



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

Y FINANCIERAS

TESIS

**“FACTORES CRÍTICOS EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL Y LA
IMPORTANCIA DE LA CONTABILIDAD Y FINANZAS EN LAS PYMES
DEL SECTOR HOTELERO DEL DISTRITO DE IQUITOS, 2018”**

PRESENTADO POR:

BACH. SUZETTE SOLANGE ALAVA RAMIREZ

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

Lima, Setiembre 2018

Dedicatoria

A Dios, a mis padres Juana e Italo, a mis hermanos Francoyse, Gianluca y Leidhy, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores y motivación constante para mi desarrollo profesional.

Agradecimiento

A la Universidad Alas Peruanas, que más que ser la institución donde me formé profesionalmente es donde crecí laboralmente. A mis profesores, compañeros y a mis amigos. A mi asesor por el apoyo incondicional durante el proceso del desarrollo del trabajo.

Índice

	Pág.
Portada	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
Capítulo I: Problema	13
1.1 Planteamiento del problema	13
1.2 Formulación del problema	16
1.2.1 Problema principal	16
1.2.2 Problemas específicos	16
1.3 Objetivos	17
1.3.1 Objetivo general	17
1.3.2 Objetivos específicos	17
1.4 Justificación	17
Capítulo II: Marco teórico	19
2.1 Antecedentes	19
2.2 Bases teóricas	24
2.3 Hipótesis	36
2.3.1 Hipótesis general	36
2.3.2 Hipótesis específicas	36
2.4 Variables de estudio	37
2.4.1 Identificación de variables	37
2.4.2 Operacionalización de variables	38
Capítulo III: Metodología de la investigación	39
3.1 Ámbito de estudio	39
3.2 Tipo de investigación	39
3.3 Nivel de investigación	39
3.4 Método de investigación	40

3.5	Diseño de investigación	40
3.6	Población, muestra y muestreo	40
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
3.8	Procedimiento de recolección de datos	44
3.9	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	44
3.10	Validación y confiabilidad del Instrumento	44
Capítulo IV: Resultados		46
4.1	Presentación de resultados	46
4.2	Discusión	98
Conclusiones		101
Recomendaciones.		103
Referencias bibliográficas		104
Anexos		107
Anexo A.	Matriz de consistencia	107
Anexo B.	Encuesta aplicada a la muestra de estudio: Variable 1	108
Anexo C.	Encuesta aplicada a la muestra de estudio: Variable 2	109

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1. Operacionalización de la variable Gestión Empresarial	37
Cuadro 2. Operacionalización de la variable Contabilidad y Finanzas	38
Cuadro 3. Población de estudio	41
Cuadro 4. Muestra de estudio	42
Cuadro 5. Confiabilidad de la variable Gestión Empresarial	45
Cuadro 6. Confiabilidad de la variable Contabilidad y Finanzas	45
Cuadro 7. Ubicación de la mercadería	46
Cuadro 8. Registro de ingreso de mercadería	47
Cuadro 9. Condiciones de la Mercadería	48
Cuadro 10. Uso de kardex	49
Cuadro 11. Almacenamiento de mercadería	50
Cuadro 12. Recursos necesarios para realizar un inventario	51
Cuadro 13. Carencia de inventarios	52
Cuadro 14. Identificar mercadería faltante	53
Cuadro 15. Control de comprobantes	54
Cuadro 16. Cobranza programada	55
Cuadro 17. Control de Archivo de comprobantes	56
Cuadro 18. Cobranza directa	57
Cuadro 19. Reprogramación de documentos	58
Cuadro 20. Depósito de los pagos efectuados	59
Cuadro 21. Reporte diario de cobranza	60
Cuadro 22. Reporte a Tesorería	61
Cuadro 23. Programación de pago de servicios	62
Cuadro 24. Realización de pagos de servicios	63
Cuadro 25. Control de cuentas corrientes	64
Cuadro 26. Cancela deudas	65
Cuadro 27. Control de pagos efectuados	66
Cuadro 28. Control de retenciones	67
Cuadro 29. Control de archivos y carpetas	68

	Pág.
Cuadro 30. Control de archivos de facturas	69
Cuadro 31. Control de inventarios	70
Cuadro 32. Sistema de registros y procesos	71
Cuadro 33. Flujograma de procesos	72
Cuadro 34. Flujograma para el control de inventarios	73
Cuadro 35. Dificultades para el registro de mercadería	74
Cuadro 36. Capacitación en el control de inventarios	75
Cuadro 37. Acceso al almacén	76
Cuadro 38. Ingreso restringido a almacén	77
Cuadro 39. Planificación de cobranzas	78
Cuadro 40. Clientes segmentados	79
Cuadro 41. Procesos de cobranza	80
Cuadro 42. Segregación de funciones de cobranza	81
Cuadro 43. Uso de la tecnología	82
Cuadro 44. Causas de morosidad de clientes	83
Cuadro 45. Cartera de cuentas por cobrar	84
Cuadro 46. Procedimiento para cobranza dudosa	85
Cuadro 47. Programación de facturación	86
Cuadro 48. Reporte mensual de cobranza	87
Cuadro 49. Acceso a la información de las cuentas por cobrar	88
Cuadro 50. Proceso de movimientos bancarios	89
Cuadro 51. Programación de pagos	90
Cuadro 52. Financiamiento de pagos	91
Cuadro 53. Otorgamiento de créditos de proveedores	92
Cuadro 54. Pagos al personal	93
Cuadro 55. Correlación entre la Gestión Empresarial y la Contabilidad y Finanzas	94
Cuadro 56. Correlación entre la Gestión Empresarial y los Registros de inventario	95
Cuadro 57. Correlación entre la Gestión Empresarial y las Cuentas por Cobrar	96
Cuadro 58. Correlación entre la Gestión Empresarial y las Cuentas por Pagar	97

Índice de gráficos

	Pág.
Gráfico 1. Presupuesto asignado	46
Gráfico 2. Fases del proceso presupuestal	47
Gráfico 3. Distribución del presupuesto	48
Gráfico 4. Fase del planeamiento	49
Gráfico 5. Ingresos y gastos	50
Gráfico 6. Recursos necesarios para realizar un inventario	51
Gráfico 7. Carencia de inventarios	52
Gráfico 8. Identificar mercadería faltante	53
Gráfico 9. Control de comprobantes	54
Gráfico 10. Cobranza programada	55
Gráfico 11. Control de Archivo de comprobantes	56
Gráfico 12. Cobranza directa	57
Gráfico 13. Reprogramación de documentos	58
Gráfico 14. Depósito de los pagos efectuados	59
Gráfico 15. Reporte diario de cobranza	60
Gráfico 16. Reporte a Tesorería	61
Gráfico 17. Programación de pago de servicios	62
Gráfico 18. Realización de pagos de servicios	63
Gráfico 19. Control de cuentas corrientes	64
Gráfico 20. Cancela deudas	65
Gráfico 21. Control de pagos efectuados	66
Gráfico 22. Control de retenciones	67
Gráfico 23. Control de archivos y carpetas	68
Gráfico 24. Control de archivos de facturas	69
Gráfico 25. Control de inventarios	70
Gráfico 26. Sistema de registros y procesos	71
Gráfico 27. Flujograma de procesos	72
Gráfico 28. Flujograma para el control de inventarios	73
Gráfico 29. Dificultades para el registro de mercadería	74
Gráfico 30. Capacitación en el control de inventarios	75

Gráfico 31. Acceso al almacén	76
Gráfico 32. Ingreso restringido a almacén	77
Gráfico 33. Planificación de cobranzas	78
Gráfico 34. Clientes segmentados	79
Gráfico 35. Procesos de cobranza	80
Gráfico 36. Segregación de funciones de cobranza	81
Gráfico 37. Uso de la tecnología	82
Gráfico 38. Causas de morosidad de clientes	83
Gráfico 39. Cartera de cuentas por cobrar	84
Gráfico 40. Procedimiento para cobranza dudosa	85
Gráfico 41. Programación de facturación	86
Gráfico 42. Reporte mensual de cobranza	87
Gráfico 43. Acceso a la información de las cuentas por cobrar	88
Gráfico 44. Proceso de movimientos bancarios	89
Gráfico 45. Programación de pagos	90
Gráfico 46. Financiamiento de pagos	91
Gráfico 47. Otorgamiento de créditos de proveedores	92
Gráfico 48. Pagos al personal	93

Resumen

La presente investigación titulada “Factores críticos en la Gestión Empresarial y la Importancia de la Contabilidad y Finanzas en las PYMES del Sector Hotelero del distrito de Iquitos – 2018”, tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la Gestión Empresarial y la Contabilidad y Finanzas; en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos en la provincia de Maynas del departamento de Loreto.

