

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**  
Faculta de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoria



**Efectos fiscales de la bancarización que genera el cobro con máquinas Point  
Of Sale -P.O.S.- (Punto de Venta) en empresas hoteleras de la ciudad de  
Cobán, Alta Verapaz.**

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Hilmar Antonio Tello Cal

Cobán Alta Verapaz, octubre de 2019

**Efectos fiscales de la bancarización que genera el cobro con máquinas Point  
Of Sale -P.O.S.- (Punto de Venta) en empresas hoteleras de la ciudad de  
Cobán, Alta Verapaz.**

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Hilmar Antonio Tello Cal

Lic. Julio César Yat Caal (**Asesor**)

Lcda. Elsy Maricruz Barillas Divas (**Revisor**)

Cobán Alta Verapaz, octubre de 2019

## **AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de  
González**

Vicerrectora Académica

**M.A. César Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

## **AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz**

Decano

**Jaime Aníbal Chocoj Vidaurre**

Coordinador

Cobán Alta Verapaz, 01 de diciembre 2018.

Señores:

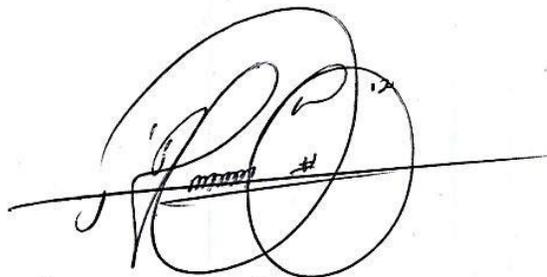
Facultad de Ciencia Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor de Artículo científico titulado **“Efectos fiscales de la bancarización que genera el cobro con máquinas Point Of Sale -P.O.S.- (Punto de Venta) en empresas hoteleras de la ciudad de Cobán, Alta Verapaz”**. Y confirmo que respete los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigne las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de este articulo y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,



Hilmar Antonio Tello Cal

Licenciatura en contaduría Pública y Auditoria

Carnet No. 201804638

REF.: C.C.E.E.L.C.P.A. -PS.028-2019  
SEDE COBAN

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS  
GUATEMALA, 10 DE OCTUBRE DEL 2019  
ORDEN DE IMPRESIÓN

**Tutor:** Licenciado Julio César Yat Caal  
**Revisora:** Licenciada Elsy Maricruz Barillas Divas  
**Carrera:** Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoria

**Artículo Científico titulado:** "Efectos fiscales de la bancarización que genera el cobro con máquinas Point Of Sale -P.O.S.- (Punto de Venta) en empresas hoteleras de la ciudad de Cobán, Alta Verapaz"

**Presentada por:** Hilmar Antonio Tello Cal

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

**En el grado de:** Licenciado

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz  
Decano

Facultad de Ciencias Económicas



Cobán, Alta Verapaz, 01 de diciembre 2018

**Señores**  
**Facultad de Ciencias Económicas**  
**Universidad Panamericana**  
**Ciudad**

Estimados señores:

En virtud de que el Artículo Científico del Programa de Equivalencias Integrales con el tema **Efectos fiscales de la bancarización que genera el cobro con máquinas Point OfSale -P.O.S.-(Punto de Venta) en empresas hoteleras de la ciudad de Cobán, Alta Verapaz.** presentado por el estudiante: **Hilmar Antonio Tello Cal**, previo a optar al grado Académico de Licenciado en Contaduría Pública y Auditoría, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecido por la Universidad Panamericana, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.



**Lic. Julio César Yat Caal**  
**Asesor**

Guatemala, 01 de marzo de 2019

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Presente

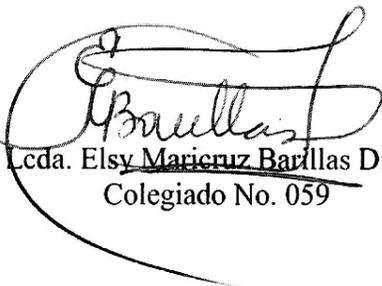
Estimados señores:

En relación al trabajo de Artículo Científico, titulado: **“Efectos fiscales de la bancarización que genera el cobro con máquinas Point of Sale –P.O.S.- (Punto de venta) en empresas hoteleras de la ciudad de Cobán, Alta Verapaz”**, realizado por Hilmar Antonio Tello Cal, carné No. 201804638, estudiante de la licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría; he procedido a revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

Atentamente,



Lcda. Elsy Maricruz Barillas Divas  
Colegiado No. 059

## **Dedicatoria**

### **A Dios**

Por brindarme salud, gracia, fortaleza y sabiduría en el transcurso de mi vida. Porque me permite alcanzar un objetivo más, a Él sea la honra y gloria.

