Para tal efecto, la empresa materia de investigación, utiliza las tablas de porcentaje de depreciación expedidas por la Administración

Tributaria según el tipo de activo fijo. Este método de depreciación debe ser aplicado de manera uniforme en todos los periodos.

- **Política de Flujos de Efectivo**

La obtención de información contable referente a los flujos de efectivo, es clave para la gestión financiera de la empresa, pues a través del estado de flujo de efectivo se determina las entradas y salidas potenciales de efectivo y equivalente de efectivo.

Para la elaboración del estado de flujo de efectivo, Palma Real S.A.C. emplea el método de método directo, a través del cual se presentan por separado las principales categorías de flujo de efectivo y equivalente de efectivo; es decir, según las actividades de operación, inversión y financiación.

Las actividades de operación comprenden los flujos de efectivo que se originan principalmente por las transacciones sean ingresos o salidas de efectivo y equivalente de efectivo, generadas para el desarrollo de las actividades principales de la empresa, que mantengan su continuidad en el futuro, entendiéndose como tales aquellas operaciones propias del rubro o giro del negocio.

Las actividades de inversión engloban los flujos de efectivo destinados a la adquisición y disposición de activos fijos y otros afines, de los cuales se espera que generen ingresos y flujos de efectivo en el futuro.

Las actividades de financiación incluyen las actividades que producen cambios en el patrimonio y el endeudamiento de la empresa.

El estado de flujo de efectivo sirve como un indicador del grado de liquidez de la empresa, que es requerido por la gerencia para analizar la capacidad de la empresa para generar efectivo y equivalente de efectivo.

Tabla 4. Procedimientos contables

Procedimientos de la empresa Palma Real S.A.C.	
Nro.	Título
1	Directiva de activos fijos
2	Directiva de inventarios de existencias
3	Procedimiento de requerimientos
4	Procedimiento de cierre de requerimientos
5	Procedimiento de baja de activos fijos
6	Procedimiento de baja de activos de operación
7	Procedimientos de baja de perecibles y suministros
8	Política para el inicio y cierre de proyectos
9	Política del uso del tipo de cambio
10	Política de planilla de movilidades
11	Política sobre bancarización
12	Procedimiento de emisión de comandas y registro de folios-Caja adición
13	Procedimiento de registro de gastos
14	Procedimiento de recepción de comprobantes de pago físicos y electrónicos
15	Procedimiento de registro y pago de detracciones
16	Procedimiento de caja chica
17	Procedimiento de presentación de información estadística de turismo
18	Procedimiento de recuperación del IGV-Saldo a favor del exportador
19	Normas para la elaboración de planillas
20	Procedimiento de elaboración de liquidación y seguimiento del pago

Las políticas y procedimientos de la empresa Palma Real S.A.C. también son establecidos en función a las leyes nacionales como la Política de Planilla de Movilidades que toma en referencia la Ley del Impuesto a la Renta, y la Política sobre Bancarización que toma referencia a la Ley que lleva el mismo nombre.

Hemos notado que algunos procedimientos no están actualizados, pues existen operaciones como en el manejo de folios que han variado de las indicaciones que indica el procedimiento.

RECURSOS HUMANOS

Los recursos humanos de la empresa Palma Real S.A.C. está compuesto por una gran cantidad de trabajadores en sus distintas unidades operativas y en las diversas áreas. En esta investigación nos hemos enfocado específicamente en 31 trabajadores a los cuales se ha realizado la observación respecto a su preparación y desenvolvimiento con el sistema de información contable. De esta forma hemos evidenciado que el personal ingresante recibe una inducción en las áreas con las cuales se relacionará laboralmente, del mismo modo es política de la empresa el desarrollo del “Aula Virtual”, un espacio virtual desarrollado por la empresa, que consiste en una breve introducción sobre la historia de la empresa, su misión y visión, los servicios que ofrece, las actividades que realizará de acuerdo a su área de trabajo, las políticas y procedimientos de la empresa, y tutoriales de guía. Este proceso es desarrollado con el fin de entrenar al trabajador y así pueda desempeñarse correctamente en su labor. Sin embargo, aún no se ha conseguido que todos los trabajadores cumplan y culminen con este proceso.

Finalizada la descripción de los softwares contables utilizados por la empresa Palma Real S.A.C., así como la revisión documental de los procedimientos y políticas contables utilizadas, presentamos el siguiente cuadro en el que se resume los datos obtenidos por la observación participante in situ y la observación documental.

Tabla 5. Descripción de los sistemas de información contable de la empresa Palma Real S.A.C.

N°	Enunciado	De acuerdo	En desacuerdo	Observación
1	La empresa posee un sistema de información contable.	X		La empresa posee el SIC Sistema Hotelero SHOT y SPRING.
2	La empresa cuenta con manuales de procedimientos que direccionen las actividades de la empresa.	X		La empresa posee manuales de procedimientos y políticas contables.
3	La empresa cuenta con el personal suficiente para el desarrollo de sus actividades.	X		La empresa cuenta con personal suficiente para sus actividades operativas y administrativas.
4	El personal está capacitado para usar el sistema de información contable.	X		El personal que utiliza el sistema de información contable conoce moderadamente el sistema de información contable.
5	El sistema de información contable emite reportes digitales que pueden vincularse con Microsoft.	X		El sistema de información contable provee reportes digitales vinculados a Microsoft.
6	El sistema de información	X		Sólo el sistema Spring puede mostrar

	contable muestra los estados financieros de la empresa.			los estados financieros.
7	La información emitida por el sistema de información contable está debidamente respaldada.	X		La información contable cuenta con el debido sustento documentario.
8	El sistema de información contable permite tener un control de las obligaciones contraídas por la empresa.	X		El sistema de información contable brinda un reporte confiable de las obligaciones pendientes, según las necesidades de información requeridas.
9	El sistema de información contable permite manejar la cartera de crédito con sus clientes.	X		El sistema de información contable proporciona estado de cuenta de su cartera de clientes a una fecha determinada.
10	El sistema de información contable proporciona información fiable sobre la toma de inventarios.	X		El sistema de información contable permite visualizar el stock de inventarios de existencias y activos fijos de manera fiable.

Fuente: Elaborado por las autoras en base a la observación participante.

3.2. APLICACIÓN DE LA ENTREVISTA AL ADMINISTRADOR Y CONTADOR DE LA EMPRESA PALMA REAL S.A.C.

ENTREVISTA AL ADMINISTRADOR DE LA EMPRESA PALMA REAL S.A.C.

Sr. José Torres Lima

Administrador de la empresa Palma Real S.A.C.

La presente entrevista fue realizada en la Oficina Administrativa de la empresa Palma Real S.A.C., a fin de obtener la apreciación de la persona encargada de la toma de decisiones gerenciales en dicha empresa.

1. ¿Considera Ud. que el sistema de información contable utilizado por la empresa bajo su cargo, provee información útil para la toma de decisiones?

Sí, el sistema de información contable es una herramienta para tomar decisiones, porque nos proporciona datos reales que nos permite cumplir con los pilares de la administración, como son: la planificación, la organización, la dirección o ejecución, y por último el control.

El sistema de información contable nos apoya a la planeación a través de proyecciones, y a partir de ello, se inicia el proceso administrativo. Así también el sistema de información contable nos brinda información para controlar lo planeado con lo ejecutado.

2. ¿Cómo califica Ud. la información emitida por el sistema de información contable?

La información que obtenemos es muy certera, es decir, tiene un alto grado de exactitud, también es muy clasificada y organizada, lo cual nos da un gran detalle de cada operación. Cabe destacar que el sistema de información contable posee centros de costo de acuerdo a la naturaleza de la operación, que nos ayuda al momento de la valoración o costeo de una determinada operación. De esta manera podemos medir lo que nos cuesta versus lo que vendemos.

3. ¿Se encuentra satisfecho con la información emitida por el sistema de información contable? ¿Tiene alguna inconformidad o sugerencia que desearía realizar?

Totalmente satisfecho con la información, debido a su calidad, confiabilidad y oportunidad, para tener un panorama de la situación de la empresa y en base a ello tomar las medidas de acción necesarias. También quiero incidir en la seguridad de la información.

Por el momento no tengo sugerencias.

4. ¿Qué reportes considera Ud. que debe emitir el sistema de información contable para tomar decisiones eficientes?

Los reportes prioritarios que considero son necesarios para tomar decisiones son:

Reporte de Ventas, Reporte de Compras, Reporte de Cuentas por Cobrar y Cuentas por Pagar, Reporte de Consumos y Gastos por centro de costo, Reporte de Inventarios, Reporte de Proyección de Ocupación del hotel, y otros.

5. ¿Considera Ud. que el sistema de información contable muestra la situación financiera de la empresa de manera fiable?

Definitivamente sí, y eso es lo que todo sistema de información contable debe proveer, información real de la situación económica de la empresa, de lo contrario no tendría una herramienta para analizar cómo está funcionando la empresa. La contabilidad justamente genera esta información para la toma de decisiones.

6. ¿Considera Ud. que el sistema de información contable contribuye eficientemente a llevar un control adecuado de los recursos (financieros, humanos y materiales) de la empresa?

Por supuesto, el sistema de información contable genera información para cada área específica como Recursos Humanos que requiere de

información completa y actualizada de las planillas, Logística que se encarga del abastecimiento y custodia de todos los bienes materiales de empresa, Tesorería que necesita evaluar y controlar los ingresos y salidas de efectivo, a través del Flujo de Efectivo que nos ayuda bastante para programar el pago a proveedores y las demás áreas operativas de la empresa; toda ésta información se recopila en el área de Contabilidad, para la elaboración de los Estados Financieros.

7. ¿Considera Ud. que el personal que utiliza el sistema de información contable está capacitado? ¿Cree que es muy importante que el personal esté bien capacitado? ¿Por qué?

Sí, el personal está capacitado, y debe estar constantemente capacitado, ya que es imprescindible contar con personas que conozcan bien su trabajo y tengan claras las cosas, para que se desempeñen eficientemente. La gerencia, conjuntamente con el área de auditoría desarrollan capacitaciones al personal para garantizar el registro correcto en el sistema de información contable, así como la puesta en marcha de los procedimientos de la empresa. Lo que puedo asegurar es que las capacitaciones incrementan el potencial humano.

8. ¿Cree Ud. que los procedimientos y políticas contables que posee la empresa, ayudan a tomar decisiones acertadas?

Sí, porque los procedimientos y políticas contables sirven para ordenar y organizar las actividades de la empresa, nos ayudan a tener un control de lo que se debe hacer y a establecer procesos que deben seguirse que direccionan nuestra labor.

9. ¿Cree que el sistema de información contable contribuye a que las actividades de la empresa se desarrollen eficientemente?

Sí, como ya lo había mencionado, la contabilidad engloba todas las áreas de la empresa, ya sea directa o indirectamente, toda acción que se realiza se ve reflejado en los Estados Financieros. Muy aparte, el sistema de

información contable también genera otros reportes mucho más específicos de acuerdo a la necesidad de cada área.

10. En general, ¿Recomendaría Ud. el sistema de información contable para otras empresas? ¿Qué característica considera Ud. que es la más destacada en el sistema de información contable?

Por supuesto que recomiendo este sistema de información contable, y en general, creo que en la actualidad la mayoría de las empresas deben contar con un sistema de información contable, porque tendrán a su disposición una herramienta generadora de informes sobre los cuales puedan tomar decisiones acertadas. Pienso que este sistema de información contable puede adaptarse fácilmente a cualquier empresa sin mencionar el rubro o actividad económica que desarrollen.

ENTREVISTA AL CONTADOR DE LA EMPRESA PALMA REAL S.A.C.

CPC. Miguel Ángel Quispe

Contador de la empresa Palma Real S.A.C.

La entrevista se realizó en la oficina de contabilidad de la empresa Palma Real S.A.C. con el fin de recolectar la apreciación de la persona responsable de presentar la información contable a la administración.

1. ¿Esta Ud. de acuerdo con el catálogo de cuentas del sistema de información contable de la empresa Palma Real S.A.C.?

Sí, es más nosotros somos los encargados de ingresar y modificar las cuentas contables, utilizamos hasta 9 dígitos por divisionaria de una cuenta, esto a fin de especificar nuestras propias necesidades de diferenciación, como es en el caso de las cuentas bancarias en diferente moneda y entidad financiera. De igual manera, las existencias están catalogadas según su naturaleza. Pero, siempre nos regimos por el Plan Contable vigente.

2. **¿Cree Ud. que el sistema de información contable emite reportes y libros contables de acuerdo a las regulaciones normativas a que se encuentra obligada la empresa Palma Real S.A.C.?**

Bueno, el sistema contable Spring, es el que nos proporciona los libros y registros contables. De hecho, también nos proporciona el formato txt para la presentación de libros electrónicos en el PLE, sin embargo, siempre verificamos y realizamos ajustes necesarios para la presentación. Pero en general, sí nos ayuda para la generación de los libros y registros de acuerdo a las normas de la Administración Tributaria, sobre todo en la estructura de los mismos.

3. **¿Considera Ud. que el sistema de información contable contribuye a desarrollar su trabajo adecuadamente? ¿Cree que es una ayuda?**

Sí, en general sí nos apoya en los cálculos y en la organización clasificada de la información, permitiendo conocer detalladamente los gastos y los ingresos, también el activo, pasivo y patrimonio de la empresa.

4. **¿Cree Ud. que el sistema de información contable abarca diversas áreas funcionales de la empresa?**

Claro, tanto el SHOT en el ámbito de reservas y facturación, y por otra parte el Spring en el área administrativa, procesan información relevante para logística, recursos humanos, contabilidad, tesorería que engloba cobranzas y pagos, que finalmente son revisadas por el área de control operativo como último filtro, y así se garantiza que las operaciones sean lo más eficiente posible.