La investigación fue de tipo básica, de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por 35 PYMES del Sector Hotelero del distrito de Iquitos en la provincia de Maynas del departamento de Loreto. El muestreo fue no probabilístico de tipo censal y quedó constituida por la totalidad de la población en estudio. La muestra estuvo conformada por 35 PYMES. El instrumento de investigación tuvo un coeficiente de confiabilidad de 0.854, por lo que resultó apropiado para usarlo en la encuesta.

De los resultados se ha logrado establecer que existe una relación significativa positiva con un coeficiente de correlación de Pearson de $r=0,891$ entre la Gestión Empresarial y la Contabilidad y Finanzas; en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos.

Palabras Clave: Contabilidad y Finanzas, Servicios, Calidad, Ambiente, Comercialización, Planeamiento, Recursos Humanos.

Abstract

This research entitled "Critical Factors in Business Management and the Importance of Accounting and Finance in the SMEs of the Hotel Sector of the district of Iquitos - 2018", had as main objective to determine the relationship that exists between Business Management and Accounting and Finance; in the SMEs of the hotel sector of the district of Iquitos in the province of Maynas of the department of Loreto.

The research was of a basic type, descriptive level correlational, non-experimental and cross-sectional design. The population consisted of 35 SMEs from the Hotel Sector of the district of Iquitos in the province of Maynas in the department of Loreto. The sampling was non-probabilistic census type and was constituted by the entire population under study. The sample consisted of 35 SMEs. The research instrument had a reliability coefficient of 0.854, so it was appropriate for use in the survey.

From the results it has been established that there is a significant positive relationship with a Pearson correlation coefficient of $r = 0.881$ between Business Management and Accounting and Finance; in the SMEs of the hotel sector of the district of Iquitos.

Keywords: Accounting and Finance, Services, Quality, Environment, Marketing, Planning, Human Resources.

Introducción

La presente investigación “Factores críticos en la Gestión Empresarial y la Importancia de la Contabilidad y Finanzas en las PYMES del Sector Hotelero del distrito de Iquitos – 2018”, tuvo como propósito determinar la relación entre la Gestión empresarial y la Contabilidad y Finanzas, en las PYMES del Sector Hotelero del distrito de Iquitos.

El presente trabajo de investigación se dividió en las siguientes partes:

El Capítulo I se refirió al problema de investigación y dentro del mismo se consideró el planteamiento del problema. Además se realizó la formulación del problema general y específicos. A continuación se establecieron los objetivos de investigación; general y específicos. Y finalmente se realizó la justificación de la investigación.

Capítulo II: Contiene el marco teórico de la investigación. En primer lugar los antecedentes internacionales y nacionales. A continuación las bases teóricas de las variables de estudio: Gestión empresarial y Contabilidad y Finanzas. Luego se formularon la hipótesis general y las específicas y finalmente se presentan las variables de investigación: Gestión empresarial y Contabilidad y Finanzas.

Capítulo III: Se refiere a la presentación de la metodología de la investigación y dentro de ello se presenta el ámbito de estudio, tipo, nivel, método y diseño de investigación, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procedimiento de recolección de datos y técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Capítulo IV: Se refiere a los resultados de la investigación; específicamente la presentación y discusión de resultados después de la contrastación de la hipótesis.

A continuación se presentan las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

Finalmente, se presentan los anexos correspondientes, dentro del mismo se consideró la matriz de consistencia y el cuestionario como instrumento de recolección de datos.

Capítulo I: Problema

1.1. Planteamiento del problema

El Perú es un país de emprendedores, y aunque como manifestó Gestión (2016), ha retrocedido cuatro puestos en el reporte del Global Entrepreneurship Monitor GEM 2015 pues registró una Tasa de Actividad Emprendedora (TEA) de 22.2%, sigue situándose en el top mundial, siendo el quinto más país emprendedor a nivel global. Sin embargo, no basta con ser un país de emprendedores para generar desarrollo, sino que dichos emprendimientos deben sobrevivir y consolidarse como empresas prósperas en función al tiempo. Así lo corroboró Prado (2016), al sostener que en el Perú el 75% de las PYMES que emprenden cada año no llegan a los primeros dos años de vida, el 20% restante llega al quinto año y aún un menor porcentaje llega a los 10 años. Asimismo, la gran mayoría de las PYMES que pasan del segundo año de vida, se mantienen en un estado de “supervivencia”, estancada en un ciclo de poco o nulo crecimiento y poca rentabilidad.

A pesar del alto porcentaje de actividades de los emprendedores, aún existen aquellos que no logran alcanzar su objetivo inmediato de mantenerse en el mercado empresarial. Por lo general las empresas que constituyen dichos emprendedores son pequeñas o micro empresas denominadas PYMES. En todos los sectores productivos y de servicios, hay PYMES que se establecen, consolidan y crecen en sus respectivos mercados; situación que se observa en el sector hotelero, debido a la proyección de sus inversiones en el distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto, entre los años 2015 al 2021, que alcanzarán una cifra aproximada de U\$S 2,500 millones. La mayoría de los proyectos están dirigidos a hospedajes de entre 1 y 3 estrellas (Portal PQS, 2017).

Este crecimiento se ve sostenido por el auge del sector turístico peruano, que se viene convirtiendo en una de las principales actividades económicas del Perú y poco a poco se viene acercando a la actividad pesquera del país como la segunda actividad comercial más importante de la nación.

Dentro de esta perspectiva de desarrollo turístico nacional, es importante mencionar un aspecto que impacta a las PYMES del sector hotelero nacional, como es la llegada al país -y a la región de Iquitos- de grandes cadenas hoteleras. Tal como lo mencionó el Diario Gestión (2017), al informar que la cadena estadounidense Hilton Worldwide abrirá un hotel de lujo DoubleTree by Hilton en la región de Iquitos, y la cadena Casa Andina, en el 2017 inauguró un hotel Classic. A nivel nacional se estimó que 30 hoteles de bandera internacional anclarían en el Perú, con plataformas de servicios como programas de fidelización de hasta 40 millones de huéspedes, que agilizan el retorno de la inversión a los constructores. (El Comercio, 2016, p. 1)

Esta gran inversión hotelera traerá consigo ventajas significativas -que el sector hotelero local en la actualidad carece o tiene limitaciones- como el contar con mejor servicio, gestión, logística e infraestructura, pues es necesario saber que “estas cadenas ya no construyen hoteles, solo los administran, quienes los edifican y se mantienen como propietarios son, por lo general, las inmobiliarias locales” (El Comercio, 2016, p. 1).

Esta situación viene generando que gran parte de las PYMES hoteleras no puedan cubrir grandes inversiones en infraestructuras para que permanezcan vigentes en el mercado, ser sostenibles y mejorar sus procesos, actividades y fortalecer su participación en las iniciativas de gestión y promoción del sector turístico nacional. Según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2016), apenas el 12.85% de los establecimientos de hospedaje presentaron su declaración jurada al sector turismo y sólo el 10.34% cuentan con certificado de clase y categoría.

A nivel internacional, en las PYMES del sector hotelero, prevalece la informalidad, sus mecanismos de administración son inadecuados y al no contar con una estructura de gestión básica, tienen un descontrol de sus inventarios, compras y ventas que puedan reflejar sus operaciones comerciales y determinar sus ganancias o pérdidas, según corresponda. Estas

actividades son parte de las funciones principales que realiza la Contabilidad y finanzas, pilares del crecimiento de toda organización empresarial.