### **A mis padres**

Edgar de Jesús Tello Galicia y Malda Josefina Cal Morán por su ejemplo, enseñanza, amor y apoyo incondicional.

### **A mis hermanas**

Marlen Anayanci y Madaí de Jesús, comparto con ustedes este triunfo con mucho amor y cariño.

### **A mi familia**

Por el apoyo moral e incondicional en todo momento.

## Contenido

<b>Abstract</b>	i
<b>Introducción</b>	ii
<b>Metodología</b>	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	2
1.3 Objetivos de la investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Definición del tipo de investigación	2
1.4.1 Investigación descriptiva	2
1.5 Sujeto de investigación	3
1.6 Alcance de la investigación	4
1.7 Definición de la muestra	4
1.7.1 Empleo de muestra finita o infinita	4
1.8 Definición de los Instrumentos de investigación	4
1.9 Recolección de datos	4
1.10 Procesamiento y análisis de datos	4
<b>Resultados</b>	5
2.1 Presentación de Resultados	5
<b>Discusión</b>	9
3.1 Extrapolación	11
3.2 Hallazgos y Análisis general	11
3.3 Conclusiones	11
<b>Referencias</b>	13
4.1 Bibliográficas	13
<b>Anexos</b>	14

## Índice de gráficas

Gráfica 1	5
Gráfica 2	6
Gráfica 3	6
Gráfica 4	7
Gráfica 5	7
Gráfica 6	8
Gráfica 7	8

## Índice de tablas

Tabla 1	3
---------	---

## **Abstract**

La industria hotelera en el sector económico del casco urbano de Cobán, Alta Verapaz ha sido sustancial, por este motivo se ha implementado el sistema de operaciones de cobro, y lo recomendable es utilizar una máquina de punto de venta (-POS- Point Of Sale, por sus siglas en inglés).

De acuerdo a las complicaciones financieras que presentaron las industrias hoteleras, se describen medidas preventivas para evitar pérdidas significativas. Debido a que el fraude financiero ha sido sofisticado y realizado a través de robos, clonación o duplicación de tarjetas.

Con el objeto de reducir el fraude financiero causado por el robo de tarjetas de crédito, la industria del medio ha mejorado la seguridad de toda empresa que almacene, transmita o procese tarjetas de crédito.

## **Introducción**

La actividad hotelera es una industria diferente para el emprendedor, en la actualidad se desarrollan y perciben prometedoras ganancias en el campo de la industria.

El sistema POS viene a reducir inconvenientes al contribuyente porque facilita la transacción de cobro al realizar la venta de bienes y/o servicios, este sistema presenta diversas ventajas, y en la actualidad es aceptado a nivel mundial, además de que disminuye riesgos de manejo de efectivo. Así mismo la implementación de este sistema presenta desventajas derivado de estrategias de fraudes por parte de los delincuentes, de esta forma afectan al establecimiento afiliado.

El primer capítulo describe el estudio de la investigación, haciendo referencia que es de carácter descriptivo, porque revela causas y efectos de fraudes que se presentan a través de este sistema. El sujeto de investigación es el contribuyente que se desarrolla en el campo hotelero del casco urbano de Cobán, Alta Verapaz.

En el capítulo dos se presentan los resultados obtenidos luego de realizar el trabajo de campo, los resultados indican que el 100% de hoteles encuestados utilizan el sistema POS, con este dato se confirma que lo utilizan por las ventajas que se presentan en el medio.

El capítulo tres describe la importancia que tiene la implementación del sistema POS, y hace referencia de las partes importantes que conforman el sistema, así mismo describen los derechos y obligaciones que tiene el establecimiento afiliado.

# Capítulo 1

## Metodología

### 1.1 Planteamiento del problema

En todas las industrias en determinado momento surge la necesidad de conocer el comportamiento operativo dentro de su estructura y como éste afecta el desarrollo de sus actividades financieras que se puede determinar por medio del estudio del sistema de cobro.