5. **En cuanto a la exactitud del sistema de información contable, ¿cree que el SIC emite información económica y financiera casi siempre confiables?**

En cuanto a los cálculos, el sistema SHOT y Spring, según mi criterio personal, tienen un nivel de confiabilidad aceptable. Se han tenido

pequeños percances con algunos módulos, pero se han corregido adecuadamente en coordinación con nuestra área de sistemas.

Pero en general, sí son confiables.

6. ¿Considera Ud. que el sistema de información contable de la empresa Palma Real S.A.C. procesa de manera eficiente el ciclo contable?

Definitivamente, todo se inicia con el suceso de un hecho contable, o cualquier operación que se realice, sea de compras, ventas u otra acción. Estas operaciones son ingresadas por el personal capacitado, y posteriormente se revisan. En simultáneo, los módulos del sistema Spring alimentan a la contabilidad, y de esta forma los datos se procesan hasta llegar a los libros contables, y por último son mayorizados, y se plasman en la hoja de trabajo, para la elaboración de los estados financieros. Algunos procesos se deben realizarse de manera específica como el ajuste de la variación de existencias, previa toma de los inventarios. Por ello, sí se cumple el proceso contable, y creo que todo sistema contable ha sido diseñado para procesar el ciclo contable.

7. ¿Cree Ud. que el sistema de información contable proporciona información oportuna?

Sí, en la empresa los datos se registran en el momento en que suceden, sólo así podremos obtener información actualizada en el momento que se requiera. Tener información oportuna depende también de la medida en que se registran los datos en el sistema.

8. ¿Cree Ud. que el sistema de información contable requiere de políticas y procedimientos contables?

Exactamente, el sistema contable recibe datos que necesariamente deben ser analizados en base a nuestras políticas contables, para ello tenemos nuestros procedimientos o manuales contables que nos indican la forma correcta de tratamiento en un caso determinado. En fin, las políticas y procedimientos direccionan nuestra labor.

Caso Real de la Toma de Decisiones Eficientes en la empresa Palma Real S.A.C.

Producto de la observación directa, así como de la entrevista con el administrador de la empresa materia de estudio, se pudo conocer y comprobar la adopción de decisiones de gran envergadura que han contribuido a la mejora de la gestión de dicha empresa, como se detalla a continuación:

Reducción de Costos por Servicio de Lavandería.

Palma Real S.A.C. debido a la naturaleza de sus actividades, necesitaba de manera constante los servicios de lavandería, que en sus inicios fue abastecida por dos proveedores de servicios de lavandería, para abastecer esta necesidad a sus dos hoteles.

Es importante destacar que la empresa maneja un gran volumen de lencerías para el servicio de hospedaje, entre sábanas, fundas de almohadas, cobertores, mosquiteros, toallas de cuerpo y rostro, etc; así como manteles y servilletas utilizadas por el comedor y el bar; batas y toallas para las terapias que se ofrecen en el spa, así también las prendas de los viajeros hospedados que solicitan el servicio de lavandería. Por supuesto, no podemos dejar de mencionar las lencerías usadas por el personal que habitan en los hoteles y los uniformes de éstos, que en su conjunto suman una gran cantidad de prendas por lavar, y en consecuencia significaba una gran salida de dinero de la empresa.

El sistema de información contable utilizado por la empresa Palma Real S.A.C. proporciona información clasificada por centro de costo y flujo de efectivo de todas las obligaciones que contrae la empresa, esto permitió determinar que las facturaciones que se recibían por parte de los proveedores de lavandería abarcaban alrededor del 45% del total de las obligaciones de la empresa, y esto dio pie a que se realizara un estudio minucioso para reducir estos gastos por lavandería, que sin duda constituye un servicio indispensable para el desempeño de las operaciones diarias de la empresa. Es así, que se propuso la implementación de una planta de lavandería que abasteciera a las unidades operativas.

Para ello se contrastó los gastos con los proveedores de lavandería versus los gastos que se incurrirían en la puesta en marcha de la propia lavandería de Palma Real S.A.C. que comprendía las maquinarias, personal, agua, energía eléctrica, insumos como detergente, suavizantes, entre otros. Finalmente se llegó a la conclusión de poner en marcha la implementación de la planta de lavandería que resultó con menores gastos en comparación de los servicios de los proveedores.

De esta forma podemos demostrar que con la ayuda de la información emitida por los sistemas de información contable, se tomó la decisión de llevar a cabo los mismos servicios de lavandería, pero con la menor utilización de los recursos económicos, lo que se traduce en eficiencia.

3.3. APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PALMA REAL S.A.C.

A continuación presentamos los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento “cuestionario para trabajadores” administrado a los sujetos señalados anteriormente como muestra, motivados en obtener el punto de vista de cada uno de los trabajadores respecto al desempeño actual del sistema de información contable, a través de las dimensiones e indicadores seleccionados; para tal efecto, la información recopilada fue organizada a través de cuadros de frecuencia, que muestran las variables, frecuencia, y porcentaje, los cuales nutren los gráficos para un mejor entendimiento de los mismos, y por ende se tenga una interpretación idónea.

3.3.1. Objetivo General.

Determinar el grado de influencia de los sistemas de información contable en la toma de decisiones eficientes de la empresa Palma Real S.A.C.

3.3.1.1. El sistema de información contable como herramienta para la toma de decisiones eficientes de la empresa Palma Real S.A.C.

Tabla 6. Sistema de información contable como herramienta para la toma de decisiones eficientes

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Sí	30	97%
No	1	3%
Total	31	100%

Fuente: Elaborado por las autoras, junio 2017

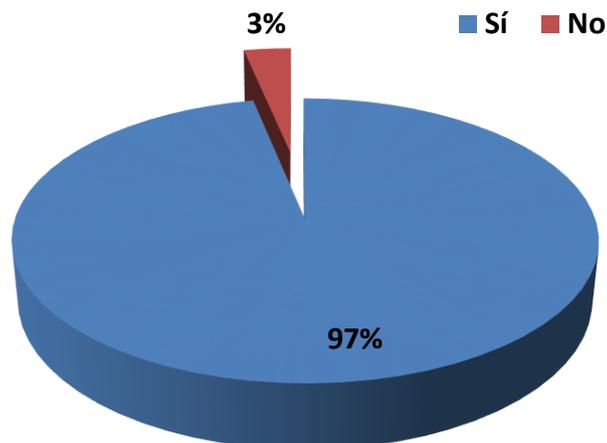


Gráfico 1. Sistema de información contable como herramienta para la toma de decisiones eficientes

Fuente: Elaborado por las autoras, junio 2017

Como se puede evidenciar en el gráfico, el 97% de los encuestados, considera que el sistema de información contable utilizado en la empresa Palma Real S.A.C. constituye favorablemente como una herramienta para la toma de decisiones, en comparación con el 3% restante que considera que el sistema de información contable no constituye una herramienta para la toma de decisiones.

En base a los resultados, podemos establecer la contribución del sistema de información contable para la toma de decisiones eficientes en la empresa Palma Real S.A.C.

3.3.1.2. Influencia del sistema de información contable en la gestión de la empresa

Tabla 7. Influencia del sistema de información contable en la gestión empresarial

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Positivamente	21	68%
Negativamente	10	32%
Total	31	100%

Fuente: Elaborado por las autoras, junio 2017

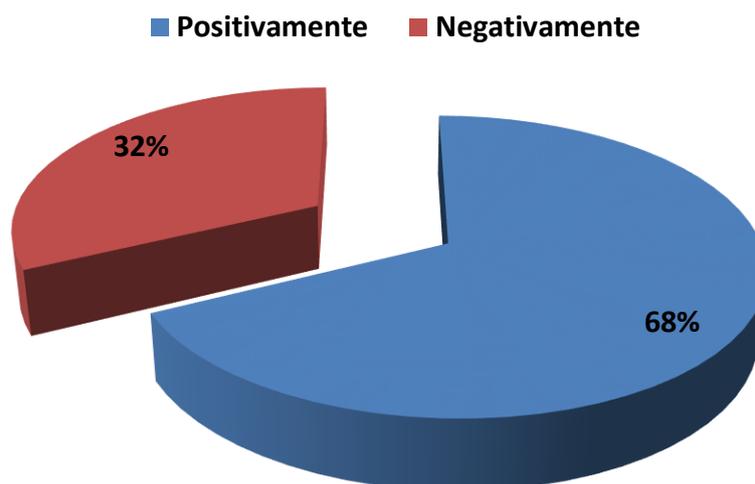


Gráfico 2. Influencia del sistema de información contable en la gestión empresarial

Fuente: Elaborado por las autoras, junio 2017

Como se puede evidenciar el 68% de las personas encuestadas considera que el sistema de información contable influye positivamente en la gestión empresarial, y el 32% restante expresa que influye negativamente.

La gestión empresarial supone el conjunto de actividades encaminadas a mejorar la competitividad y productividad de una compañía, cuya finalidad es que sea viable económicamente. Comprende también la identificación de problemas, la confección de estrategias, entre otras; que se llevan a cabo a través de la toma de decisiones.

3.3.2. Objetivo Específico N° 01.

Explicar el aporte de los sistemas de información contable para la obtención de información adecuada para que sirva para la eficiente toma de decisiones de la empresa Palma Real S.A.C.

3.3.2.1. El sistema de información contable muestra la situación financiera de la empresa.

Tabla 8. El sistema de información contable muestra la situación financiera de la empresa

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	26	84%
No	5	16%
Total	31	100%

Fuente: Elaborado por las autoras, junio 2017

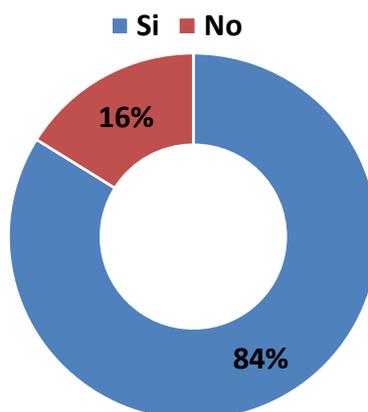


Gráfico 3. El sistema de información contable muestra la situación financiera de la empresa

Fuente: Elaborado por las autoras, junio 2017

Como se puede evidenciar el 84% de los encuestados afirma que el sistema de información contable muestra la situación financiera de la empresa, mientras que el 16% opina de forma negativa.

La mayoría de los sistemas de información contable han sido diseñados para mostrar de manera fiable la situación financiera de la empresa, de esta forma se corrobora que el sistema de información contable utilizado en la empresa Palma Real S.A.C. cumple con esta función elemental a través de los estados financieros, sobre los cuales se tomarán las decisiones.

3.3.2.2. La información emitida por el sistema de información contable es fiable y certera.

Tabla 9. Fiabilidad y certeza de la información

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	26	84%
A veces	5	16%
Nunca	0	0%
Total	31	100%

Fuente: Elaborado por las autoras, junio 2017

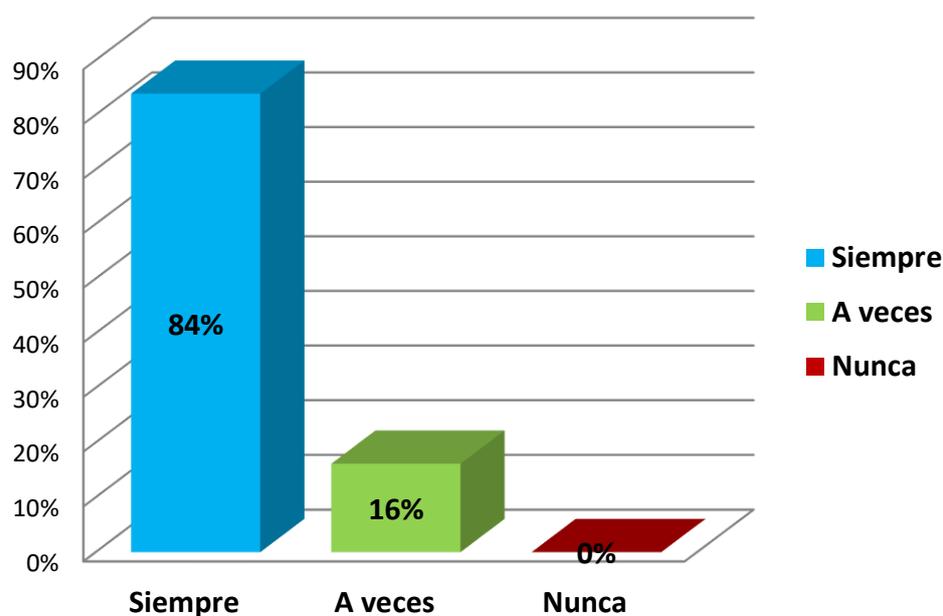


Gráfico 4. Fiabilidad y certeza de la información

Fuente: Elaborado por las autoras, junio 2017

Como se puede apreciar, el 84% de las personas encuestadas opina que la información emitida por el sistema de información contable siempre es fiable y certera, el 16% de los encuestados opinaron que sólo a veces la información emitida por el sistema de información contable es fiable y certera. Se puede evidenciar que ninguno de los encuestados se inclinó por la opción nunca.

La información contable debe ser fiable y certera, de lo contrario no servirá para la toma de decisiones en base a dicha información.

La información debe reflejar la realidad del estado de la empresa, es decir, la información debe ser una representación fiel a la verdad, concreta y verificable, pues será usada para tomar decisiones de diversa naturaleza.