Saavedra (2011) señaló:

Una baja intensidad de capital, altas tasas natalidad y mortalidad, presencia de propietarios/socios/familiares como mano de obra, contabilidad no profesionalizada, estructura burocrática mínima, poder centralizado, contratación directa de mano de obra, mano de obra semi-calificada o no calificada, bajo nivel de inversión en innovación, dificultades para el acceso a fuentes de financiamiento externas, y finalmente subordinación a las grandes empresas. (p. 61)

A nivel nacional existen una serie de factores como las infraestructuras de las actividades hoteleras que son primordiales para la preferencia de los consumidores, sumado a un buen servicio o atención al cliente; éstos no son los únicos, dentro del aparato operativo, que hacen competitivo a un negocio hotelero, sino que debe complementarse con las actividades de gestión a nivel empresarial, dado que en las PYMES carecen de una dirección gerencial de gestión. Además los registros de sus operaciones comerciales son inconsistentes e incompletas, no prestándole atención a su uso constante, ya que debe ser prioritario conocer los ingresos y los gastos de las organizaciones hoteleras, para la toma de decisiones.

Sin embargo, a nivel local se observó que la valoración de la Contabilidad y Finanzas en la gestión empresarial de las PYMES está vinculada más con temas de obligatoriedad tributaria y de sanciones por incumplimiento de ellas ante la Administración Tributaria. Generalmente estos emprendimientos se concentran más en la operación del día a día o como máximo un año, “donde la base fundamental de planeación son los presupuestos de ingresos y egresos. Se debe precisar sin embargo que algunas de las empresas trabajan solamente con un presupuesto de caja incompleto” (p. 121).

En las actividades hoteleras que realizan las PYMES a nivel local, en la ciudad de Iquitos, para que la Gestión Empresarial pueda consolidarse se han identificado algunos factores críticos relacionados de manera directa a las áreas dependientes de la Contabilidad y Finanzas, que por no estar debidamente organizadas, ocasionan demoras en la entrega de información

concerniente a los aspectos financieros. Las áreas que funcionan de manera coordinada con la Gestión, como la de Costos, Cobranzas y Tesorería, proveen de información recabada de la Contabilidad y Finanzas, y además de manera directa a través de sus estados financieros.

La Gestión Empresarial de las PYMES, de algunos factores y de la Contabilidad y Finanzas, la cual adquiere un papel importante, tal como lo sostienen Barajas, Hunt y Ribas (2013), quienes indicaron que es “el mejor instrumento del que se dispone para evaluar y poner racionalidad a cualquier negocio, de forma que las buenas ideas se conviertan en negocios sostenibles a largo plazo y generan un dividendo adecuado para sus propietarios”.

Es así que esta investigación pretende encontrar la relación existente entre la gestión Empresarial y la Contabilidad y Finanzas en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018, para ello se han considerado las dimensiones de ambas variables de estudio.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la Gestión Empresarial y la Contabilidad y Finanzas en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018??

1.2.2. Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la Gestión Empresarial y los Registros de inventario en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018?

¿Qué relación existe entre la Gestión Empresarial y las Cuentas por Cobrar en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018?

¿Qué relación existe entre la Gestión Empresarial y las Cuentas por Pagar en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la Gestión Empresarial y la Contabilidad y Finanzas en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

Analizar la relación que existe entre la Gestión Empresarial y los Registros de inventario en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018.

Indicar la relación que existe entre la Gestión Empresarial y las Cuentas por Cobrar en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018.

Explicar la relación que existe entre la Gestión Empresarial y las Cuentas por Pagar en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación técnica

El presente trabajo de investigación se justifica técnicamente por la ejecución de acciones para responder a la necesidad de conocer la relación que existe entre la Contabilidad y Finanzas y la Gestión Empresarial de las MYPES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018.

1.4.2. Justificación metodología

La justificación metodológica se sustenta en el uso adecuado de una metodología que sea pertinente al proceso de investigación llevado a cabo. La descripción metodológica de variables y la explicación de cada uno de los capítulos contenidos en la investigación, estuvieron acorde con la metodología elegida de diseño correlacional.

1.4.3. Justificación practica

La investigación planteada se justificó en la práctica porque existe una situación problemática latente enmarcada en la Gestión Empresarial y la importancia de la Contabilidad y Finanzas de las PYMES en el distrito de Iquitos, tal como se ha establecido con los resultados obtenidos, donde existen fundamentos necesarios para demostrar la relación de las dos variables de estudio. Esto puede ser útil para las PYMES hoteleras puesto que permitirá reforzar los programas de capacitación que actores públicos y/o privados realicen con la finalidad de fortalecer el tratamiento estratégico que se le debe dar a la Contabilidad y Finanzas, incrementando el conocimiento especializado de dicha área.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. A Nivel Internacional

Farfán (2016) en su tesis denominada “Diseño de un Sistema Contable de Direccionamiento Estratégico Aplicable a las Pequeñas y Medianas Empresas Latinoamericanas”, presentada para optar el título de Licenciado en Contaduría Pública, de la Universidad Nacional de Buenos Aires, Argentina, tuvo como objetivo determinar la relación de un Sistema Contable de Direccionamiento Estratégico Aplicable a las Pequeñas y Medianas Empresas Latinoamericanas y mejora de la gestión. La investigación fue de tipo básica y de enfoque cuantitativo. Su metodología fue correlacional, no experimental y transversal. Sostuvo como conclusión que la Contabilidad se vincula con la estrategia ya que contribuye a la evaluación de su grado de cumplimiento, monitoreando el cumplimiento de objetivos y metas en los niveles estratégicos, tácticos y operativos.

Phabmixay (2015) en su tesis denominada “Gestión Empresarial del Sistema de Reclamaciones y Quejas bajo los enfoques mecanicista y orgánico. Antecedentes y Resultados”, presentada para optar el grado de doctor, de la Universidad de Valladolid, Valladolid, España, tuvo como unidad de análisis la empresa y las quejas que recibe de los clientes debido al consumo, uso del producto o por cualquier disconformidad que pudiera aparecer en el proceso de venta y postventa; siguiendo los procesos de recepción de la reclamación, registro y transmisión, identificación de la solución, interacción con el cliente y respuesta de la empresa al consumidor.

Tuvo como conclusión la explicación de un sistema eficiente de reclamaciones y quejas, y describimos la orientación al mercado y los objetivos de la empresa como dos de los principales antecedentes de la adopción de los enfoques mecanicista y orgánico en la gestión empresarial. Fueron los resultados medidos en términos de justicia percibida por los clientes y satisfacción de la empresa.

Díaz (2015) en su tesis denominada “Diseño de un sistema de gestión empresarial adaptado a las PYMEs del sector textil cuya producción se basa en el tisaje de tejidos para el hogar”, presentada para optar el título de ingeniero, de la Universidad Politécnica de Valencia, Valencia, España, trató de los pilares, innovación aplicada a productos y procesos, capacidad de desarrollo de artículos con diseño diferenciado y gestión eficaz de las empresas constituirán los elementos necesarios para la supervivencia del sector. El contenido de esta investigación propone un modelo específico de gestión adaptado a las empresas del sector textil de mayor relevancia en la Comunidad Valenciana constituido por las PYMEs dedicadas a la fabricación de tejidos destinados al sector de textiles para el hogar. El modelo propuesto ha sido desarrollado contando con la participación de un importante número de empresas pertenecientes al sector definido, fruto de esta colaboración se ha definido un sistema de gestión basado en la utilización de una serie de indicadores divididos en cinco perspectivas desde las cuales se propone medir la evolución de la empresa y los resultados que suponen las diferentes decisiones estratégicas emprendidas. Como resultado se definen los Factores Críticos de Éxito común al conjunto de empresas de estas características y se genera un Cuadro de Mando constituido por una cifra de 27 indicadores. Con el sistema de control propuesto se conseguirá el control total del negocio

Esteban (2015) en su tesis denominada “La Contabilidad de Gestión como Herramienta para la toma de decisiones”, presentada para optar el título de Contador Público, de la Universidad de Zaragoza, Zaragoza, España, tuvo como objetivo determinar la relación de la contabilidad en la toma de decisiones. Su metodología fue correlacional y no experimental. Sostuvo como conclusión que aunque la contabilidad financiera es importante en las organizaciones actuales no proporciona la información suficiente y necesaria, y en muchos casos la información tomada de la contabilidad financiera no es la más adecuada, al tener que ajustarse en su elaboración a los principios contables generalmente aceptados.