La industria hotelera en el sector económico del casco urbano de Cobán, Alta Verapaz es sustancial, por lo que es importante contar con un sistema de operaciones de cobro, como lo es la máquina de punto de venta (-POS- Point Of Sale, por sus siglas en inglés).

En 1914 una cadena de hoteles estadounidenses decidió ofrecer a sus clientes unas tarjetas que les permitían abonar sus gastos de hospedaje sin necesidad de entregar de forma inmediata el dinero metálico, se dio el primer paso de lo que habría de convertirse con el tiempo en una verdadera revolución de los sistemas conocidos de pago. (Ferro Veiga, 2013, pág. 10)

La adopción de este sistema reduce la molestia al contribuyente ya que gestiona cualquier tipo de cobro, por la venta de un bien y/o servicio que brinde a personas residentes y no residentes. Una de las ventajas de este sistema es que es aceptado a nivel mundial y brinda más seguridad al establecimiento, dicho sistema proporciona reducción de riesgo de delincuencia.

Las operaciones realizadas con este sistema constituyen un volumen mayor a la suma de transacciones realizadas con otro tipo o forma de pago, incluso en aquellos establecimientos que han aceptado la forma recurrente de pago en efectivo, la aceptación de este sistema genera ventajas, tales como un aumento de ventas, disminuye riesgos de manejo de efectivo y brinda facilidad de operación.

Por otra parte, la implementación de este sistema de cobro presenta ciertas desventajas, como el cobro realizado por un bien y/o servicio a través de una tarjeta robada o clonada. Procedente a la gama de estrategia de fraudes que los delincuentes pueden efectuar, por lo cual es importante para la entidad poseer un sistema de control y procedimiento para evitar pérdidas.

## 1.2 Pregunta de investigación

¿Qué complicaciones financieras y fiscales representan las causas y efectos de fraudes generados a través del sistema de cobro POS?

## 1.3 Objetivos de la investigación

### 1.3.1 Objetivo general

Determinar los riesgos financieros y fiscales que pueda tener la industria hotelera al realizar cobros con el sistema POS, de esta manera se velará por la estabilidad financiera del establecimiento.

### 1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar los riesgos que genera el uso del sistema de cobro POS.
- Establecer medidas preventivas derivadas de los riesgos que se presenten, para el buen funcionamiento del establecimiento.
- Determinar los cambios que genera en la industria hotelera la implementación de un control interno.

## 1.4 Definición del tipo de investigación

### 1.4.1 Investigación descriptiva

El estudio del presente artículo es de carácter descriptivo, se pretende describir información relevante a las causas y efectos de fraudes que pueden presentarse a través del sistema de cobro P.O.S. enfocado a la industria hotelera.

## 1.5 Sujeto de investigación

El sujeto de investigación es el contribuyente que se desarrolla en la industria hotelera, se contabilizaron veinte hoteles descritos en la siguiente tabla, dentro de los cuales se llevó a cabo un conteo fijado en los establecimientos que cobren los bienes y/o servicios con el sistema de cobro POS.

**Tabla 1**

Hoteles del casco urbano de la ciudad de Cobán, Alta Verapaz.

No.	NOMBRE	DIRECCIÓN
1	Hotel Alemán	2 CALLE 1-23 Zona 1
2	Alcázar de Doña Victoria	1ª. AVENIDA 5-34 Zona 1
3	Hotel Maya	1 CALLE 2-33 Zona 4
4	Hotelito María Elisa	3ª.CALLE 3-33 Zona 4
5	Hotel Posada de Don Antonio	5ª. AVENIDA 1-51 Zona 4
6	Perla María	4ª. AVENIDA 1-25 Zona 3
7	La Posada de Don Juan Matalbatz	3 CALLE 1-46 Zona1
8	Corporación Mora Guzmán	6 CALLE, PERIFERICO SUR COBAN 2-14 Zona 8
9	Hotel California	BARRIO CHIMAX Zona 11
10	La Posada	1 CALLE 4-12 Zona 2
11	Hotel y Restaurante San Vicente	CALLE SAN VICENTE 1-16 Zona 2
12	Hotel y Restaurante La Colonia	2 CALLE 10-88 Zona 4
13	Pensión Monja Blanca	2ª. CALLE 6-30 Zona 2
14	Casa Gaia	11 AVENIDA 11-97 Zona 0 BARRIO SAN JORGE
15	Hotel La Providencia	DIAGONAL 4 2-43 Zona 2
16	Villa Las Cabañuelas	0 AVENIDA 6-250 Zona 8
17	Big Tower Hotel	3ª. AVENIDA 7-44 Zona 11 BARRIO LA LIBERTAD
18	Hotel Las Terrazas	2ª. AVENIDA Y 4ª. CALLE 1-97 Zona 3
19	Hotel Villa Ancestral	6 AVENIDA 3-11 Zona 1
20	Casa Duranta	3ª. CALLE 4-46 Zona 3

Fuente: Elaboración propia, octubre 2018.