3.3.2.3. La información emitida por el sistema de información contable es oportuna.

Tabla 10. Oportunidad de la información

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	26	84%
A veces	5	16%
Nunca	0	0%
Total	31	100%

Fuente: Elaborado por las autoras, junio 2017

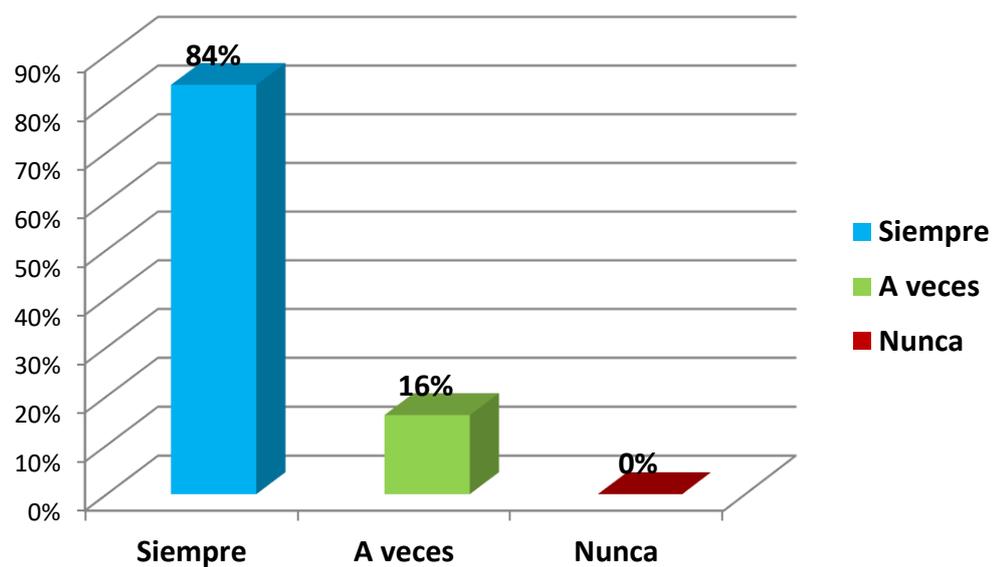


Gráfico 5. Oportunidad de la información

Fuente: Elaborado por las autoras, junio 2017

Tal como se aprecia, el 84% de los encuestados considera que la información emitida por el sistema de información contable es oportuna siempre, mientras que el 16% restante opina que sólo a veces la información emitida por el sistema de información contable es oportuna, y ninguno de los encuestados eligió la opción nunca.

En efecto, los sistemas de información contable fueron diseñados para proporcionar información al instante, lo que permite disponer de información actualizada en cualquier momento, que constituye una ventaja competitiva para las empresas.

3.3.2.4. Los registros y reportes emitidos por el sistema de información contable son perfectos.

Tabla 11. Información perfecta

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	22	71%
A veces	9	29%
Nunca	0	0%
Total	31	100%

Fuente: Elaborado por las autoras, junio 2017

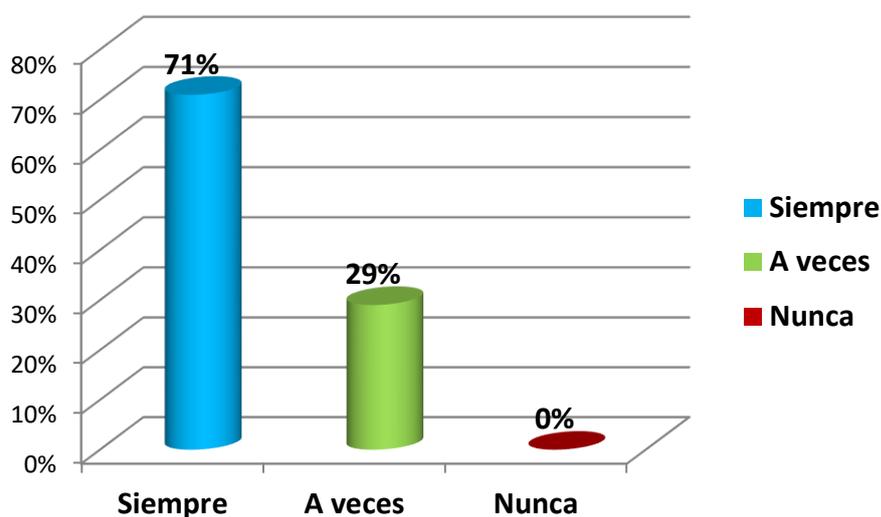


Gráfico 6. Información perfecta

Fuente: Elaborado por las autoras, junio 2017

El 71% de los encuestados tiene una percepción de que los registros y reportes emitidos por el sistema de información contable siempre son perfectos, el 29% de ellos opina que a veces los registros y reportes emitidos por el sistema de información contable son perfectos, por último, no se tiene ninguna percepción sobre la opción nunca.

La perfección es una cualidad clave que persigue todo sistema de información contable, que debe ser evaluado y verificado constantemente, garantizando un nivel de exactitud aceptable para la toma de decisiones eficientes.

3.3.3. Objetivo Específico N° 02.

Determinar si los sistemas de información contable están direccionados a la consecución de los objetivos fijados por la empresa Palma Real S.A.C.

3.3.3.1. El sistema de información contable de la empresa Palma Real S.A.C. contribuye directa o indirectamente a la consecución de sus objetivos.

Tabla 12. Contribución del sistema de información contable en la consecución de los objetivos organizacionales

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Sí	31	100%
No	0	0%
Total	31	100%

Fuente: Elaborado por las autoras, junio 2017

Gráfico N°07. Contribución del sistema de información contable en la consecución de los objetivos organizacionales.

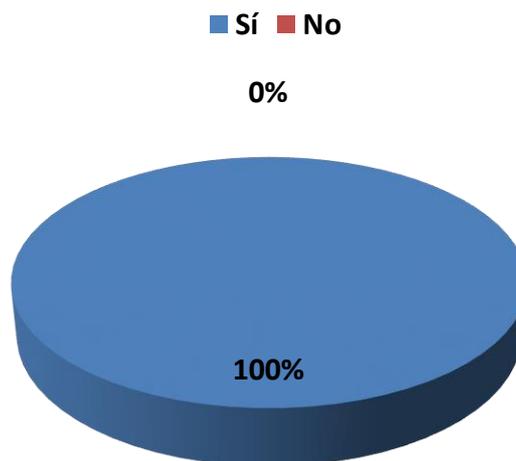


Gráfico 7. Contribución del sistema de información contable en la consecución de los objetivos organizacionales

Fuente: Elaborado por las autoras, junio 2017

El 100% del personal encuestado coincide en que el sistema de información contable utilizado por la empresa Palma Real S.A.C. contribuye a la consecución de los objetivos organizacionales de la empresa, por lo que se puede deducir que el sistema de información contable es fundamental para la toma de decisiones de la eficientes, que coadyuvan al logro de sus objetivos.

3.3.3.2. El sistema de información contable de la empresa Palma Real S.A.C. contribuye a tener un control de los recursos materiales, financieros y humanos.

Tabla 13. Contribución del sistema de información contable en el control eficiente de los recursos

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	27	87%
No	4	13%
Total	31	100%

Fuente: Elaborado por las autoras, junio 2017

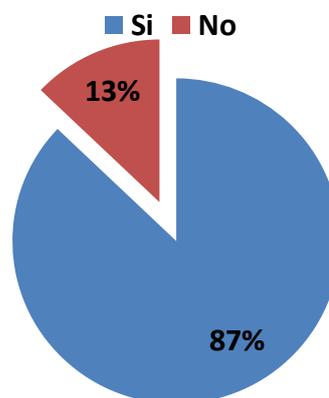


Gráfico 8. Contribución del sistema de información contable en el control eficiente de los recursos.

Fuente: Elaborado por las autoras, junio 2017

Como se puede apreciar el 87% de los encuestados afirma que el sistema de información contable contribuye con el control eficiente de los recursos de la empresa, mientras que el 13% restante opina que el sistema de información contable no contribuye en el control eficiente de los recursos.

Los recursos de la empresa deben ser medidos y controlados, a fin de poder determinar la evolución de los mismos y los cambios que experimentan de tal forma que se tracen objetivos organizacionales, en función a los cuales se direccionen las actividades de la empresa.

3.3.3.3. La empresa Palma Real S.A.C. logra sus objetivos organizacionales, así como su misión y visión

Tabla 14. Logro de objetivos organizacionales, misión y visión

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	81%
No	6	19%
Total	31	100%

Fuente: Elaborado por las autoras, junio 2017

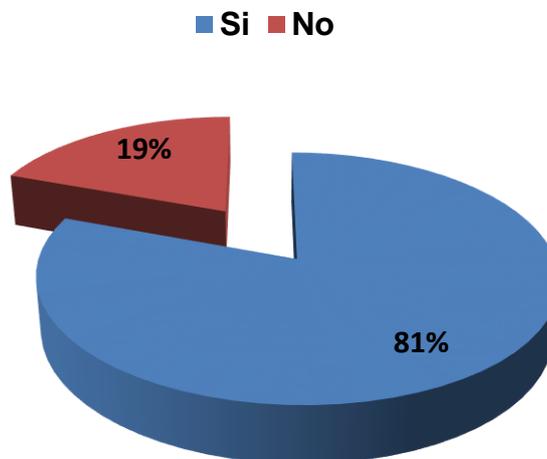


Gráfico 9. Logro de objetivos organizacionales, misión y visión

Fuente: Elaborado por las autoras, junio 2017

Según los resultados obtenidos de la encuesta, el 81% de los encuestados opina que la empresa Palma Real S.A.C. logra sus objetivos organizacionales, su misión y visión, por el contrario, el 19% de los encuestados manifiesta que Palma Real S.A.C. no cumple con sus objetivos organizacionales, misión y visión.

El establecimiento de los objetivos organizacionales es una responsabilidad que recae sobre la administración, los cuales a su vez se componen de objetivos específicos que son articulados según la estructura empresarial en las distintas áreas o departamentos, por ello es importante que el personal conozca el estado de su institución en función a los objetivos alcanzados, de esta forma se podrán definir las acciones correctivas o estrategias a implementar para alcanzar dichos objetivos, así como la visión y misión.

3.3.4. Objetivo Específico N° 03.

Analizar el grado de aptitud de las personas, los medios técnicos y los procedimientos de la empresa Palma Real S.A.C. para el uso del sistema de información contable.

Personas

3.3.4.1. Conocimiento del sistema de información contable

Tabla 15. Nivel de conocimiento del sistema de información contable

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Suficiente	15	48%
Regular	14	45%
Escaso	2	6%
Total	31	100%

Fuente: Elaborado por las autoras, junio 2017

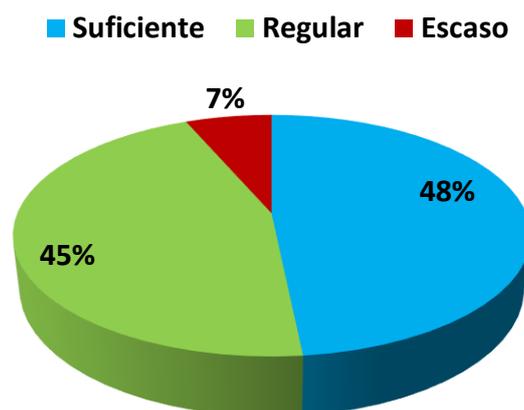


Gráfico 10. Nivel de conocimiento del sistema de información contable

Fuente: Elaborado por las autoras, junio 2017

Como se puede detallar, el 48% de los encuestados considera que tiene conocimiento suficiente del sistema de información contable utilizado por la empresa Palma Real S.A.C., un 45% de ellos indica que tiene un nivel de conocimiento regular acerca del sistema de información contable, mientras que el 7% restante considera que tiene escaso conocimiento del sistema de información contable.

Es importante que todas las personas que utilizan el sistema de información contable conozcan plenamente su modo de operar y/o uso, de esta forma nos aseguraremos de que registren los datos de manera correcta, lo cual a su vez, se reflejará en la fiabilidad de la información proporcionada por el sistema de información contable.

3.3.4.2. Capacitación de las personas en el uso del sistema de información contable.

Tabla 16. Frecuencia de capacitación sobre el sistema de información contable

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	6%
Constantemente	6	19%
A veces	13	42%
Rara vez	9	29%
Nunca	1	3%
Total	31	100%

Fuente: Elaborado por las autoras, junio 2017

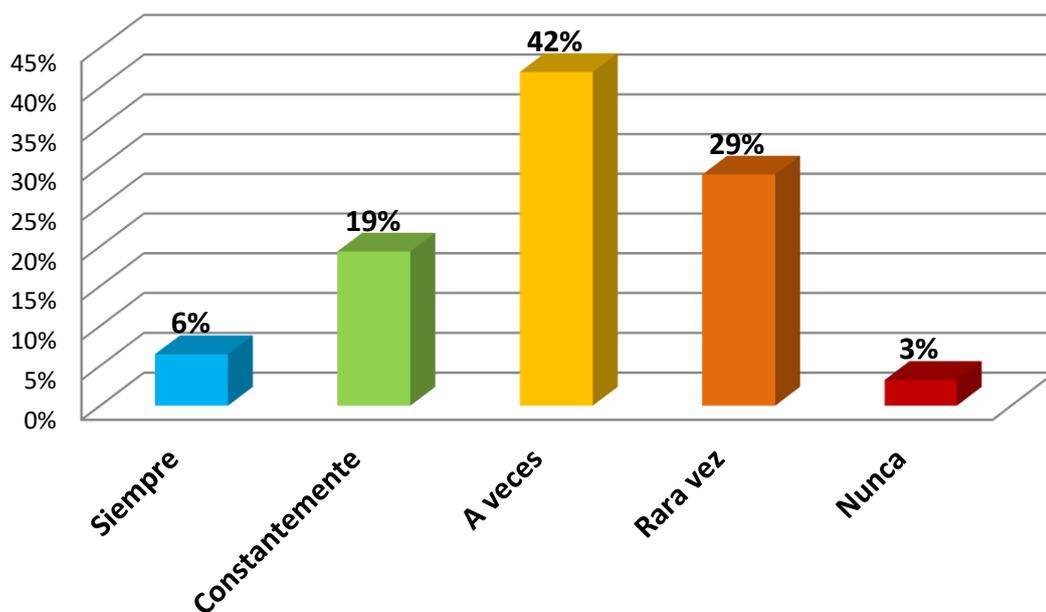


Gráfico 11. Frecuencia de capacitación sobre el sistema de información contable

Fuente: Elaborado por las autoras, junio 2017

Como se puede apreciar, el 6% de los encuestados considera que siempre reciben capacitaciones sobre el sistema de información contable, el 19% de los encuestados opina que constantemente recibe capacitaciones, un 42% manifiesta que a veces recibe capacitaciones, un 29% indica que rara vez recibe capacitaciones, y por último, el 3% restante opina que nunca recibe capacitaciones sobre el sistema de información contable.