Hernández (2013) en su tesis denominada “Modelo de Gestión Empresarial según nuevas tendencias: Intangibles y Calidad Total. Aplicación al sector camaronero de Venezuela”, presentada para obtener el grado de Doctor, ha sido desarrollada en el Departamento de Estadística, Econometría, Investigación Operativa, Organización de Empresas y Economía Aplicada de la Universidad de Córdoba, Venezuela, justificó dicho estudio en la gestión empresarial. Tuvo como objetivo el desarrollo de un modelo de gestión empresarial. El marco metodológico propuesto en la investigación, abarcó dos facetas: cualitativa y cuantitativa; éstas se centraron en el estudio de casos y el análisis multivariante respectivamente. Después de aplicar un cuestionario basado en el modelo de gestión desarrollado, los resultados del análisis estadístico aplicado a los datos recogidos a través de dicho cuestionario, fueron que la gestión empresarial está ligada a la calidad.

Quispe (2013) en su tesis denominada “La Gestión Empresarial y el Impacto en el Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa, gestionado a través del Convenio Binacional ALBA-TCP, entre el Estado Plurinacional de Bolivia y la República Bolivariana de Venezuela, en las gestiones 2006-2012”, presentada para optar el título de licenciado en Economía, Universidad Mayor de San Andrés, La Paz, Bolivia, tuvo como objetivo determinar la gestión empresarial y el desarrollo de las Micro y Pequeña Empresa. Tuvo como metodología descriptiva y correlacional. La población y muestra estuvieron representados en la Micro y Pequeña Empresa. Su conclusión fue que existe relación entre la Gestión Empresarial y el Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa.

2.1.2. A Nivel Nacional

Álvarez (2017) en su tesis denominada “La gestión empresarial de las Mypes y su relación con la competitividad de ventas en el emporio de Gamarra, La Victoria, 2017”, presentada para optar el título de Licenciada en Administración, Universidad César Vallejo, Lima, Perú; tuvo como objetivo general comprender la relación de la gestión empresarial de las Mypes con la competitividad de ventas en el emporio de Gamarra – La Victoria 2017, teniendo como grave problema que muchas empresas Mypes no ejecutan una apropiada gestión empresarial, puesto que muchas veces se manejan en base a lo aprendido por el tiempo, lo cual puede relacionarse directamente de manera negativamente en la competitividad de ventas. El diseño de investigación fue de tipo no experimental, de carácter descriptivo – correlacional, considerado como una investigación aplicada. La población estuvo conformada por 250 empresarios MYPES del Jr. Humboldt – La

Victoria, con un tamaño de muestra de 152 empresarios MYPES entre hombres y mujeres. Los resultados del trabajo de campo dieron como resultado que existe una correlación positiva baja entre las variables gestión empresarial de las MYPES y la competitividad de ventas.

Pajuelo (2017) en su tesis denominada "El leasing financiero y la gestión empresarial de las Mypes de turismo a nivel nacional", presentada para optar el Grado Académico de Magíster en Contabilidad con mención en Contabilidad de Gestión, Universidad Nacional Mayor de San Marcos; tuvo como propósito principal determinar la incidencia del leasing financiero en la gestión empresarial de las micro y pequeñas empresas (Mypes) de turismo en el ámbito peruano. El tipo de estudio fue descriptivo. El diseño de la investigación fue correlacional. La población estuvo conformada por 1018 gerentes de Mypes del sector turismo. La muestra fue probabilística y estuvo constituida por los 66 gerentes de Mypes. Se utilizó como técnica de recolección de datos: La encuesta y el análisis documental. Se utilizó como instrumento: un cuestionario de 12 ítems. Para el análisis de datos, se utilizó la prueba de Correlación de Pearson. Los resultados del estudio mostraron una relación estadísticamente significativa de $p = 0.000$ (donde $p < 0,01$) y a una probabilidad de certeza del 99%, por lo tanto se aceptó la hipótesis afirmativa y se rechazó la hipótesis nula en el sentido siguiente: "Las operaciones de leasing financiero como forma de financiamiento para adquirir equipos y maquinarias inciden en la gestión empresarial de las micro y pequeñas empresas (Mypes) de turismo en el país."

Silva (2016) en su tesis denominada "Influencias del financiamiento y la Contabilidad como una estrategia en la Gestión Empresarial, de las Micro y Pequeñas Empresas, dedicadas a la venta de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores, Arequipa 2015", presentada para obtener el título profesional de Contador Público, Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú; tuvo como propósito principal determinar la incidencia del leasing financiero en la Para el desarrollo de la tesis, tuvo Objetivo explicar la influencia que tiene el financiamiento y la Contabilidad, como una estrategia en la gestión empresarial, de las micro y pequeñas empresas, dedicadas a la venta de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores y de esta manera el empresario conozca las estrategias y las aplique en su gestión empresarial para un adecuado y eficiente uso de los recursos permitiendo el crecimiento de las MYPES en el Perú. La hipótesis sostuvo que es probable que la influencia del financiamiento y la contabilidad sirvan o se utilicen como estrategias en la gestión empresarial de las micro y pequeñas empresas, dedicadas al rubro automotriz Arequipa, 2015. Los resultados del trabajo de campo, mostraron

que la gran parte de las Micro y pequeñas empresas tienen que recurrir a obtener financiamiento, debido a la falta de capital de trabajo con el propósito fundamental de realizar inversiones en dichas empresas, para poder prestar sus servicios en el mercado.

Guzmán (2014) en su tesis denominada “La Contabilidad como herramienta de Gestión y su incidencia en la Toma de Decisiones, en el Área de Operaciones del Banco Financiero de la Ciudad de Trujillo en el año 2013-2014”, presentada para obtener el título profesional de Contador Público, Universidad Privada Antenor Orrego, La Libertad, Perú; tuvo como objetivo conocer como la contabilidad de gestión incide en la toma de decisiones, concluyó que: la contabilidad de gestión influye positivamente en la gestión económica y financiera ya que se percibe una leve mejora en el Periodo 2012 – 2013, habiéndose realizado el diagnóstico al área de operaciones y determinando que entre el periodo 2010 – 2011 durante el cual no se estaba obteniendo los resultados esperados, según la información proveniente de los Estados Financieros, las cuales variación entre los años 2012 - 2013, con resultados no del todo esperados en los rubros de captaciones y colocaciones.

González (2014) en su tesis denominada “Gestión Empresarial y Competitividad en las MYPES del sector textil en el marco de la Ley N° 28015 en el distrito de La Victoria - Año 2013”, presentada para optar el título profesional de Contador Público, Universidad de San Martín de Porres; tuvo como objetivo general conocer cómo influye la Ley N° 28015 en la gestión y competitividad de las Mypes del sector textil en el distrito de La Victoria, teniendo en cuenta que el punto crítico de este tipo de empresas es que no realizan una adecuada gestión empresarial, ya que sus actividades las realizan muchas veces de manera empírica. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, de carácter descriptivo, cuyo diseño metodológico es el transeccional, considerado como una investigación aplicada, debido a los alcances prácticos, aplicativos, sustentados por normas e instrumentos técnicos de recopilación de información, donde se ha considerado los aportes e investigaciones de diferentes personalidades que han facilitado la asimilación del tema investigado. La población estuvo conformada por 240 empresas del sector textil del distrito de La Victoria, con un tamaño de muestra que asciende a 50 personas entre hombres y mujeres empresarios. Los resultados del trabajo de campo mostraron que gran parte de estas empresas no tienen conocimiento acerca de la Ley N° 28015, lo que hace que su gestión sea deficiente y no les permita ser competitivos, afrontar las situaciones que podrían presentarse en cuanto a exportaciones y uso de financiamiento; tampoco cuentan con

conocimiento acerca de la asociatividad empresarial, aspectos que se deben corregir a fin de contar con una buena gestión que beneficie a la empresa en todos sus campos de acción.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 Las PYMES en el Sector Hotelero

Como lo mencionó Brenes (2006), el turismo crea oportunidades para las PYMES del sector hotelero puedan ofrecer productos y servicios, como artesanías, productos (complementan el atractivo de un destino turístico. En Europa, por ejemplo, el 70% de la capacidad total del alojamiento turístico corresponde a pequeñas y medianas empresas y los servicios complementarios como bares, restaurantes, transporte y centros de atracción son importantes.