## 1.6 Alcance de la investigación

El estudio y análisis se limitan al área del casco urbano de Cobán Alta Verapaz, el tiempo de la investigación se concreta en el periodo de marzo a agosto del año 2018.

## 1.7 Definición de la muestra

La investigación se basa en los datos obtenidos a través de la muestra considerando los establecimientos más representativos del casco urbano de Cobán, Alta Verapaz que utilizan el sistema de cobro POS, esto con la finalidad de obtener información certera para el estudio de investigación.

### 1.7.1 Empleo de muestra finita o infinita

Para la indagación se utiliza la muestra finita debido a la dimensión de área, tomando en cuenta los establecimientos reconocidos del lugar.

## 1.8 Definición de los Instrumentos de investigación

El proceso de recolección de datos se aplica a través de un cuestionario, con esta herramienta se logra obtener información que tiene por finalidad cumplir con los objetivos establecidos.

## 1.9 Recolección de datos

En esta fase se realiza el trabajo de campo, permite al investigador recolectar datos necesarios, de acuerdo a las respuestas que brinden los contribuyentes encuestados se procede a un conteo para realizar las gráficas correspondientes.

## 1.10 Procesamiento y análisis de datos

En el proceso se realiza la tabulación de cada una de las preguntas que se aplican al encuestado, posterior a ello se realizan las tablas y gráficas en Microsoft Excel, por último, emitir la interpretación de acuerdo a la representación de cada una de las gráficas.

## Capítulo 2

### Resultados

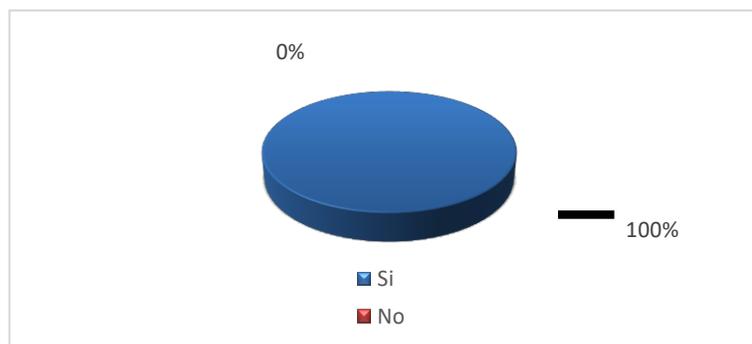
#### 2.1 Presentación de Resultados

El trabajo representa el estudio investigativo de las causas y efectos de fraudes generados a través del sistema de cobro POS en la industria hotelera del casco urbano del municipio de Cobán, Alta Verapaz.

A continuación se detallan los resultados obtenidos luego de realizar el trabajo de campo, mismo que fue aplicado a través de una encuesta dirigida a cinco hoteles que cuentan con el sistema de cobro POS.

#### Gráfica 1

¿Utiliza el sistema de Cobro POS?



Fuente: Elaboración Propia, noviembre 2018.

De acuerdo a la representación porcentual de la pregunta número uno, el 100% de los contribuyentes encuestados indican que si utilizan la modalidad de cobro a través del sistema POS.

## Gráfica 2

¿Ventajas que obtiene al utilizar este sistema de cobro?

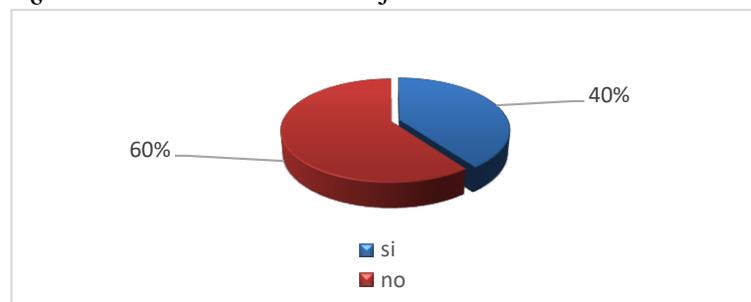


Fuente: Elaboración Propia, noviembre 2018.