Las capacitaciones al personal deben ser realizadas con frecuencia, ya que debido a la rotación de personal, ingresan nuevos colaboradores que manipularán el sistema de información contable, por ello es muy importante brindarles el soporte adecuado para el desempeño apropiado del colaborador.

Medios Técnicos

3.3.4.3. Hardware adecuado para el desarrollo de actividades

Tabla 17. Hardware adecuado

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Sí	29	94%
No	2	6%
Total	31	100%

Fuente: Elaborado por las autoras, junio 2017

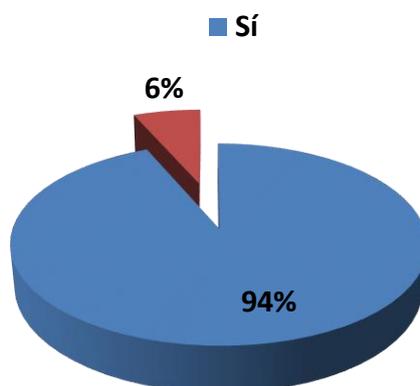


Gráfico 12. Hardware adecuado

Fuente: Elaborado por las autoras, junio 2017

El 94% de colaboradores a quienes se aplicó la encuesta opina que el hardware con el que cuenta la empresa Palma Real S.A.C. es adecuado, mientras que el 6% de encuestados opina que el hardware no es el más adecuado para las actividades que desarrolla la empresa.

El hardware es un componente clave para la generación y reproducción de la información, y por ello es importante contar con un hardware apropiado y en buenas condiciones para el desarrollo de las actividades propias de toda organización. Las computadoras e impresoras son fundamentales para emitir comprobantes de pago a los clientes, así como los equipos en custodia como los POS de operadores como MasterCard, Visanet, American Express, entre otros, que sirven para realizar cargos con tarjetas de crédito y débito, son algunos de los hardware con los que cuenta la empresa.

3.3.4.4. Software adecuado

Tabla 18. Software adecuado

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Sí	30	97%
No	1	3%
Total	31	100%

Fuente: Elaborado por las autoras, junio 2017

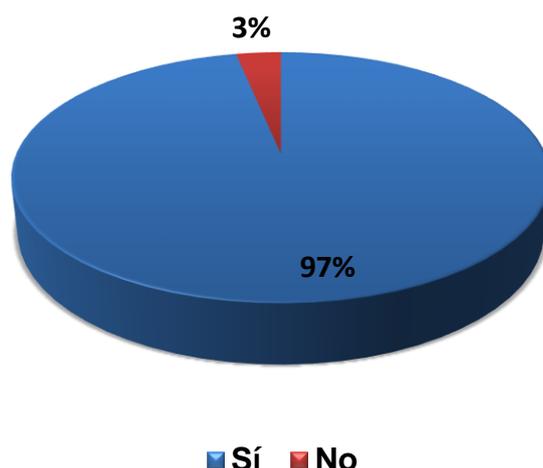


Gráfico 13. Software adecuado

Fuente: Elaborado por las autoras, junio 2017

Como se puede apreciar el 97% de los encuestados opina que el hardware con el que cuenta la empresa es adecuado, mientras que el 3% restante opina que el software no es adecuado.

El software al igual que el hardware sirve para procesar datos y generar información, en la empresa Palma Real S.A.C. están constituidos por el Sistema SHOT y Spring que ya se mencionaron anteriormente, y según la percepción de los trabajadores son adecuados para el desarrollo de las actividades de la organización.

3.3.4.5. Hardware y software actualizados de acuerdo al avance de las TIC's

Tabla 19. Hardware y software actualizados con las TIC's

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Sí	31	100%
No	0	0%
Total	31	100%

Fuente: Elaborado por las autoras, junio 2017

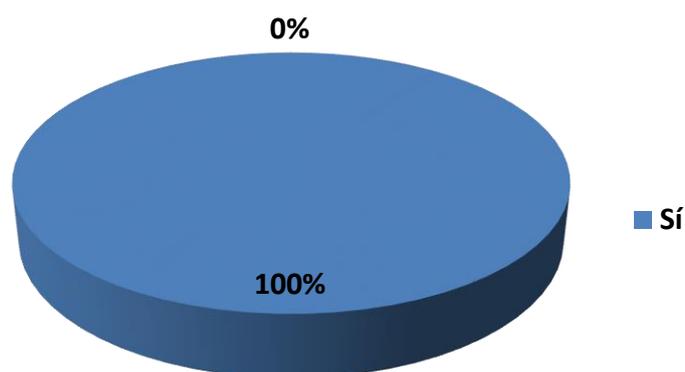


Gráfico 14. Hardware y software actualizados con las TIC´s

Fuente: Elaborado por las autoras, junio 2017

La totalidad de los encuestados indica que tanto el software como el hardware se actualizan de acuerdo al avance de la tecnología de la información y comunicación, que permite tener información más certera y en el menor tiempo posible.

El software y hardware deben estar en constante actualización con el avance tecnológico para no caer en lo desfasado, además toda modificación significa una mejora en la versión anterior.

3.3.4.6. Contribución del hardware y software en la generación de información fiable y oportuna.

Tabla 20. Hardware y software contribuyen a tener información fiable y oportuna

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Sí	31	100%
No	0	0%
Total	31	100%

Fuente: Elaborado por las autoras, junio 2017

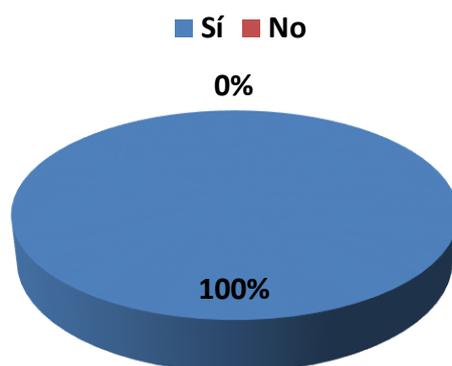


Gráfico 15. Hardware y software contribuyen a tener información fiable y oportuna

Fuente: Elaborado por las autoras, junio 2017

El 100% de los trabajadores encuestados indican que el hardware y software contribuye a tener información fiable y oportuna para la toma de decisiones.

Como se puede apreciar el software y hardware de la empresa Palma Real S.A.C. están orientados a generar información fiable y oportuna, con lo que se demuestra que ambos componentes logran su función principal.

3.3.4.7. Protección de la información.

Tabla 21. Grado de seguridad de la información

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Alto	23	74%
Medio	6	19%
Bajo	2	6%
Total	31	100%

Fuente: Elaborado por las autoras, junio 2017

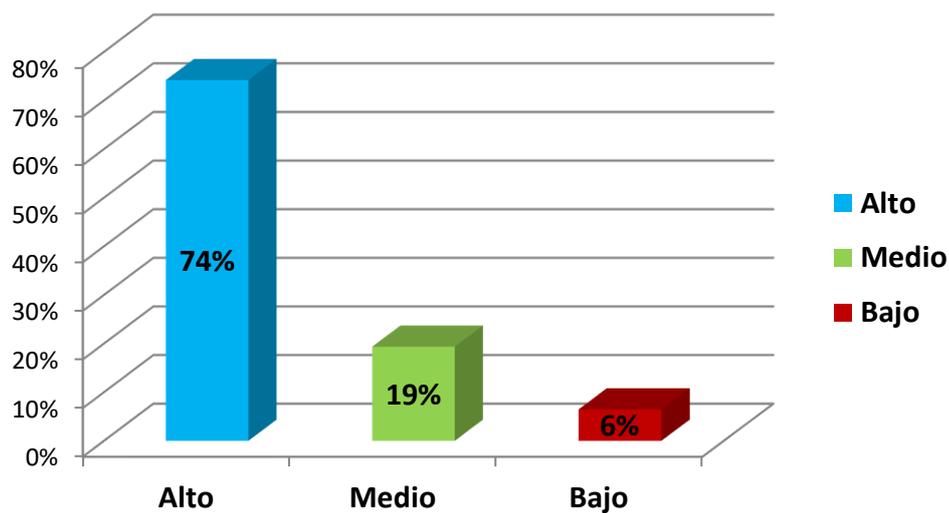


Gráfico 16. Grado de seguridad de la información

Fuente: Elaborado por las autoras, junio 2017

Como se puede apreciar en el gráfico, el 74% de los encuestados opina que el sistema de información contable ofrece un alto grado de seguridad de la información, el 19% de los encuestados considera que el grado de seguridad es medio, mientras que el 6% restante opina que el grado de seguridad de la información es bajo.

La protección de la información ha cobrado más importancia en la actualidad en la mayoría de las organizaciones, pues las empresas necesitan más que nunca que su información esté disponible en el momento oportuno y que se mantenga en confidencia, pues corren el riesgo de que malos elementos accedan a su red de información y vulneren la integridad de la información.

Procedimientos

3.3.4.8. Procedimientos y políticas contables adecuadas.

Tabla 22. Procedimientos y políticas contables adecuadas

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Sí	23	74%
No	8	26%
Total	31	100%

Fuente: Elaborado por las autoras, junio 2017

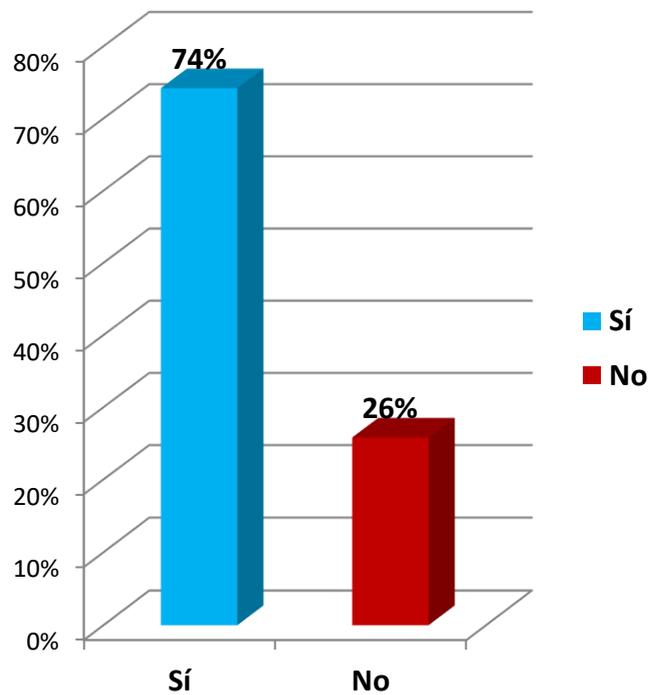


Gráfico 17. Procedimientos y políticas contables adecuadas

Fuente: Elaborado por las autoras, junio 2017

El 74% de las personas encuestadas considera que los procedimientos y políticas contables son adecuados para el desarrollo de las actividades operativas y

administrativas de la empresa de manera eficiente, mientras que el 26% restante considera que los procedimientos y políticas contables no son adecuados.

Las políticas contables son desarrolladas por las empresas para asegurarse de que toda su información financiera se registra de acuerdo con los principios de contabilidad estándar, con la finalidad de unificar criterios para el registro adecuado de las transacciones de la empresa. Es importante que las organizaciones tengan un soporte documentado que comprenda las normas bajo las cuales el personal ejecute sus funciones siguiendo una serie de pasos debidamente estructurados y aprobados por el órgano competente.