“El turismo debe ser planificado y gestionado de forma sostenible, con debida consideración a la protección y al uso económico adecuado del medio ambiente natural y social de los destinos turísticos” (Brenes, 2006, p. 20). La planificación, el desarrollo y la gestión del turismo deben participar los organismos públicos, privados y sociedad civil que forman el clúster; así se ampliará la generalización de los beneficios y se logrará competitividad del sector, como se visualiza en el siguiente gráfico.

2.2.2. Gestión Empresarial

Barceló (2001), refirió que: “Más allá de las métodos de gestión empresarial para utilizar programas particulares dirigidos a la innovación, al desarrollo en los procesos o en los servicios a los clientes, reconocemos el conocimiento como un bien público internacional” (p. 200).

Guevara (2012), definió:

A la gestión empresarial como el conjunto de medidas y estrategias llevadas a cabo con la finalidad de que la empresa sea viable económicamente, y que cuenta con infinidad de factores, desde lo financiero, pasando por lo productivo hasta lo logístico. La gestión empresarial es una de las principales virtudes de un hombre de negocios, que engloba a

las distintas competencias que se deben tener para cubrir distintos flancos de una determinada actividad comercial en el contexto de una economía de mercado. (p. 516)

Guevara (2012) sostuvo:

La gestión empresarial por su naturaleza, en la búsqueda de su éxito comercial no solamente va al encuentro de las mejores ofertas y productos, como a los más bajos precios en servicios como en calidad y cantidad, sino que también busca situar a la empresa dentro de la sociedad donde se encuentra, actuando en total armonía con los principios, valores, doctrinas y costumbres, que prevalecen en esa comunidad urbana o rural a fin de que siendo la empresa considerada como una parte de la sociedad y las personas que ahí habitan la perciban como un elemento fundamental, sea en todo momento una parte de la misma y constituya un activo social. (p. 518)

2.2.2.1. Dimensiones de la Gestión Empresarial

Para la evaluación de la gestión empresarial en las PYMES del Sector Hotelero se utilizó el modelo propuesto por Guanziroli, Buainain y de Sousa (2007), en base a dimensiones de análisis de pertinencia, eficiencia, eficacia y sostenibilidad de los negocios hoteleros.

Análisis de Pertinencia:

Permite determinar, de forma dinámica, la validez del negocio frente a los cambios que pueden ocurrir durante la ejecución. Es posible, por ejemplo, que hayan desaparecido los problemas o las necesidades que inicialmente justificaron el negocio, o que hayan cambiado las necesidades o prioridades debido a factores políticos, económicos o sociales, o incluso como resultado de las actividades del mismo negocio. En última instancia, el análisis determina si los objetivos siguen siendo válidos o deben reformularse. (Guanziroli, Buainain y de Sousa, 2007, p. 115)

Análisis de Eficacia:

En la dimensión de la eficacia, se toman como base los objetivos del negocio, se busca identificar los resultados y evaluar la magnitud o el alcance y la calidad de los impactos de las

acciones sobre el medio en el que el negocio interviene. Se trata, sin duda, de la dimensión más compleja del proceso de evaluación. Requiere la clara identificación de los objetivos generales y específicos del negocio. (Guanziroli, Buainain y de Sousa, 2007, p. 115)

Análisis de Eficiencia:

El análisis de la eficiencia se refiere a la evaluación de la manera en qué se utilizan los recursos. Por lo general, el análisis de la eficiencia está orientado por algunas preguntas, entre las cuales se pueden mencionar las siguientes: ¿los productos reales o previstos y los gastos realizados se justifican en relación con los gastos? ¿Los recursos se utilizan o se utilizaron de la manera más económica posible? O, incluso, ¿existe superposición o duplicación entre las actividades programáticas y otras intervenciones semejantes? ¿Existen otras maneras más eficientes de obtener más o mejores productos con los aportes disponibles? ¿Los productos se entregaron en los plazos establecidos? (Guanziroli, Buainain y de Sousa, 2007, p. 116)

Análisis de sostenibilidad:

El análisis de sostenibilidad se trata de dos dimensiones que deben considerarse en el proceso de evaluación. El primero tiene que ver con los propios resultados y, por lo tanto, con la necesidad de verificar en qué medida los resultados del negocio se sostienen una vez retirados los aportes de los socios. El segundo se refiere al aprendizaje institucional, es decir, en qué medida los encargados de la gestión internalizaron la experiencia y se capacitaron para seguir adelante. (Guanziroli, Buainain y de Sousa, 2007, p. 118)

2.2.3. Los Factores críticos en la Gestión Empresarial

2.2.3.1. El Mapa de Competitividad BID

Como mencionó Saavedra (2011), la competitividad se logra en cada una de las áreas de la empresa, con el cual se realiza un diagrama que muestra las fortalezas y debilidades de esta. Fue desarrollado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y visualiza a la organización como un sistema integrado por nueve áreas que al interconectarse entre sí mejoran el desempeño y gestión de la organización. Estas áreas son:

Planeación Estratégica

Es la que permite establecer la orientación y actividades futuras de las empresas; se encuentra ligada al rol y al trabajo de los altos directivos. Es un proceso continuo de análisis de objetivos y resultados y la adopción continua de medidas correctivas, considerando las fortalezas y debilidades hacia el interior de la empresa y las amenazas y oportunidades del entorno. (Saavedra, 2011, p. 68)

Producción y operaciones

La producción es la creación de bienes o servicios, mientras que la administración de operaciones es el conjunto de actividades que crean valor en forma de bienes y servicios al transformar los insumos en productos terminados. (Saavedra, 2011, p. 68)

Aseguramiento de la calidad

Son todas las actividades que se llevan a cabo con el fin de ofrecer un producto o servicio libre de defectos y que a la vez satisfaga las necesidades del consumidor cliente. (Saavedra, 2011, p. 68)

Comercialización

Es el proceso que se realiza con el fin de que el producto o servicio llegue del productor al consumidor final, teniendo como premisa incrementar la participación en el mercado. (Saavedra, 2011, p. 70)

Recursos humanos

El manejo de los recursos humanos puede ser concebido como una estrategia empresarial que manifiesta la importancia de la relación individual frente a las relaciones colectivas entre gestores, directivos o trabajadores, propiciando una participación activa de todos los trabajadores de la empresa. (Saavedra, 2011, p. 71)

Gestión ambiental

La responsabilidad social de la empresa respecto al cuidado del medio ambiente, la coloca en una situación en la que puede mejorar su imagen ante la sociedad. (Saavedra, 2011, p. 72)

Sistemas de información:

El apoyo a las funciones operativas a través de las tecnologías de información resulta de vital importancia para desarrollar una estructura competitiva del negocio. (Saavedra, 2011, p. 73)

Contabilidad y Finanzas

Permite la generación de información para la toma de decisiones, y es una valiosa herramienta cuando es utilizada para visualizar el futuro de la empresa a través de las proyecciones financieras. Precisamente de esta área se extraen las siguientes dimensiones, que sirvieron para el desarrollo de la investigación. (Saavedra, 2011, p. 69)

2.2.3.2. El Modelo de Análisis de los Factores en la Gestión Empresarial

Considerando que lo presentado por Saavedra (2011), tomó el modelo desarrollado por el Banco Interamericano de Desarrollo, éste precisa ser adecuado a la realidad de las PYMES en general y de manera particular a las del sector hotelero, ubicadas en la ciudad de Iquitos,

Estas PYMES reúnen todas las características funcionales que se señalan en el modelo planteado, tales como Planeación y Recursos Humanos, Servicios, Calidad y Ambiente, y además Comercialización y Servicios. Pero otras áreas como Contabilidad y Finanzas; que pues permite la generación de información para la toma de decisiones, siendo una valiosa herramienta que es utilizada para visualizar el futuro de la empresa a través de las proyecciones financieras; requieren de mejoramiento o, de ser el caso, de implementación.