El 36% de los contribuyentes indican que la ventaja del Sistema de Cobro POS es que existe facilidad de cobro, seguido del 29% que indica que se genera reducción de riesgo de manejo de efectivo para la industria hotelera, luego el 21% indica que genera un aumento de volumen de ventas en el giro habitual del comercio; por último el 14% indica que hay otras ventajas que a continuación se describen: menor riesgo de ser víctima de robo, y admiten el cobro de bienes y/o servicios a extranjeros por medio de este sistema.

## Gráfica 3

¿Conoce sobre las desventajas de este sistema de cobro?



Fuente: Elaboración Propia, noviembre 2018.

Respecto a la pregunta número tres, el 60% de los contribuyentes indican que no conocen sobre las desventajas de este sistema de cobro; y el 40% describe que la desventaja es que genera pérdida al establecimiento al realizar una transacción fraudulenta, indican también que existe riesgo de engaños por parte de clientes irregulares.

### Gráfica 4

¿Su establecimiento ha sido defraudado a través de cobros que ha realizado con el sistema POS?

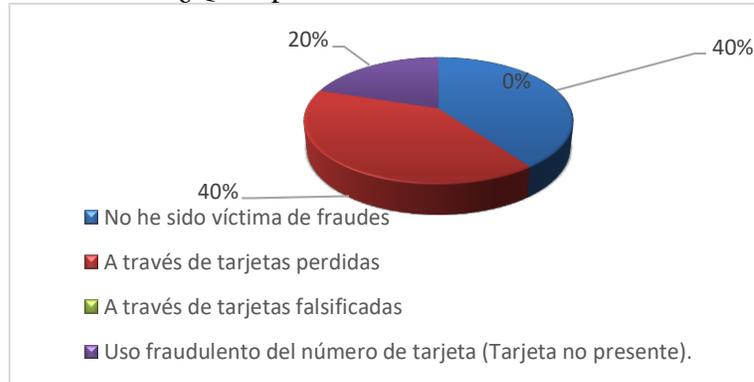


Fuente: Elaboración Propia, noviembre 2018.

De acuerdo los resultados representados por la pregunta número cuatro indica que el 60% no ha sido víctima de defraudación al momento de realizar cobros con el sistema POS mientras que el 40% hace referencia que si ha sufrido fraudes.

### Gráfica 5

¿Qué tipo de fraudes ha sufrido?

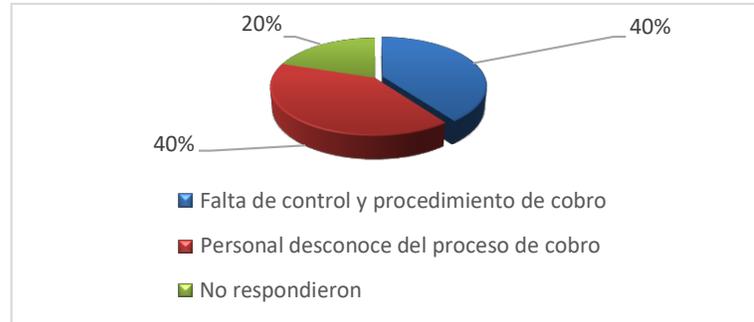


Fuente: Elaboración Propia, noviembre 2018.

De acuerdo a la representación gráfica el 40% indica que no han sido víctimas por ningún tipo de estos fraudes, seguido del 40% que hace referencia que han sufrido de fraude a través de cobros realizados con tarjetas perdidas, la última proporción que corresponde al 20% indica que han sido defraudados a través del uso fraudulento del número de tarjeta (tarjeta no presente).

### Gráfica 6

¿Qué causas han generado estos fraudes en su establecimiento?



Fuente: Elaboración Propia, noviembre 2018.

Según los porcentajes de la gráfica, 40% de los fraudes han sido a causa de la falta de control y procedimiento de cobro, el otro 40% indica que la causa ha sido el desconocimiento del proceso de cobro de parte del personal encargado de utilizar la maquina POS, mientras que el 20% no respondió.

### Gráfica 7

¿Qué efectos han generado estos fraudes en su establecimiento?



Fuente: Elaboración Propia, noviembre 2018.