3.3.4.9. Procedimientos y políticas contables claras y precisas.

Tabla 23. Grado de claridad y precisión de los procedimientos y políticas contables

.Variable	Frecuencia	Porcentaje
Alto	21	68%
Medio	10	32%
Bajo	0	0%
Total	31	100%

Fuente: Elaborado por las autoras, junio 2017

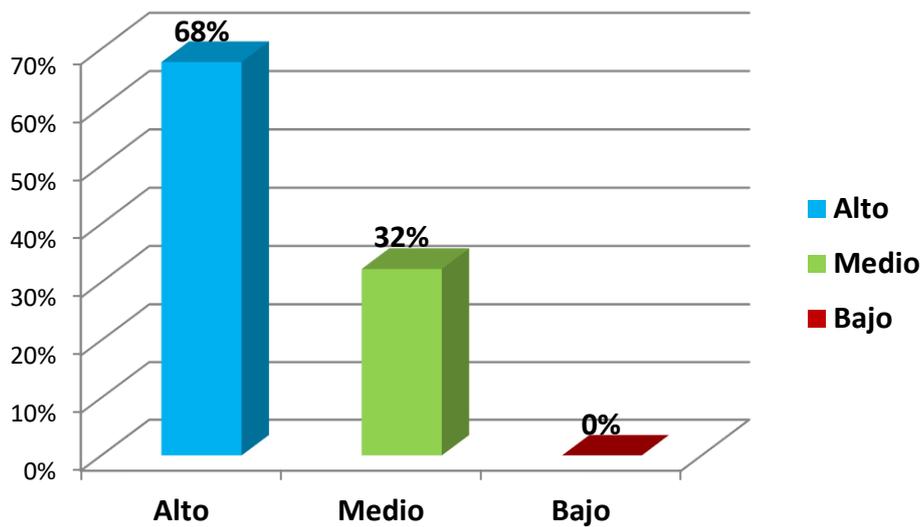


Gráfico 18. Grado de claridad y precisión de los procedimientos y políticas contables

Fuente: Elaborado por las autoras, junio 2017

El 68% de las personas encuestadas opina que los procedimientos y políticas contables son altamente claros y precisos, el 32% de los encuestados indica que tienen un grado de claridad y precisión medio, y ninguno de los encuestados se inclinó por la opción de bajo grado de claridad y precisión.

Es muy importante que los procedimientos y políticas contables sean comprensibles por el personal de la empresa, para que sean interpretados correctamente. Se debe procurar utilizar un lenguaje claro y preciso en la redacción de los procedimientos y políticas contables.

3.3.4.10. Frecuencia de revisión de los procedimientos y políticas contables.

Tabla 24. Frecuencia de revisión de los procedimientos y políticas contables

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Constantemente	20	65%
A veces	10	32%
Nunca	1	3%
Total	31	100%

Fuente: Elaborado por las autoras, junio 2017

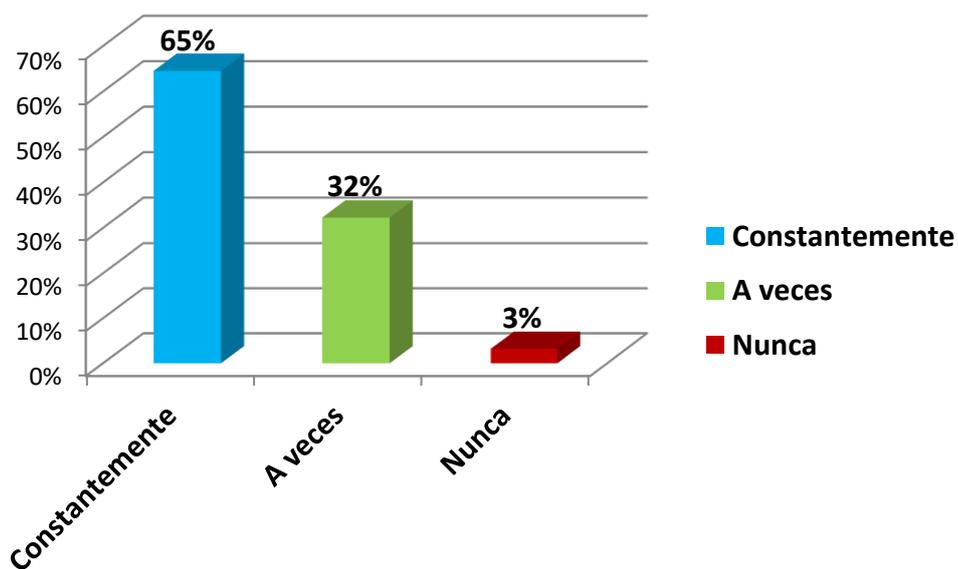


Gráfico 19. Frecuencia de revisión de los procedimientos y políticas contables

Fuente: Elaborado por las autoras, junio 2017

Como se puede apreciar, el 65% de los encuestados, opina que los procedimientos y políticas contables se revisan constantemente, el 32% considera que los procedimientos y políticas contables se revisan a veces, mientras que el 3% restante opina que nunca se revisan los procedimientos y políticas contables. Hacer seguimiento de los procedimientos y políticas contables ayuda a monitorear si son efectivos o no, para mejorarlos y realizar las modificaciones que se requieren, pues estamos en un entorno competitivo y cambiante.

CONCLUSIONES

Se determina que los sistemas de información contable utilizados por la empresa Palma Real S.A.C. ofrece un alto grado de información fiable y oportuna, que sirve como herramienta básica para la toma de decisiones eficientes, ya que muestra de manera fiel la situación de la empresa, para evaluar los cambios producidos en ésta, y en base a ello efectuar el proceso de toma de decisiones. Estos sistemas de información contable permite al administrador realizar las actividades pilares de la administración: planear, organizar, dirigir y controlar para alcanzar una eficiente gestión.

Se determina que los sistemas de información contable de la empresa Palma Real S.A.C. contribuye al logro de los objetivos organizacionales de la empresa, ya que ayudan al desarrollo eficiente de cada una de las actividades que realiza, desde las operativas como alojamiento, alimentación, housekeeping, ecoturismo, spa, galería, entre otras; y actividades administrativas como logística, tesorería, contabilidad, recursos humanos, auditoría, etc; mediante el control de los recursos financieros, humanos y materiales, lo cual tiene un aporte positivo a la consecución de la misión, visión y objetivos organizacionales.

Se determina que el personal, los medios técnicos, y los procedimientos y políticas contables son un factor clave en el desarrollo eficiente de las actividades de la empresa, que son parte fundamental del sistema de información contable, que están estrechamente interrelacionados en la generación de información fiable y oportuna para la toma de decisiones eficientes.

RECOMENDACIONES

Los sistemas de información contable en la actualidad han tomado mucha relevancia en la aplicación de la contabilidad de las empresas; el uso de softwares contables facilita llevar una contabilidad adecuada, por esa razón es que existe una relación positiva fuerte entre las variables sistemas de información y toma de decisiones; ya que de los resultados emitidos por la información contable se tomaran las mejores decisiones para la empresa; por lo que se recomienda a todas las empresas e instituciones, adecuar sus sistemas a la tecnología de punta.

Las personas son los recursos más importantes de una empresa y así lo consideran los trabajadores; por lo que es importante potenciarla mediante capacitaciones, generando un clima adecuado, trabajando en equipo y generando estímulos para el personal. Se recomienda capacitar a los nuevos colaboradores, así como la inducción en las áreas relacionadas para que se familiarice con los procesos de la empresa. Toda gerencia debe compartir la toma de decisiones con el personal, delegar funciones para no caer en una gestión autoritaria.

Los medios técnicos son aquellos recursos físicos e intangibles con los cuenta una empresa, es necesario que las mismas se potencien con medios tecnológicos adecuados a la época actual, medios que no estén desfasados para no caer en errores relacionados con la lentitud en el manejo de la información que repercute en la toma de decisiones de la empresa.

Se recomienda que los procedimientos y políticas contables sean difundidos a todos los trabajadores de la empresa a través de las jefaturas, y no sólo a los que utilizan los sistemas de información contable, ya que las actividades operativas propias del hotel generan operaciones que son contabilizadas. Es importante que se transmitan en un lenguaje apropiado.

BIBLIOGRAFÍA

- Calvopiña Núñez, Lorena Alexandra (2010) *“Implementación de un Sistema Contable Computarizado en la Fábrica Alfarera ubicada en el valle de Tumbaco, provincia de Pichincha, Ecuador, para el periodo del 01 al 31 de enero del 2008”*. Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador.
- Chiavenato Idalberto (2004). *Teoría General de la Administración*. (Séptima Edición). McGraw-Hill Interamericana.
- Del Pino Rodríguez, Luz Corina (1991) *“Propuesta de un Modelo de datos para Sistemas de Información para Oficinas”*.
- Ena Ventura Belén y Delgado González Susana (2008) *Contabilidad General y Tesorería*. (Cuarta Edición). España. Ediciones Paraninfo, SA.
- Gómez Vieites Álvaro y Suárez Rey Carlos (2007) *Sistemas de Información: Herramientas Prácticas para la Gestión Empresarial*. (Segunda Edición). México. Alfaomega Grupo Editor, S.A. de C.V.
- Horngren Charles T., Harrison Jr. Walter T. y Oliver M. Suzanne (2010) *Contabilidad*. (Octava Edición). México. Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Kieso Donald E. y Weygandt Jerry J. (1999) *Contabilidad Intermedia*. (Segunda Edición). México. Editorial Limusa, S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores.
- Koontz Harold & Weihrich Heinz (2004). *Administración: una perspectiva Global*. (Duodécima Edición). McGraw-Hill Interamericana.
- Marcano Guzmán, Lorena (2009) *“Análisis de la Contribución de los Sistemas de Información Contable en la Eficiencia de la Toma de Decisiones: Una Perspectiva desde Suramericana De Licores Centro C.A.”* Universidad de los Andes en Mérida, México.

- Meigs Robert, Williams Jan, Haka Susan y Bettner Mark (2000) *Contabilidad: La Base para Decisiones Gerenciales*. (Undécima Edición). Colombia. McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Mejías Garrido, Cesar Félix (2006) *“Sistema de Información Gerencial para la Toma de Decisiones Financieras en el Decanato de Postgrado de la U.S.B.”*. Universidad Simón Bolívar de Venezuela, Venezuela.
- Namakforoosh Mohammad, Naghi (2003) *Metodología de la Investigación*. (Segunda Edición). México. Editorial Limusa S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores.
- Oliveira Da Silva Reinaldo (2002). *Teorías de la Administración*. International Thomson Editores, S.A. de C.V.
- O’Brien James A. (2001). *Sistemas de Información Gerencial*. (Cuarta Edición). Colombia. McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Reyes Vega, Doris Elizabeth & Salinas Jara, Alicia Nebenca (2015) *“Implementación de un Sistema de Información Contable y su Influencia en la Gestión de la Contabilidad en la Empresa de Transportes Turismo Días S.A. Año 2015”*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Robbins Stephen P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Madrid. Pearson Educación.
- Robbins Stephen & Coulter Mary (2005). *Administración*. (Octava Edición). Pearson Educación.
- Rodríguez Rodríguez, Erika (2002) *“Sistemas de Información Contable en el Futuro”*. Universidad Veracruzana, México.
- Tuanama Aguilar, José Javier (2015) *“Gestión Administrativa y Sistemas de Información Web en la Oficina de Investigación de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto – 2015”*. Perú.

Zevallos Erly (2002) *Fundamentos de Contabilidad*. (Primera Edición). Perú.
Ediciones Juventud.

ANEXOS

IMÁGENES DE LA APLICACIÓN DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN EN LA EMPRESA PALMA REAL SAC.



FOTO N° 1 Tesistas en la Empresa palma Real S.A.C.



FOTO N° 2 Trabajadores de la empresa Palma Real S.A.C. resolviendo el cuestionario.



FOTO N° 3 Trabajadores de la empresa Palma Real S.A.C. resolviendo el cuestionario.



FOTO N° 4 Trabajadores de la empresa Palma Real S.A.C. resolviendo el cuestionario.



FOTO N° 5 Tesistas frente a las instalaciones de la empresa Palma Real S.A.C. resolviendo el cuestionario.



FOTO N° 6 Trabajadores de la empresa Palma Real S.A.C. resolviendo el cuestionario.



FOTO N° 7 Gerente de la empresa Palma Real S.A.C. resolviendo el cuestionario.



FOTO N° 8 Viajando a las instalaciones de la empresa Palma Real S.A.C.

ANEXO N° 01

CUESTIONARIO PARA LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PALMA REAL S.A.C.

Estimado(a) trabajador(a):

A continuación encontrará un conjunto de interrogantes que deberá responder con la mayor sinceridad y veracidad posible. No existen respuestas correctas o incorrectas. Utilice el tiempo necesario. El instrumento tiene carácter anónimo e individual. Coloque una (X) en el recuadro correspondiente.