Las áreas de la variable Gestión Empresarial, que deben ser mejoradas y reestructuradas; éstas mejoras, fueron las dimensiones de la investigación, son las siguientes:

Inventarios y Balances

- Estados financieros
- Costos
- Control interno

Cobranzas

- Proveedores
- Créditos
- Control de documentos

Caja (Tesorería)

- Emisión de comprobantes
- Manejo de efectivo
- Obligaciones tributarias

Inventarios y Balances

Debe considerar los activos físicos de la empresa tales como mercaderías y activos fijos principalmente, así como de las deudas pendientes (deudores y acreedores), tanto a corto como a largo plazo. (Soria, 2010, p. 64)

Para un mejor control existe un Libro donde se realizan los respectivos registros, no existiendo un formato definido. En las Mercaderías es importante la cantidad y precio unitario; en los Activos Fijos se debería detallar valor inicial, año de adquisición, valor depreciado, etcétera; en los créditos y préstamos contraídos se debería poner el plazo, tipo de interés, etcétera; y en las deudas por el giro (de clientes, proveedores y otros) se debe poner el análisis de cuentas. Todos estos datos son importantes para el orden y control de las operaciones. (Soria, 2010, p. 64)

Estados financieros

Se les conoce estados contables, informes financieros o cuentas anuales. Son informes detallados que utilizan las organizaciones para dar a conocer la situación económica y financiera y los cambios que puedan haber sucedido de sus principales indicadores. Sirve para la toma de

decisiones y su elaboración se realiza de manera anual y excepcionalmente en períodos menores. (Soria, 2010, p. 77)

La mayoría de estos informes constituyen el producto final de la contabilidad y son elaborados de acuerdo a principios de contabilidad generalmente aceptados, normas contables o normas de información financiera. La contabilidad, dentro de una organización debe ser llevada por profesionales contadores competentes. (Soria, 2010, p. 77)

Costos

Es el valor de los recursos económicos utilizados para realizar una producción. Así como se determinan los costos de los productos, también se pueden determinar los costos de los servicios. (Soria, 2010, p. 187)

Por ejemplo, en el sector hotelero, existen algunos como: el costo de transportar una persona desde un terminal hasta sus instalaciones, el costo de los productos entregados al hospedado durante su estadía (comidas, bebidas, revistas, accesorios, etcétera) como las remuneraciones efectuadas por el trabajo realizado por el personal asignado al servicio brindado (repcionistas, anfitrionas, cuarteros, mozos, azafatas y auxiliares en general), más una porción del valor de todos los elementos necesarios para la prestación del servicio, tales como depreciación, mantenimiento y reparaciones, combustible, personal externo, etcétera.

Para efectos contables, y especialmente para la clasificación funcional de los costos, es conveniente distinguir, de manera convencional, entre lo que es un Costo, y lo que constituye un Gasto. Algunos autores, en lugar de las denominaciones costo y gasto, prefieren llamar Costos de Fabricación a los Costos y Costos Operativos a los Gastos. (Soria, 2010, p. 187)

Control interno

Catácora, (1996), señaló

Un sistema de control interno se establece bajo la premisa del concepto de costo/beneficio. El postulado principal al establecer el control interno diseña pautas de

control cuyo beneficio supere el costo para implementar los mismos. Es notorio manifestar, que el control interno tiene como misión ayudar en la consecución de los objetivos generales trazados por la empresa, y esto a su vez a las metas específicas planteadas que sin duda alguna mejorará la conducción de la organización, con el fin de optimizar la gestión administrativa.

Sin embargo sobre este punto, es importante señalar que, para que un control interno rinda su cometido, debe ser: oportuno, claro, sencillo, ágil, flexible, adaptable, eficaz, objetivo y realista. Todo esto tomando en cuenta que la clasificación del mismo puede ser preventiva o de detección para que sea originaria. El control interno contable representa el soporte bajo el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable. Un sistema de control interno es importante por cuanto no se limita únicamente a la confiabilidad en la manifestación de las cifras que son reflejadas en los estados financieros, sino también evalúa el nivel de eficiencia operacional en los procesos contables y administrativos. (Catácora, 1996, p. 238)

El control interno en una entidad está orientado a prevenir o detectar errores e irregularidades, las diferencias entre estos dos es la intencionalidad del hecho; el término error se refiere a omisiones no intencionales, y el término irregular se refiere a errores intencionales. Lo cierto es que los controles internos deben brindar una confianza razonable de que los estados financieros han sido elaborados bajo un esquema de controles que disminuyan la probabilidad de tener errores sustanciales en los mismos. (Catácora, 1996, p. 238)

Cobranzas

Es el proceso que se realiza mediante una gestión para hacer efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda, etc. Esta puede ser emprendida por la misma empresa que debe recibir el pago, a partir de un área dedicada especialmente a este menester, o puede encomendarse a otra institución. En el primer caso, luego de tener claros cuales son los montos que deben percibirse, una persona denominada cobrador se hace presente en los domicilios identificados para el abono del monto estipulado.

Proveedores

Se define desarrollo de proveedores como el entorno colaborativo donde se da la transferencia tecnológica hacia la red de suministro que permite el desarrollo de la cadena de abastecimiento.¹ La cooperación tecnológica puede ser realizada básicamente a través de tres tipos de cooperación, la cooperación vertical con clientes y/o proveedores, la cooperación institucional con centros tecnológicos y/o las universidades y la cooperación horizontal entre competidores y está ampliamente demostrado que estos tienen un efecto sobre los resultados empresariales. (Aguilar, 2007, p. 46)

Créditos

Es el grado de confianza en un cliente. En el aspecto contable y financiero, se entiende por crédito, cuando, quien lo solicita, tiene la capacidad de cumplir, en su posibilidad, voluntad y solvencia, por lo que se refiere al cumplimiento de una obligación contraída. (Soria, 2010, p. 112)

Control de documentos

Es indispensable manejar bajo control el archivo permanente de los clientes que permitan identificarlos con facilidad, además de clasificarlos de acuerdo a un procedimiento mecanizado para tal efecto. (Soria, 2010, p. 113)

Caja

Contabilidad de caja consiste en reconocer el efectivo solo cuando se recibe y no cuando se gana. Los ingresos provenientes de las cuentas de crédito no se incluye en contabilidad de caja hasta que estén en la cuenta de negocios. La contabilidad de pago de gastos ocurre cuando el negocio los paga, no cuando ocurren. (Soria, 2010, p. 133)

Emisión de comprobantes

El comprobante de pago es el documento que acredita la transferencia de bienes, la entrega en uso o la prestación de servicios. Para ser considerado como tal debe ser emitido y/o impreso

conforme a las normas del Reglamento de Comprobantes de Pago (Resolución de Superintendencia N° 007-99-SUNAT).

La responsabilidad de la emisión corresponde a quien la realiza en la forma y el fondo, siguiendo las indicaciones de la Administración Tributaria.

Manejo de efectivo

Es el adecuado uso del dinero en efectivo que cuenta la empresa para cubrir sus gastos básicos. Un problema frecuente en las Micro y pequeñas empresas es la falta de liquidez para cubrir necesidades inmediatas, por lo que se recurre frecuentemente a particulares con el fin de solicitar préstamos a corto plazo y de muy alto costo.

Una forma muy sencilla de planear y controlar a corto y mediano plazo las necesidades de recursos, consiste en calcular el flujo de efectivo de cualquier negocio.

Obligaciones tributarias

La obligación tributaria es el vínculo que se establece por ley entre un acreedor que es el Estado y el deudor tributario que son las personas física o jurídicas, cuyo objetivo es el cumplimiento de la prestación tributaria. Hecho Imponible, es el hecho que tengo que realizar para que me impongan el pago del tributo. (Zajac y Chaves, 2013)

En términos simples es la obligación del pago de impuestos de acuerdo al régimen tributario y a los ingresos obtenidos por las organizaciones.