De acuerdo a la representación gráfica el 57% indica que el efecto que refleja los fraudes generados por el cobro de sistema POS es la disminución de clientes, y el 43% hace referencia que se generan pérdidas para el establecimiento a través de transacciones fraudulentas.

## Capítulo 3

### Discusión

Los métodos de cobro a través de la tecnología han tenido avances significativos en el medio, es por ello que en la actualidad las industrias hoteleras han implementado el sistema de red POS, de esta manera se brinda un mejor servicio a los clientes nacionales o extranjeros, y el establecimiento mantiene la competitividad de marketing.

Empezamos remarcando que la esencia del marketing de servicios turísticos es enfocarse permanentemente en el turista, además de tener la convicción que cuando se brinda un servicio turístico u hotelero se está satisfaciendo una necesidad o deseo del turista o se les está resolviendo un problema en el mismo momento del proceso en que se da el servicio. (Izaguirre Sotomayor, 2014, pág. 13).

La importancia de implementar el sistema de red POS se deriva de la modalidad de pago universal que es realizado a través de tarjeta de crédito, esta es una herramienta electrónica que permite efectuar un pago sin disponer de dinero en efectivo.

El proceso de esta forma de pago se dá a través de un “crédito rotatorio, con una cuantía determinada, a favor del cliente (persona física o jurídica) de una entidad financiera que utiliza una tarjeta plástica singular, pueda adquirir bienes o servicios de las empresas o establecimientos afiliados. (Sánchez Lombardía, 2017, pág. 62).

Como los hoteles representativos del casco urbano de Cobán, Alta Verapaz, objetos de la investigación. Cabe resaltar que la modalidad de este pago puede ser aceptado en todos los establecimientos que exhiban el logo de la marca que pertenece.

La implementación del sistema POS no solo representa oportunidad para las entidades bancarias, sino también para los establecimientos afiliados, de manera que mejoran sus ventas al aceptar esta modalidad de pago de parte de los usuarios.

Es importante describir las partes que conforman este sistema, por lo que se hace mención a continuación:

- a) El generador de la tarjeta: este se refiere a la entidad financiera que se encarga del sistema de tarjetas de crédito, es decir el creador del medio de pago.
- b) Entidad emisora: Son las entidades bancarias que ofrecen al público las tarjetas.
- c) Tarjetahabiente o adherente: Es el cliente o usuario que opta por la tarjeta de crédito para realizar pagos de bienes y/o servicios que adquiera.
- d) Establecimiento afiliado: Son las empresas que se encuentran afiliadas al sistema de tarjetas de crédito; es decir las que cuentan con la herramienta de cobro POS.

De acuerdo a lo anterior se describen los derechos y obligaciones que interfieren en el establecimiento afiliado, pues es parte fundamental para el desarrollo de la industria hotelera.

- Aceptar las operaciones de los clientes mediante la utilización de la tarjeta
- Verificar la identidad del usuario, así como la habilitación de la tarjeta, con el control de la nómina pertinente e integrando de modo suficiente los vouchers.
- Solicitar autorización para las operaciones que la exigen, de acuerdo a lo pactado. Por ejemplo, cuando la cantidad del gasto exceda los montos establecidos.
- Pagar a la entidad emisora la comisión sobre el total de las ventas realizadas en el periodo, permitiendo el descuento automático que impone el emisor, en concepto de la facturación realizada.
- Remitir el resumen con los cupones o vouchers utilizados en las operaciones del mes.
- No alterar los precios en las negociaciones con tarjeta de crédito, de manera que no existan diferencias entre las operaciones de contado y con tarjeta.

Es esencial que los establecimientos hoteleros cumplan con los derechos y obligaciones a los cuales están sujetos, de esta manera obtienen ventajas como la ampliación de clientes, efectividad de mercadeo, incremento de ingresos y rentabilidad.

Por el contrario, si no cumplen con los derechos y obligaciones se producen desventajas tal como la pérdida financiera del establecimiento, riesgo de cancelación de la afiliación por no utilizar de forma correcta el sistema y se exponen al riesgo de robo y fraude.