N°	PREGUNTA	ALTERNATIVAS
1	¿Cree Ud. que el sistema de información contable de la empresa Palma Real S.A.C. constituye una herramienta para la toma de decisiones?	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
2	¿Cómo cree Ud. que el sistema de información contable influye en la gestión empresarial de Palma Real S.A.C.?	<input type="checkbox"/> Positivamente <input type="checkbox"/> Negativamente
3	¿Cree Ud. que se puede observar la situación de la empresa a través del sistema de información contable?	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
4	¿Considera Ud. que la información emitida por el sistema de información contable de la empresa Palma Real S.A.C. es fiable y certera?	<input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca
5	¿Considera Ud. que la información emitida por el sistema de información contable de la empresa Palma Real S.A.C. es oportuna?	<input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca
6	¿Considera Ud. que los registros y reportes emitidos por el sistema de información contable de la empresa Palma Real S.A.C. son perfectos?	<input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca
7	¿Cree Ud. que el sistema de información contable de la empresa Palma Real S.A.C. contribuye directa o indirectamente a la consecución de sus	<input type="checkbox"/> Si

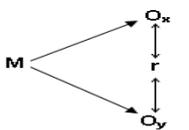
	objetivos organizacionales?	<input type="checkbox"/> No
8	¿Cree Ud. que el sistema de información contable contribuye a tener un control eficiente de los recursos financieros, materiales y humanos en la empresa Palma Real S.A.C.?	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
9	¿Cree Ud. que la empresa Palma Real S.A.C. logra sus objetivos organizacionales, así como su misión y visión?	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
10	¿Qué nivel de conocimiento considera Ud. que posee sobre el sistema de información contable que se utiliza en la empresa Palma Real S.A.C.?	<input type="checkbox"/> Suficiente <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Escaso
11	¿Con qué frecuencia cree Ud. que la empresa Palma Real S.A.C. capacita al personal que utiliza el sistema de información contable?	<input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Constantemente <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Rara vez <input type="checkbox"/> Nunca
12	¿Cree Ud. que la empresa Palma Real S.A.C. cuenta con hardware adecuado para el desarrollo de sus actividades?	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
13	¿Cree Ud. que la empresa Palma Real S.A.C. cuenta con software adecuado para el desarrollo de sus actividades?	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
14	¿Cree Ud. que el hardware y software de la empresa Palma Real S.A.C. se actualizan y mantienen de acuerdo al avance de las tecnologías de la información y comunicación?	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
15	¿Cree Ud. que el hardware y software de la empresa Palma Real S.A.C. contribuyen a la generación de información fiable y oportuna?	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
16	¿Qué nivel de seguridad sobre la información considera Ud. que proporciona el sistema de información contable utilizado por la empresa Palma Real S.A.C.?	<input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Bajo
17	¿Considera Ud. que los procedimientos y políticas contables que posee la empresa Palma Real	<input type="checkbox"/> Si

	S.A.C. son adecuados para el desarrollo de sus actividades?	<input type="checkbox"/> No
18	¿Qué grado de claridad y precisión considera Ud. que tienen los procedimientos y políticas contables adoptados por la empresa Palma Real S.A.C.?	<input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Bajo
19	¿Con qué frecuencia considera Ud. que se revisan los procedimientos y políticas contables adoptados por la empresa Palma Real S.A.C.?	<input type="checkbox"/> Constantemente <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca

ANEXO N° 02

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE TESIS

TÍTULO: LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONTABLE Y SU CONTRIBUCIÓN EN LA EFICIENTE TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA PALMA REAL S.A.C.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLES DE ESTUDIO	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN
<p>1. Problema General ¿Cuál es la contribución de los sistemas de información contable en la toma de decisiones eficiente en la empresa Palma Real S.A.C.?</p> <p>2. Problemas Específicos</p> <p>¿Los sistemas de información contable de la empresa Palma Real S.A.C. proporcionan información adecuada para la eficiente toma de decisiones?</p> <p>¿El sistema de información contable está orientado al logro de los objetivos organizacionales de la empresa Palma Real S.A.C.?</p> <p>¿Las personas, los medios técnicos y los procedimientos de la empresa Palma Real S.A.C. están aptos para el uso del sistema de información contable?</p>	<p>1. Objetivo General Determinar el grado de influencia de los sistemas de información contable en la toma de decisiones eficientes en la empresa Palma Real S.A.C.</p> <p>2. Objetivos Específicos</p> <p>Explicar el aporte de los sistemas de información contable para la obtención de información adecuada que sirva para la eficiente toma de decisiones de la empresa Palma Real S.A.C.</p> <p>Determinar si los sistemas de información contable están direccionados a la consecución de los objetivos fijados por la empresa Palma Real S.A.C.</p> <p>Analizar el grado de aptitud de las personas, los medios técnicos y los procedimientos de la empresa Palma Real S.A.C. para el uso del sistema de información contable.</p>	<p>1. Hipótesis General Los sistemas de información contables de la empresa Palma Real S.A.C., influye de manera significativa en la toma de decisiones eficientes.</p> <p>2. Hipótesis Específico</p> <p>Los sistemas de información contable de la empresa Palma Real S.A.C proporcionan información adecuada para la eficiente toma de decisiones.</p> <p>Los sistemas de información contable aplicados por la empresa Palma Real S.A.C. están orientados al logro de sus objetivos organizacionales.</p> <p>Las personas, los medios técnicos y los procedimientos de la empresa Palma Real S.A.C. están aptos para el uso del sistema de información contable.</p>	<p>1. Variable Independiente Los sistemas de información contable aplicados por la empresa Palma Real S.A.C.</p> <p>Dimensión 1 La información emitida por el sistema de información contable.</p> <p>Indicadores Fiabilidad Oportunidad Exactitud.</p> <p>Dimensión 2 Las personas, los medios técnicos y los procedimientos.</p> <p>Indicadores Nivel de conocimiento y capacitación de las personas en el uso del sistema de información contable. Dotación de materiales y equipos adecuados para la operatividad del sistema de información contable. Claridad y precisión de los procedimientos y políticas contables.</p> <p>2. Variable Dependiente La toma de decisiones eficiente.</p> <p>Dimensiones Toma de decisiones eficientes.</p> <p>Indicadores Logro de objetivos organizacionales. Productividad y optimización de los recursos.</p>	<p>Tipo de Investigación Descriptivo</p> <p>Método de Investigación Descriptivo</p> <p>Diseño de Investigación Descriptivo Correlacional</p>  <p>Población: 31 trabajadores de la empresa Palma Real S.A.C.</p> <p>Muestra: 31 trabajadores de la empresa Palma Real S.A.C.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recojo de datos: -Cuestionario -Observación directa -Revisión documental</p> <p>Técnicas de análisis de datos: Análisis descriptivo Análisis inferencial</p>

ANEXO N° 03

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TÍTULO: LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONTABLE Y SU CONTRIBUCIÓN EN LA EFICIENTE TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA PALMA REAL S.A.C.

Variables de Estudio	Dimensiones	Indicadores
Variable 1 Sistema de Información Contable	Información contable	Fiabilidad Oportunidad Exactitud
	Personas	Nivel de conocimiento del sistema de información contable. Capacitación de las personas en el uso del sistema de información contable.
	Medios técnicos	Hardware adecuado. Software adecuado.
	Procedimientos	Claridad de los procedimientos y políticas contables. Precisión de los procedimientos y políticas contables.
Variable 2 Toma de Decisiones Eficientes	Toma de Decisiones Eficientes	Control de recursos.
		Logro de objetivos.

ANEXO N° 04. SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN LA EMPRESA PALMA REAL S.A.C.

SOLICITA: PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

SR. JOSÉ TORRES LIMA

Administrador de la Empresa Palma Real S.A.C.

Yo, **FRESIA CAROLINA CANDIA RIVAS**, identificada con DNI N° 48091956, domiciliada en AAHH Santa Rosa, Psje. 5 de Agosto, Mz. B , lote 21, de la provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios, ante usted respetuosamente me presento y expongo:

Que, habiendo culminado la Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, y siendo requisito para obtener el Título Profesional de Contador Público, elaborar un Trabajo de Tesis, solicito a Ud. permiso para realizar el trabajo de investigación "**Los Sistemas de Información Contable y su Contribución en la Eficiente Toma de Decisiones en la Empresa Palma Real S.A.C.**" desarrollado conjuntamente con mi compañera Marjorie Nadine Huaylla Carbajal, a fin de cumplir a cabalidad con los procedimientos propios de la investigación.

Por lo expuesto;

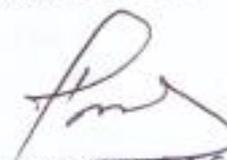
Ruego a Ud. atender mi solicitud.

Puerto Maldonado, 28 Noviembre del 2016.

Atentamente,



Fresia Carolina Candia Rivas
DNI N° 48091956



PALMA REAL S.A.C.
RECIBIDO
28.11.2016

LIQUIDACION DE CAJA CHICA VENTAS USUARIO : DCARRION

DEL 10/10/2017 14:36:37 AL 11/10/2017 20:25:36

DOCUMENTOS EMITIDOS / REGISTRADOS EN CAJA CHICA VENTAS

MOVIMIENTOS DE CAJA CHICA VENTAS

F.EMISION	DOCUMENTOS	RAZÓN SOCIAL	TAC	M	DÓLARES	SOLES	EST
DOCUMENTOS DE VENTA							
10/10/2017	B-BR01-003619	CON BUITRON LOPEZ, DIANA	3,699 S/.		7.84+	29.00+CANCE	I
10/10/2017	B-BR01-003620	CON RAMSEY, CHRISTINE MAF	0.00 \$.00+	.00+ANULA	I
11/10/2017	B-BR01-003621	CON STRUDIWICK, LINDY JOHN	3,267 S/.		381.39+	1,246.00+CANCE	I
11/10/2017	B-BR01-003622	CON SUTHERLAND, LETITIA LY	3,267 S/.		201.56+	658.50+CANCE	I
11/10/2017	B-BR01-003623	CON NAHUM ZILBERBERG, SU	3,267 S/.		61.37+	200.50+CANCE	I
11/10/2017	B-BR01-003624	CON FULCHI, CLAYBORNE RHC	3,267 S/.		394.40+	1,288.50+CANCE	I
11/10/2017	B-BR01-003625	CON DEISS, MARLENE EVA	3,700 S/.		18.92+	70.00+CANCE	I
11/10/2017	B-BR01-003626	CON BARBER PALACIN, MARIA	3,267 S/.		185.95+	607.50+CANCE	I
11/10/2017	B-BR01-003627	CON GIL TORRO, MARIA CARM	3,267 S/.		230.79+	754.00+CANCE	I
11/10/2017	B-BR01-003628	CON RAMSEY, CHRISTINE MAF	3,700 \$		333.00+	1,232.10+CANCE	I
11/10/2017	B-BR01-003629	CON AVENDAÑO PEREZ VICTO	3,699 S/.		17.03+	63.00+CANCE	I
11/10/2017	B-BR01-003630	CON RAMSEY, CHRISTINE MAF	3,267 S/.		95.65+	312.50+CANCE	I
11/10/2017	B-BR01-003631	CON RAMSEY PHILLIP ANDREW	3,697 S/.		5.41+	20.00+CANCE	I
TOTAL DOCUMENTOS EMITIDOS/REGISTRADOS					1,933.31	6,481.60	
Total Documentos de Compra:			0	Total Docs Anulados de Compra:			0
Total Documentos de Venta:			12	Total Docs Anulados de Venta:			1
Total Documentos:			12	Total Documentos Anulados:			1
Total General:			13				

COMPROBANTES DE PAGOS	FECHA	RAZÓN SOCIAL	CAMBIO	SOLES	DÓLARES	
SALDO ANTERIOR						
Saldo Liquidación al: 10/10/2017 14:36				0.000	700.00	300.00
MOVIMIENTOS DE CAJA						
BOL-BR01-003619	EFFECTIVO	11/10/2017 BUITRON LOPEZ, DIAN		29.00+		
BOL-BR01-003621	MASTER CARD	11/10/2017 STRUDIWICK, LINDY JO		1,246.00*		
BOL-BR01-003622	MASTER CARD	11/10/2017 SUTHERLAND, LETITIA		658.50*		
BOL-BR01-003623	VISANET	11/10/2017 NAHUM ZILBERBERG, :		200.50*		
BOL-BR01-003624	AMERICAN EXPRESS	11/10/2017 FULCHI, CLAYBORNE F		1,288.50*		
BOL-BR01-003625	VISANET	11/10/2017 DEISS, MARLENE EVA		70.00*		
BOL-BR01-003626	VISANET	11/10/2017 BARBER PALACIN, MAF		607.50*		
BOL-BR01-003627	MASTER CARD	11/10/2017 GIL TORRO, MARIA CA		182.50*		
BOL-BR01-003627	EFFECTIVO	11/10/2017 GIL TORRO, MARIA CA		571.50+		
BOL-BR01-003628	AMERICAN EXPRESS	11/10/2017 RAMSEY, CHRISTINE M		226.00*		
BOL-BR01-003628	AMERICAN EXPRESS	11/10/2017 RAMSEY, CHRISTINE M		101.00*		
BOL-BR01-003628	AMERICAN EXPRESS	11/10/2017 RAMSEY, CHRISTINE M		6.00*		
BOL-BR01-003629	EFFECTIVO	11/10/2017 AVENDAÑO PEREZ VIC		63.00+		
BOL-BR01-003630	AMERICAN EXPRESS	11/10/2017 RAMSEY, CHRISTINE M		312.50*		
BOL-BR01-003631	AMERICAN EXPRESS	11/10/2017 RAMSEY PHILLIP ANDF		20.00*		

DISPONIBLE EN EL PERIODO 663.50 0.00

Efectivo registrado en CAJA CHICA VENTAS al: 11/10/2017 20:25:36 1,363.50 300.00

Próxima apertura de CAJA CHICA VENTAS al: 11/10/2017 20:25:36 **700.00 300.00**

Transferir a Caja Principal al: 11/10/2017 20:25:36 663.50 0.00

RESUMEN DE INGRESOS DE LIQUIDACIÓN DE CAJA CHICA VENTAS

DESCRIPCION DE LA OPERACION	SOLES	DOLARES	TOTAL S/.	TOTAL US\$
TIPOS DE COBRANZAS				
MASTER CARD	2,087.00	0.00	2,087.00	639.20
AMERICAN EXPRESS	1,621.00	333.00	2,708.91	829.48
VISANET	878.00	0.00	878.00	268.91
EFFECTIVO	663.50	0.00	663.50	203.22
TOTALES:	5,249.50	333.00	6,337.41	1,940.81

- Observaciones

CIERRE DE CAJA AL 11-10-2017

PROYECCIÓN DE OCUPACIÓN
DEL 01/01/2016 AL 31/12/2016

EMPRESA: Z PALMA REAL S.A.C HOTEL: ITHC | INKATERRA - HACIENDA CONCEPCION OFICINA: <Todos> TIPO CONSUMO: FACTURABLE CORTESIA CONSUMO HOTEL TIPO
AMBIENTE: <Todos> ESTADO: CONFIRMADA