2.2.3. Contabilidad y Finanzas

Concepto de Contabilidad

La contabilidad es un sistema de información que permite recopilar, clasificar y registrar, de una forma sistemática y estructural, las operaciones mercantiles realizadas por una empresa, con el

fin de producir informes que, analizados e interpretados, permitan planear, controlar y tomar decisiones sobre la actividad de la empresa. (Soria, 2010, p. 23)

Concepto de Finanzas

Estudia el flujo del dinero entre individuos, empresas o Estados. Las finanzas son una rama de la economía que estudia la obtención y gestión, por parte de una compañía, individuo o del Estado, de los fondos que necesita para cumplir sus objetivos y de los criterios con que dispone de sus activos. (Soria, 2010, p. 24)

Las finanzas tratan, por lo tanto, de las condiciones y oportunidad en que se consigue el capital, de los usos de éste y de los pagos e intereses que se cargan a las transacciones en dinero. También suele definirse como el arte y la ciencia de administrar dinero. (Soria, 2010, p. 24)

Registros de inventario

El inventario es una relación detallada, ordenada y valorada de los elementos que componen el patrimonio de una empresa o persona en un momento determinado. Registrarlos de manera representa tener a disposición la información necesaria para la toma de decisiones. En la actualidad se utilizan los medios mecanizados y en algunos casos su cumplimiento es exigible por la Administración Tributaria. (Soria, 2010, p. 234)

Ingresos y salidas

Así se tenga un pequeño negocio o una entidad de tipo familiar, es indispensable no olvidar que es necesario llevar un control, tanto de entradas como salidas de mercancías, revisar continuamente los inventarios y contar con lo necesario para conservar los registros, ya que no solo nos permite planificar para años posteriores sino que nos indica cuales son las áreas de oportunidad. (Soria, 2010, p. 238)

Los beneficios de los inventarios que se pueden considerar como los principales:

- Permite desarrollar las habilidades de los empleados y/o emprendedores para conocer los artículos que se ofertan.

- Preparar y actualizar el acomodo de la mercancía.
- Generar la confianza y validación del estado óptimo de los productos.
- Preparar de forma eficiente nuevos pedidos o resurtido de la mercancía.

Cuentas por cobrar

Contablemente representan el derecho que tiene la organización de exigir a los suscriptores de los títulos de crédito o lo comprometidos con el pago de su adeudo (documentado) derivado de venta de conceptos diferentes de las mercancías o la prestación de servicios a crédito; es decir, presenta un beneficio futuro fundamentalmente esperado por los acreedores. (Soria, 2010, p. 54)

Las cuentas por cobrar representan los activos adquiridos por la empresa proveniente de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios. Por lo tanto, la empresa debe registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a estas cuentas, ya que constituyen parte de su activo, y sobre todo debe controlar que éstos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero. (Soria, 2010, p. 55)

La importancia radica en controlar y auditar las “Cuentas por Cobrar” con el fin de obtener esos ingresos a las cuentas de la empresa. Las Cuentas por Cobrar constituyen una función dentro del ciclo de ingresos que se encarga de llevar el control de las deudas de clientes y deudores para reportarlas al área respectiva. (Soria, 2010, p. 55)

Cuentas por pagar

La cuenta por pagar es un pasivo adquirido por una empresa dentro de su ejercicio económico, ésta debe ser cancelada a su acreedor en el tiempo acordado, una cuenta por pagar se origina cuando se adquieren inventarios, bienes, servicios recibidos, gastos incurridos o adquisición de activos, los cuales no son cancelados inmediatamente. (Soria, 2010, p. 58)

Cabe resaltar que algunas empresas tengan cuentas por pagar dentro de su contabilidad, ya que mucho de los recursos que necesitan para su normal funcionamiento, son cancelados por cuotas de mutuo acuerdo. (Soria, 2010, p. 58)

Existen dos formas de registrar las cuentas por pagar, si se trata de una deuda cuyo vencimiento es inferior a 12 meses, se registrará dentro del plan de cuentas como una cuenta por pagar a corto plazo, si se trata de una deuda cuyo plazo para ser cancelada es mayor a un año, se registrará como cuenta por pagar a largo plazo. (Soria, 2010, p. 59)

2.3. Hipótesis

2.3.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre la Gestión Empresarial y la Contabilidad y Finanzas en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018.

2.3.2. Hipótesis Específicas

Existe relación significativa entre la Gestión Empresarial y los Registros de inventario en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018.

Existe relación significativa entre la Gestión Empresarial y las Cuentas por Cobrar en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018.

Existe relación significativa entre la Gestión Empresarial y las Cuentas por Pagar en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018.

2.4. Variables de Estudio

2.4.1 Identificación de variables

Variable 1: Gestión Empresarial

Conjunto de medidas y estrategias llevadas a cabo con la finalidad de que la empresa sea viable económicamente, y que cuenta con infinidad de factores, desde lo financiero, pasando por lo productivo hasta lo logístico. (Guevara, 2012)

2.4.2. Operacionalización de Variables

Cuadro 1

Operacionalización de la variable Gestión Empresarial

variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Gestión Empresarial	Conjunto de medidas y estrategias llevadas a cabo con la finalidad de que la empresa sea viable económicamente, y que cuenta con infinidad de factores, desde lo financiero, pasando por lo productivo hasta lo logístico. Guevara (2012)	La percepción que tienen los Gerentes y/o Administradores sobre la Gestión Empresarial de las PYMES del distrito de Iquitos, 2018, la cual está conformada por 24 ítems.	Inventarios y Balances	Estados Financieros Costos Control interno.
			Cobranzas	Proveedores Créditos Control de documentos
			Caja	Emisión de comprobantes Manejo de efectivo Obligaciones tributarias

Fuente: Elaboración propia.

Variable 2

Contabilidad y Finanzas

La contabilidad es un sistema de información que permite recopilar, clasificar y registrar, de una forma sistemática y estructural, las operaciones mercantiles realizadas por una empresa, con el fin de producir informes que, analizados e interpretados, permitan planear, controlar y tomar decisiones sobre la actividad de la empresa. (Soria, 2010)

Cuadro 2

Operacionalización de la variable Contabilidad y Finanzas

variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Contabilidad y Finanzas	La contabilidad es un sistema de información que permite recopilar, clasificar y registrar, de una forma sistemática y estructural, las operaciones mercantiles realizadas por una empresa, con el fin de producir informes que, analizados e interpretados, permitan planear, controlar y tomar decisiones sobre la actividad de la empresa. Soria (2010)	La percepción que tienen los Gerentes y/o Administradores sobre la Contabilidad y Finanzas de las PYMES del distrito de Iquitos, 2018, la cual está conformada por 24 ítems.	Registros de inventarios	Ingresos Salidas Saldos
			Cuentas cobrar	Liquidez Morosidad Cartera de clientes
			Cuentas pagar	Personal Proveedores Impuestos

Fuente: Elaboración propia.

Capítulo III: Metodología de la Investigación

3.1. Ámbito de Estudio

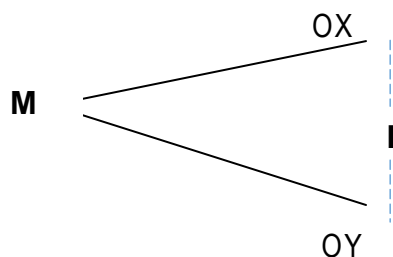
Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el ámbito de estudio según el nivel de medición, es Cuantitativa: La investigación cuantitativa se refiere a la investigación empírica sistemática de los fenómenos sociales a través de técnicas estadísticas, matemáticas o informáticas (p. 205).

3.2 Tipo de Investigación

Según Hernández, et al. (2014) este trabajo es una Investigación del Tipo Básica o Pura, por cuanto presenta la teorización integral a través de principios, normas, conceptos, procesos y procedimientos, elementos, componentes y otros aspectos que se aplican en la investigación (p. 207).