Son varias las formas de aparición de la conducta defraudadora a través de la utilización de una tarjeta de crédito: a) falsificación de la tarjeta; b) obtención fraudulenta de la misma aparentando solvencia ante el banco emisor; c) uso de la tarjeta por encima del límite concedido, o bien su utilización una vez agotado el crédito; d) uso de tarjeta caducada o cancelada. A estos supuestos habría que añadir la utilización de la tarjeta por parte de un tercero que no es su titular, pero no es relevante a los efectos de este estudio, dado que constituiría un supuesto de hurto, robo o apropiación indebida. (Ferro Veiga, 2013, pág. 16)

### 3.1 Extrapolación

En base a los resultados obtenidos se determina que la utilización de la herramienta POS ha cobrado importancia en las empresas que se dedican a la actividad hotelera, debido a que les permite estar a la vanguardia en el comercio, mejora el desempeño del establecimiento y sobre todo brinda excelentes ventajas como la facilidad de cobro, aumento de volumen en ventas, entre otros. El riesgo significativo en la utilización de este sistema es que los establecimientos pueden ser defraudados a través de tarjetas falsificadas, esto ocasiona pérdidas significativas en la actividad hotelera.

### 3.2 Hallazgos y Análisis general

Respecto al tema del sistema de cobro POS es indudable que la clonación de tarjetas de crédito ha ocasionado grandes pérdidas a los establecimientos hoteleros, esto se debe a que los contribuyentes se han preocupado por incrementar su presencia en el mercado, y descuidan en totalidad los riesgos que pueden ocasionarse a través de defraudación.

### 3.3 Conclusiones

1. Es importante tener conocimiento sobre los riesgos que genera el sistema de cobro POS, para así evitar complicaciones financieras y fiscales en los establecimientos hoteleros, se resalta que la complicación más significativa es la pérdida voluminosa, de esta manera se percibe una baja utilidad empresarial.

2. Las medidas preventivas relevantes que se deben implementar en las transacciones con el sistema de cobro POS son: Solicitar autorización para las operaciones que la exigen, verificar la identidad del usuario, al cumplir estas medidas, se logra disminuir los fraudes.
3. Los cambios de la industria hotelera se dan a través de la implementación de avances tecnológicos, con el fin de ampliar y mejorar el servicio a sus clientes, la implementación del sistema de cobro POS permite este tipo de cambio pues mejora el control de la entidad y permite minimizar el fraude.

## Referencias

### 4.1 Bibliográficas

Ferro Veiga, J. M. (2013). *Infracciones penales relacionadas con instrumentos mercantiles de crédito y débito: el peligro del dinero de plástico para empresas y usuarios*. ECU.

Izaguirre Sotomayor, M. H. (2014). *Gestión y marketing de servicios turísticos y hoteleros*. Bogotá: Ecoe.

Sánchez Lombardía, E. (2017). *Análisis y gestión de los instrumentos de cobro y pago: UF0339*. Madrid: CEP, S.L.

## **Anexos**

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA  
CAMPUS COBÁN A.V.  
CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA  
PROGRAMA EDUCATIVO INTEGRAL**



**ENCUESTA DIRIGIDA A GERENTES DE EMPRESAS HOTELERAS EN LA  
CIUDAD DE COBAN, A.V.**

**Instrucciones:** Lea las preguntas atentamente, revise todas las opciones y elija las que más se acoplen a su realidad.

No.

- |          |  |  |  |
|----------|--|--|--|
| <b>1</b> | ¿Utiliza el sistema de Cobro POS?  | a) Si<br>b) No   | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/>   |
| <b>2</b> | ¿Ventajas que obtiene al utilizar este sistema de cobro?                                       | a) Facilidad de cobro<br>b) Aumento de volumen de ventas para el comercio<br>c) Reducción de riesgo de manejo de efectivo para el comercio<br>d) Otras ventajas                | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/> |
| <b>3</b> | ¿Conoce sobre las desventajas de este sistema de cobro?  | a) Si<br>b) No   | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/>   |
| <b>4</b> | ¿Su establecimiento ha sido defraudado a través de cobros que ha realizado con el sistema POS? | a) Si<br>b) No   | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/>   |
| <b>5</b> | ¿Qué tipos de fraudes ha sufrido?  | a) No he sido víctima de fraudes<br>b) A través de tarjetas perdidas<br>c) A través de tarjetas falsificadas<br>d) Uso fraudulento del número de tarjeta (Tarjeta no presente) | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/> |

6 ¿Qué causas han generado estos fraudes en su establecimiento?

a) Falta de control y procedimiento de cobro	
b) Personal desconoce del proceso de cobro	

7 ¿Qué efectos han generado estos fraudes en su establecimiento?

a) Perdida para el establecimiento	
b) Disminución de clientes	