Día	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
1 ITHC													
1	18	22	2	14	24	18	25	25	25	15	21	16	225
2	16	10	12	12	23	16	23	20	22	21	18	10	203
3	16	11	12	13	23	10	23	24	24	19	23	6	204
4	17	19	2	20	23	14	25	23	25	12	20	6	206
5	16	20	13	9	24	17	24	23	25	21	16	6	214
6	15	6	14	18	25	19	20	24	20	24	15	7	207
7	12	6	17	19	23	20	19	21	14	23	19	7	200
8	9	4	7	15	23	24	22	24	21	20	14	15	198
9	7	3	9	19	22	23	22	23	23	24	20	15	210
10	4	11	5	20	22	12	19	25	22	23	24	15	202
11	4	14	14	21	18	9	25	20	18	25	23	7	198
12	8	11	18	10	19	16	23	21	14	25	16	9	190
13	6	11	13	12	25	18	25	19	12	15	14	6	176
14	9	8	6	16	21	18	25	23	21	18	20	4	183
15	6	6	3	12	25	18	19	24	24	21	19	4	181
16	12	4	10	13	19	19	22	25	25	19	16	3	187
17	8	13	13	17	19	18	25	22	23	22	19	4	203
18	5	14	22	25	24	15	24	23	24	18	22	15	231
19	7	17	20	23	21	19	23	24	22	12	24	24	236
20	11	11	21	10	24	21	23	21	23	12	25	23	225
21	13	6	11	19	15	21	25	25	23	11	19	23	211
22	4	2	13	24	14	16	22	22	24	12	22	17	192
23	5	3	15	25	22	25	25	24	24	16	18	21	223
24	3	5	20	14	14	20	25	24	19	23	16	17	200
25	3	5	18	22	2	22	24	25	25	23	12	17	198
26	6	4	15	15	22	21	22	23	24	20	15	23	210
27	7	5	17	14	22	25	25	21	19	22	14	13	204
28	7	5	21	17	22	24	25	25	25	25	3	24	223
29	4	5	16	19	22	22	25	25	20	24	7	25	214
30	5		14	17	20	25	23	20	18	18	10	19	183
31	18		11		22		25	16		22		18	132
Ocupado:	281	261	404	504	644	565	722	704	648	605	524	419	6281
Total:	930	870	930	900	930	900	930	930	900	930	900	930	10920
% Ocup.:	30.22%	28.06%	43.44%	54.19%	69.25%	60.75%	77.63%	75.70%	69.68%	65.05%	56.34%	45.05%	57.20%

**PROYECCIÓN DE OCUPACIÓN
DEL 01/01/2016 AL 31/12/2016**

EMPRESA: 2 PALMAREAL HOTEL: <Todos> OFICINA: <Todos> TIPO CONSUMO: FACTURABLE CORTESIA CONSUMO HOTEL TIPO AMBIENTE: <Todos> ESTADO: CONFIRMADA

Día	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
1 ITTA													
1	17	5	19	18	34	30	29	35	35	28	35	11	296
2	22	9	12	25	34	29	33	29	34	24	33	10	294
3	22	12	6	24	29	29	29	34	32	28	31	9	285
4	31	27	11	33	27	33	32	35	28	27	32	10	326
5	28	30	19	31	30	19	32	34	27	22	27	10	309
6	23	16	12	31	35	18	33	34	27	26	26	16	297
7	13	23	9	25	35	19	29	33	29	35	22	17	289
8	11	21	20	19	33	32	32	32	29	35	16	10	290
9	10	10	12	9	35	31	35	33	18	36	22	8	259
10	17	15	9	34	34	31	31	35	22	34	24	12	298
11	22	15	12	34	30	21	33	30	34	32	10	8	281
12	12	9	13	25	30	18	35	35	30	35	22	4	268
13	6	10	16	11	30	27	35	35	26	34	25	6	261
14	4	28	11	13	27	28	33	35	28	17	29	5	258
15	13	25	22	17	27	32	33	33	31	29	28	7	301
16	16	10	19	27	30	22	35	29	28	29	20	5	270
17	6	12	22	30	31	16	35	35	30	34	13	6	272
18	2	7	16	33	24	21	33	31	21	33	25	12	258
19	24	8	33	20	24	13	28	31	32	32	26	17	288
20	28	8	29	17	35	32	34	24	26	26	26	27	312
21	29	22	32	22	34	34	29	36	16	29	22	20	325
22	8	21	21	22	30	27	26	32	13	26	25	15	266
23	23	19	30	16	29	25	34	32	24	18	16	20	286
24	22	18	30	17	25	24	32	33	29	31	24	22	307
25	11	3	27	23	35	29	34	33	30	35	25	31	317
26	8	4	19	25	29	28	30	32	31	35	15	34	291
27	7	8	21	23	35	24	32	35	32	28	10	34	287
28	5	7	25	27	30	33	34	27	35	35	8	33	290
29	11	14	18	22	31	26	34	32	35	24	9	35	291
30	9		14	29	34	25	32	32	26	20	10	35	268
31	4		22		35		34	22		35		35	187
Ocupado:	464	420	581	703	981	778	1000	998	838	910	657	524	8834
Total:	1085	1015	1085	1050	1085	1050	1085	1085	1050	1085	1050	1085	12810
% Ocup.:	42.78%	38.71%	53.55%	64.79%	88.57%	71.71%	82.17%	91.98%	77.24%	83.87%	60.65%	48.29%	68.96%

Reporte de Caja Chica

Empleado		Descripción			Clasificación		Moneda		Monto Autorizado			Total Gastado		Caja	
CAPIA JARA, RAQUEL SONIA		CAJA PALMA REAL AL 14-07-2017			Oficina - Caja Chica		Local		6,500.00			10157.22		CAJA OFICINA	
Fecha	Concepto	Descripción	Proveedor	Documento	Mo	T.C.	Monto Afecto	Monto no Afecto	Monto Impto.	Monto Total	Cuenta	C.Costo Destino	C.Costo	Monto Distribuido	
1 26-06-17	Serv. Notariales y Registro	SOCIO ACTIVO CAMARA DE COME	CAMARA DE COMERCIO DE	01-0001-0011138	LO	3.260	.00	50.00	.00	50.00	632210002	PM	423	50.00	
2 26-06-17	Playa de Estacionamiento -	PARQUEO DE CUSTER II	KUBO ADS SA	12-429134	LO	3.260	8.47	.00	1.53	10.00	631120010	PM	213	8.47	
3 26-06-17	Playa de Estacionamiento -	PARQUEO DE CUSTER II	KUBO ADS SA	12-429041	LO	3.260	8.47	.00	1.53	10.00	631120010	PM	213	8.47	
4 27-06-17	Playa de Estacionamiento -	PARQUEO DE CUSTER II	KUBO ADS SA	12-429309	LO	3.255	8.47	.00	1.53	10.00	631120010	PM	213	8.47	
5 27-06-17	Playa de Estacionamiento -	PARQUEO DE CUSTER II	KUBO ADS SA	12-429398	LO	3.255	8.47	.00	1.53	10.00	631120010	PM	213	8.47	
6 27-06-17	Servicio de Traslado de turis	SER.TRASLADO DE PASAJEROS C	EMPRESA DE TRANSPORTE	01-0001-0004740	LO	3.255	.00	20.00	.00	20.00	632910011	PM	213	20.00	
7 27-06-17	Movilidad Local	MOVILIDAD LOCAL/LIZBETH CHA	MA/VEZ CLEMENTE, LIZBET	PM-0003-0006410	LO	3.255	6.00	.00	.00	6.00	631120004	PM	213	6.00	
8 28-06-17	Movilidad Local	MOVILIDAD LOCAL/JOSE SIMON F	FERNANDEZ HERMOZA, JO	PM-0003-0006412	LO	3.258	3.00	.00	.00	3.00	631120004	PM	213	3.00	
9 28-06-17	Suministros diversos - gasc	COMPRA DE HILO Y CIERRE P/CO	QUISPE TORRES, FABIAN	03-0001-0036362	LO	3.258	33.00	.00	.00	33.00	656000009	RA	212	33.00	
1 28-06-17	Playa de Estacionamiento -	PARQUEO DE CUSTER II	KUBO ADS SA	12-429628	LO	3.258	8.47	.00	1.53	10.00	631120010	PM	213	8.47	
11 28-06-17	Playa de Estacionamiento -	PARQUEO DE CUSTER II	KUBO ADS SA	12-429695	LO	3.258	8.47	.00	1.53	10.00	631120010	PM	213	8.47	
1 28-06-17	Playa de Estacionamiento -	PARQUEO DE CUSTER II	KUBO ADS SA	12-429614	LO	3.258	8.47	.00	1.53	10.00	631120010	PM	213	8.47	
1 28-06-17	Playa de Estacionamiento -	PARQUEO DE COMBI	KUBO ADS SA	12-429813	LO	3.258	8.47	.00	1.53	10.00	631120010	PM	213	8.47	
1 28-06-17	Playa de Estacionamiento -	PARQUEO DE COMBI	KUBO ADS SA	12-429812	LO	3.258	8.47	.00	1.53	10.00	631120010	PM	213	8.47	
1 28-06-17	Playa de Estacionamiento -	PARQUEO DE COMBI	KUBO ADS SA	12-429691	LO	3.258	8.47	.00	1.53	10.00	631120010	PM	213	8.47	
1 28-06-17	Playa de Estacionamiento -	PARQUEO DE COMBI	KUBO ADS SA	12-429621	LO	3.258	8.47	.00	1.53	10.00	631120010	PM	213	8.47	
1 29-06-17	Playa de Estacionamiento -	PARQUEO DE CUSTER II	KUBO ADS SA	12-429952	LO	3.255	8.47	.00	1.53	10.00	631120010	PM	213	8.47	
1 29-06-17	Playa de Estacionamiento -	PARQUEO DE CUSTER II	KUBO ADS SA	12-429879	LO	3.255	8.47	.00	1.53	10.00	631120010	PM	213	8.47	
1 29-06-17	Playa de Estacionamiento -	PARQUEO DE CUSTER II	KUBO ADS SA	12-429848	LO	3.255	8.47	.00	1.53	10.00	631120010	PM	213	8.47	
2 29-06-17	Playa de Estacionamiento -	PARQUEO DE CUSTER II	KUBO ADS SA	12-429876	LO	3.255	8.47	.00	1.53	10.00	631120010	PM	213	8.47	
2 29-06-17	Playa de Estacionamiento -	PARQUEO DE CUSTER II	KUBO ADS SA	12-429903	LO	3.255	8.47	.00	1.53	10.00	631120010	PM	213	8.47	
2 29-06-17	Playa de Estacionamiento -	PARQUEO DE COMBI	KUBO ADS SA	12-430023	LO	3.255	8.47	.00	1.53	10.00	631120010	PM	213	8.47	
2 29-06-17	Playa de Estacionamiento -	PARQUEO DE COMBI	KUBO ADS SA	12-429973	LO	3.255	8.47	.00	1.53	10.00	631120010	PM	213	8.47	
2 29-06-17	Playa de Estacionamiento -	PARQUEO DE COMBI	KUBO ADS SA	12-429965	LO	3.255	8.47	.00	1.53	10.00	631120010	PM	213	8.47	
2 29-06-17	Playa de Estacionamiento -	PARQUEO DE COMBI	KUBO ADS SA	12-429878	LO	3.255	8.47	.00	1.53	10.00	631120010	PM	213	8.47	

PALMA REAL SAC

R.U.C. 20309001037

REGISTRO DE COMPRAS

Periodo : Agosto de 2017

Página 1 de 31

Fecha 16-10-2017 08:04

#	Fecha	Proveedor	RUC / NIT	Voucher	# Reg.	Documento	Moneda	T.C.	Base Imponible		IGV Dólares	No Afecto M. Local	I.G.V. M. Local	Total Obligación M. Local
									M. Local	Dólares				
1	15-05-2017	ADRIATICA DE IMPORTACIONES Y EXPORTAC S	20101094694	201708-AL0085	111307	01 F002-0001036	Dólares	3.281	156.83	47.80	8.60	0.00	28.22	185.05
2	23-05-2017	LAN PERU S.A.	20341841357	201708-	111861	05 544-8203518205	Dólares	3.273	16.37	5.00	.90	0.00	2.95	19.32
3	23-05-2017	LAN PERU S.A.	20341841357	201708-	111861	05 544-8203521746	Dólares	3.273	16.37	5.00	.90	0.00	2.95	19.32
4	23-05-2017	LAN PERU S.A.	20341841357	201708-	111861	05 544-2153541282	Dólares	3.273	0.00	0.00	.00	433.57	0.00	433.57
5	23-05-2017	LAN PERU S.A.	20341841357	201708-	111861	05 544-2153527971	Dólares	3.273	0.00	0.00	.00	264.46	0.00	264.46
6	25-05-2017	LAN PERU S.A.	20341841357	201708-	111861	05 544-2153607463	Dólares	3.277	0.00	0.00	.00	225.46	0.00	225.46
7	25-05-2017	LAN PERU S.A.	20341841357	201708-	111861	05 544-8203537635	Dólares	3.277	16.38	5.00	.90	0.00	2.95	19.33
8	29-05-2017	LAN PERU S.A.	20341841357	201708-	111861	05 544-2153769051	Dólares	3.275	0.00	0.00	.00	456.76	0.00	456.76
9	29-05-2017	LAN PERU S.A.	20341841357	201708-	111861	05 544-8203568292	Dólares	3.275	16.38	5.00	.90	0.00	2.95	19.33
10	30-05-2017	LAN PERU S.A.	20341841357	201708-	111861	05 544-2153841568	Dólares	3.282	0.00	0.00	.00	265.19	0.00	265.19
11	30-05-2017	LAN PERU S.A.	20341841357	201708-	111861	05 544-8203579578	Dólares	3.282	16.41	5.00	.90	0.00	2.95	19.36
12	05-06-2017	MAESTRO PERU S.A	20112273922	201708-AL0013	111193	01 F136-0002514	Local		1,626.10			0.00	292.70	1,918.80
13	14-06-2017	IMPORTACIONES HIRADKA S.A.C	20100016681	201708-ALD151	109799	01 FB13-0056418	Local		452.54			0.00	81.46	534.00
14	23-06-2017	HIALEAH SAC	20516856522	201708-ALD190	111708	01 0001-0024261	Local		132.80			0.00	23.90	156.70
15	02-07-2017	EMPRESA NACIONAL DE PUERTOS S A	20100003199	201708-AP0159	111259	01 F011-0000530	Local		426.72			0.00	76.81	503.53
16	04-07-2017	LAN PERU S.A.	20341841357	201708-	111483	05 544-8203924157	Dólares	3.253	16.27	5.00	.90	0.00	2.93	19.20
17	04-07-2017	LAN PERU S.A.	20341841357	201708-	111483	05 544-2154987477	Dólares	3.253	0.00	0.00	.00	398.39	0.00	398.39
18	05-07-2017	EXPEDIA	10000001284	201708-	226623	91 0000-172465118	Dólares	3.258	0.00	0.00	.00	6,341.31	0.00	6,341.31
19	05-07-2017	EXPEDIA	10000001284	201708-	111639	91 0000-172496899	Dólares	3.258	0.00	0.00	.00	1,857.06	0.00	1,857.06
20	05-07-2017	MAQUERA MAQUERA WILBERTO EFRAIN	10801768810	201708-AP0279	111516	01 0003-0000037	Local		0.00			1,400.00	0.00	1,400.00
21	06-07-2017	CORPORACION LIDER PERU S.A.	20517482472	201708-ALD101	111370	01 F005-0001520	Local		443.39			0.00	79.81	523.20
22	08-07-2017	ALBENGRIN GARCIA, ENRIQUE ERWIN	10100530991	201708-AP0281	111527	01 0002-0000139	Local		0.00			10,080.00	0.00	10,080.00
23	08-07-2017	TELEFONICA DEL PERU SAA	20100017491	201708-AL0001	110761	14 0004-944448265	Local		881.58			8.04	158.68	1,048.30
24	11-07-2017	CORPORACION LIDER PERU S.A.	20517482472	201708-AL0044	111021	01 F005-0001738	Local		192.20			0.00	34.60	226.80
25	11-07-2017	L & G. DISTRIBUIDORA E.I.R.L.	20523854403	201708-AL0043	111020	01 0005-0068820	Local		338.98			0.00	61.02	400.00
26	12-07-2017	CANSAYA QUISPE, GLORIA	10447928243	201708-	111892	03 0001-0011159	Local		0.00			10.00	0.00	10.00

Balance de Comprobacion (Hoja de Trabajo) Enero DEL 2017 [2 dígitos]

Expresado en Local

CTA	DESCRIPCION	SALDOS		INVENTARIO		RESULTADO POR FUNCION		RESULTADO POR NATURALEZA		TRANSFERENCIAS	
		DEUDOR	ACREEDOR	ACTIVO	PASIVO.PATR.	PERDIDAS	GANANCIAS	PERDIDAS	GANANCIAS	DEBE	HABER
10	Efectivo y Equivalentes de Efectivo	237,207.87	.00	237,207.87	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
12	Cuentas por Cobrar Comerciales Terce	26,671.73	.00	26,671.73	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
13	Cuentas por Cobrar Comerciales - Rel:	686,878.77	.00	686,878.77	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
14	Cuentas por Cobrar al Personal, a los J	48,964.36	.00	48,964.36	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
16	Cuentas por Cobrar Diversas - Tercero	3,221,498.93	.00	3,221,498.93	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
17	Cuentas por cobrar diversas - Relacior	23,624,733.64	.00	23,624,733.64	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
18	Servicios y otros contratados por antic	162,126.93	.00	162,126.93	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
20	Mercaderías	111,362.59	.00	111,362.59	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
21	Productos Terminados	1,166.21	.00	1,166.21	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
24	Materias Primas	130,264.38	.00	130,264.38	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
25	Materiales auxiliares, suministros y rep	473,610.17	.00	473,610.17	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
33	Inmuebles, Maquinaria y Equipo	14,924,962.75	.00	14,924,962.75	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
34	Intangibles	581.92	.00	581.92	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
37	Activo Diferido	36,148.00	.00	36,148.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
38	Otros Activos	1,175,711.21	.00	1,175,711.21	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
39	Depreciacion, Amortizacion y Agotamie	.00	4,006,782.38	.00	4,006,782.38	.00	.00	.00	.00	.00	.00
40	Tributos, contraprestaciones y aportes	.00	11,590.54	.00	11,590.54	.00	.00	.00	.00	.00	.00
41	Remuneraciones por Pagar	.00	992,699.04	.00	992,699.04	.00	.00	.00	.00	.00	.00
42	Cuentas por pagar comerciales - Tercer	.00	368,191.85	.00	368,191.85	.00	.00	.00	.00	.00	.00
46	Obligaciones Financieras	.00	2,626,721.29	.00	2,626,721.29	.00	.00	.00	.00	.00	.00
46	Cuentas por pagar diversas - Terceros	.00	12,966,864.69	.00	12,966,864.69	.00	.00	.00	.00	.00	.00
47	Cuentas por pagar diversas - Relacion:	.00	1,764,616.65	.00	1,764,616.65	.00	.00	.00	.00	.00	.00
49	Pasivo Diferido	12,963.53	.00	12,963.53	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
50	Capital	.00	15,923,262.00	.00	15,923,262.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
58	Reservas	.00	840.27	.00	840.27	.00	.00	.00	.00	.00	.00
59	Resultados Acumulados	.00	5,902,634.41	.00	5,902,634.41	.00	.00	.00	.00	.00	.00
60	Compras	299,060.07	.00	.00	.00	.00	.00	299,060.07	.00	.00	.00
61	Variacion de Existencias	.00	8,812.98	.00	.00	.00	.00	.00	8,812.98	.00	.00
62	Gastos de Personal, Directores y Gere	396,362.11	.00	.00	.00	.00	.00	396,362.11	.00	.00	.00
63	Gastos de Servicios prestados por Ter	206,926.60	.00	.00	.00	.00	.00	206,926.60	.00	.00	.00
64	Gastos por Tributos	627.87	.00	.00	.00	.00	.00	627.87	.00	.00	.00
65	Otros Gastos de Gestión	55,722.79	.00	.00	.00	.00	.00	55,722.79	.00	.00	.00
67	Gastos Financieros	784,623.11	.00	.00	.00	784,623.11	.00	784,623.11	.00	.00	.00
68	Valuacion y Deterioro de Activos y Pro	69,390.01	.00	.00	.00	.00	.00	69,390.01	.00	.00	.00
69	Costo de Ventas	17,602.66	.00	.00	.00	17,602.66	.00	17,602.66	.00	.00	.00
70	VENTAS	.00	1,459,690.44	.00	.00	.00	1,459,690.44	.00	1,459,690.44	.00	.00
72	Producción de Activo Inmoviliz	.00	162,260.63	.00	.00	.00	.00	162,260.63	.00	162,260.63	.00
75	Otros Ingresos de Gestion	.00	2,363.18	.00	.00	.00	.00	2,363.18	.00	2,363.18	.00

77	Ingresos Financieros	.00	505,307.85	.00	.00	.00	505,307.85	.00	505,307.85	.00	.00
79	Cargas imputables a cuenta de costos	.00	1,018,256.47	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	1,018,256.47
92	Costos de Servicios	505,244.61	.00	.00	.00	505,244.61	.00	.00	.00	505,244.61	.00
94	Gasto de Administración	177,005.25	.00	.00	.00	177,005.25	.00	.00	.00	177,005.25	.00
95	Gastos de Ventas	18,808.44	.00	.00	.00	18,808.44	.00	.00	.00	18,808.44	.00
96	Gastos Operativos	317,198.17	.00	.00	.00	317,198.17	.00	.00	.00	317,198.17	.00
<hr/>											
	TOTALES ->	47,709,794.57	47,709,794.57	44,862,342.59	44,862,193.02	1,820,382.13	2,120,532.10	1,829,195.11	2,129,345.08	1,018,256.47	1,018,256.47
				UTILIDAD (Pérdida)	.00	300,149.97	300,149.97	.00	300,149.97	.00	
				TOTAL GENERAL ->	44,862,342.59	44,862,342.59	2,120,532.10	2,120,532.10	2,129,345.08	2,129,345.08	

Cuenta	Descripción	Cuenta Destino	Cuenta Offset	Cuenta Anterior
Cuenta Mayor : 10101 Caja Soles				
101010001	Caja Hotel Soles			
101010002	Caja Cusco Soles			
101010003	Caja Lima Soles			
101010004	Caja Albergue Soles			
101010005	Caja Puerto Maldonado Soles			
101010006	Caja Cambios Soles			
101010007	Caja Mariposario			
101010008	Caja Transferencia Hotel Soles			
101010009	Caja Cambio Casona Soles			
101010010	Caja HC Soles			
101010011	Caja TC Soles			
101010012	Caja Lima Soles Terracota Camacho			
101010015	Caja File Station Soles			
1010101	Caja Hotel Soles			
1010102	Caja Cusco Soles			
1010103	Caja Lima Soles			
1010104	Caja Albergue Soles			
1010105	Caja Puerto Maldonado Soles			
1010106	Caja Cambios Soles			
1010108	Caja Transferencia Hotel Soles			
1010109	Caja Cambios Soles Casona			
Cuenta Mayor : 10102 Caja Dolares				
101020001	Caja Hotel Dólares			
101020002	Caja Cusco Dólares			
101020003	Caja Lima Dólares			
101020004	Caja Albergue Dólares			
101020005	Caja Puerto Maldonado Dólares			
101020006	Caja Cambios Dólares			
101020007	Caja Transferencia Hotel Dólares			
101020009	Caja Cambio Casona Dolares			
101020010	Caja HC Dolares			
101020013	Caja File Station Dolares			
1010201	Caja Hotel Dólares			
1010202	Caja Cusco Dólares			
1010203	Caja Lima Dólares			
1010204	Caja Albergue Dólares			
1010205	Caja Puerto Maldonado Dólares			
1010206	Caja Cambios Dólares			
1010208	Caja Transferencia Hotel Dólares			
Cuenta Mayor : 10201 Fondos Fijos Soles				
102010001	Fondo Fijo Oficina Soles			
102010002	Fondo Fijo Logística Soles			
102010003	Fondo Fijo Tours Soles			
1020101	Caja Chica Oficina Soles			
1020102	Caja Chica Logística Soles			
Cuenta Mayor : 10202 Fondos Fijos Dolares				
102020001	Fondo Fijo Oficina Dólares			
102020002	Fondo Fijo Logística Dólares			
102020003	Fondo Fijo Tours Dólares			
1020201	Caja Chica Oficina Dólares			

1020202 Caja Chica Logística Dólares
1020203 Caja HC Dólares

Cuenta Mayor : 10301 Efectivo en Transito Soles

103010001 Transferencia Visanet Soles
103010002 Transferencia Master Card Soles
103010003 Transferencia Diners Club Soles
103010004 Transferencia American Express Soles
103010005 Transferencia de Tarjetas Soles
103010006 Transferencias Lima a Cusco Soles
103010007 Transferencias entre Cusco y Mapi Soles
1030101 Transferencia Visanet Soles
1030102 Transferencia Master Card Soles
1030103 Transferencia Diners Club Soles
1030104 Transferencia American Express Soles
1030106 Transferencia de Tarjetas Soles
1030107 Transferencias Lima a Cusco Soles
1030108 Transferencias entre Cusco y Mapi Soles

Cuenta Mayor : 10302 Efectivo en Transito Dolares

103020001 Transferencia Visanet Dólares
103020002 Transferencia Master Card Dólares
103020003 Transferencia Diners Club Dólares
103020004 Transferencia American Express Dólares
103020005 Travell Check
103020006 Transferencia de Tarjetas Dólares
103020007 Transferencia Dólares Tránsito
103020009 Transferencia PayPal Dolares
1030201 Transferencia Visanet Dólares
1030202 Transferencia Master Card Dólares
1030203 Transferencia Diners Club Dólares
1030204 Transferencia American Express Dólares
1030205 Travell Check
1030206 Transferencia de Tarjetas Dólares
1030207 Transferencia Dólares Tránsito

Cuenta Mayor : 10401 CUENTAS CORRIENTES SOLES

1040102 De la Nación Soles 0000831077 LIMA
1040103 Continental Soles 010-0026917 LIMA
1040106 Scotiabank Soles 170-0000388459 LIMA
1040108 De la Nación Soles Ahorros 04-015-133304
1040109 De la Nación Soles 00-046-008081 PR
1040132 Crédito Soles 285-1178453-0-51CUSCO
1040141 Crédito Soles 285-1539432-0-04 MAPI
1040161 Crédito Soles 485-1500125-0-66 PEM
1040162 Crédito Soles 193-1472869-0-62 LIMA
1040164 CREDITO SOLES 285-1736300-0-70
1040165 Scotiabank Soles 00-000-6811248
1040174 Continental Soles 010-0026933 LIMA
1040190 BBVA Fid II-ResS 0011-0378-70-0100040340
1040195 Bco Credito Soles 194-1627057018 Cabo In
1040196 Bco BCP Soles 285-1777020-0-83 OI
1040198 Crédito soles Cta.Cte.ITA 193-1440620016