3.3 Nivel de Investigación

El presente trabajo, según Hernández, et al. (2014) es Descriptiva-Correlacional, pues presenta lo referido a la descripción y relación de las variables en estudio como son la Gestión Empresarial y la Contabilidad y Finanzas. (p. 207)



En donde:

M : Es la muestra

Ox, : Gestión Empresarial

Oy, : Contabilidad y Finanzas

R : Relación entre las variables

3.4. Método de Investigación

Método deductivo

En el presente estudio se utilizó el método deductivo. Según Hernández, et al. (2014) el método deductivo consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los teoremas, leyes, postulados y principios de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.

3.5. Diseño de Investigación

El diseño que se aplicó en la investigación es el Diseño No Experimental transaccional, considerando los objetivos, puesto que no se realizará la manipulación de las variables de estudio y además se aplicará en el año 2017. (Hernández et al, 2014, p.208).

3.6. Población, Muestra, Muestreo

3.6.1. Población

“Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Hernández et al, 2014, p. 174).

Para la presente investigación, el universo o población estuvo conformado por 35 empresas del sector hotelero, hoteles de 1, 2 y 3 estrellas, hostales, Apart Hotel, Lodge y Establecimientos de Hospedaje, que han sido identificadas formalmente por la División de Promoción del Turismo en colaboración con la Oficina de Comercialización y Funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Maynas.

La población en estudio son las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, que según datos de la Oficina de Comercialización y Funcionamiento, asciende a 35 pequeñas y micro empresas, distribuidas de la siguiente manera:

Cuadro 3

Población de estudio

Tipo de alojamiento	Cantidad de Pymes
Hoteles de 1, 2 y 3 estrellas	20 Pymes
Hostales	06 Pymes
Apart Hotel,	01 Pymes
Lodge	01 Pymes
Establecimientos de Hospedaje	07 Pymes
Total	35 Pymes

Fuente: Oficina de Comercialización y Funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Maynas

3.6.2. Muestra

La muestra es una parte o subconjunto de una población normalmente seleccionada de tal modo que pone de manifiesto las propiedades de la población. Su característica más importante es la representatividad, es decir, que sea una parte típica de la población en la o las características que son relevantes para la investigación. (Hernández et al, 2014, p.208)

La muestra es parte de la población, las muestras pueden ser probabilísticas y no probabilísticas, dependiendo de la forma en que sean elegidos los elementos de la muestra. (Hernández et al, 2014, p.208).

La muestra se considera censal pues se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. En este sentido Tamayo y Tamayo (2004) establecieron que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

La muestra lo conforman las 35 empresas identificadas según se muestra en el Cuadro 4. No obstante se tuvieron algunos criterios de selección.

Criterios de inclusión

Pymes del sector hotelero ubicado en el distrito de Iquitos, en actividad, con no más de 5 años de funcionamiento.

Criterios de exclusión

Empresas hoteleras pertenecientes a cadenas nacionales o internacionales, de 4 o 5 estrellas.

Cuadro 4

Muestra de estudio

	NOMBRE COMERCIAL	DIRECCIÓN
HOTELES		
1	HOTEL ORO VERDE & SUITES	Calle Ucayali N° 315
2	HOTEL SAFARI	Calle Napo N° 118-128
3	HOTEL EUROPA	Jr. Prospero N. 494
4	HOTEL MARAÑÓN	Fitzcarrald / Nauta 285-289
5	PARTHENON HOTEL IQUITOS & BUSINESS CENTER	Av. Guardia Civil N° 283
6	PALAU AMAZONAS HOTEL	Jr. Huallaga N° 346
7	AMAZON GREEN HOTEL EIRL	Jr. Arica N° 361
8	HOTEL LA CASONA	Jr. Fitzcarrald N° 147
9	HOTEL VENTURA ISABEL	Calle Ricardo Palma N° 166-172
10	HOTEL SOL DEL ORIENTE	Av. Abelardo Quiñones Km 2.5
11	FLYING DOG HOSTEL	Malecón Tarapacá 592
12	BORA HOTEL	Raymondi N°363
13	HOTEL GARDEN HOUSE	Pevas N° 133
14	HOTEL MARFIL DEL AMAZONAS	Putumayo 522
15	HOTEL GOLDEN STAR	Bermudez N° 567
16	ARIS HOTEL II	Brasil N° 363
17	STYLUS HOTEL	Av. Grau N° 1042
18	HOTEL SELVA DORADA	Arica N° 466
19	HOTEL PERU	Prospero N° 318
20	HOTEL PALACIO DE LOS LIRIOS	Arica N° 379
HOSTALES		
21	HOSTAL MACAMBO	Raymondi N° 232
22	HOSTAL HUAYRURO	Loreto N° 347
23	HOSTAL VENTURA REYNA	Huallaga N° 586
24	HOSTAL EL COLIBRI	Nauta / Raymondi
25	HOSTAL ACOSTA	Huallaga N° 254
26	HOSTAL JULIANA	Putumayo N° 521
APART HOTEL		
27	AMAZON APART HOTEL	Jr. Elias Aguirre N° 1151
LODGE		
28	AMAZON LODGE Y SAFARIS	Av. La Marina N° 592-A Punchana
ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE		
29	LA POSADA DE LOBO	Calle Cabo Pantoja N° 417
30	CASA MOREY	Loreto N° 200
31	POSADA ALPAHUAYO	Benavides N° 574
32	ALOJAMIENTO Y RECREO LAS AMAZONAS IINN-II	Av. Abelardo Quiñones KM. 4
33	RESIDENCIA CASA LINDA	Calle Napo N° 818
34	EMPERADOR TERRAZA	Fitzcarrald N° 191
35	INKAS HOME INN	Jr. Huallaga N° 155

Fuente: Oficina de Comercialización y Funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Maynas

3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.7.1. Técnicas de Recolección de Datos

La Encuesta

Como lo mencionó Morone (2014), “las técnicas son los procedimientos e instrumentos que utilizamos para acceder al conocimiento. Encuestas, entrevistas, observaciones y todo lo que se deriva de ellas” (p. 2).

La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. (Hernández et al, 2014, p.212)

La presente investigación utilizó la técnica de la encuesta, la que fue aplicada a los gerentes y administradores de las empresas del sector hotelero del distrito de Iquitos que forman parte de la muestra.

3.7.2. Instrumentos de Recolección de Datos

Hernández et al (2014) definieron a los instrumentos como un “recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (p. 200)

Cuestionario

Es una técnica recogida de información que supone un interrogatorio en el que las preguntas establecidas de antemano se plantean siempre en el mismo orden y se formulan con los mismos términos. (Hernández et al, 2014, p.214)

El instrumento utilizado en el presente trabajo de investigación fue el cuestionario; éste consistió en varias preguntas cerradas, utilizando la escala de Likert, tomando las variables Gestión Empresarial y Contabilidad y Finanzas y todas sus dimensiones para su respectiva medición.

3.8. Procedimiento de Recolección de Datos

Se procedió a realizar el conteo de información e ingresarla inicialmente al Software Estadístico SPSS V. 23, en el cual se procesó la información y se generaron las tablas estadísticas y los Figuras seleccionados. Para posteriormente realizar el análisis e interpretación de la información.

3.9. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Técnicas de Procesamiento de Datos

El trabajo de investigación se procesó con los datos conseguidos de las diferentes fuentes, por intermedio de las siguientes técnicas:

- a) Ordenamiento y clasificación
- b) Registro manual
- c) Proceso computarizado con el software IBM SPSS Statistics.

Técnicas de Análisis de Datos

Se aplicaron las siguientes técnicas:

- a) Análisis documental
- b) Tabulación de Tablas
- c) Comprensión de Figuras
- d) Conciliación de datos

3.10. Validación y confiabilidad del Instrumento

Confiabilidad

El instrumento fue validado en forma estadística utilizando el Alfa de Cronbach cuyo valor es cercano a 1, lo que indica que la información que se obtuvo es confiable. Ante ello se realizó la prueba para la variable 1, Gestión Empresarial, con los 35 encuestados considerando 24 elementos (preguntas) obteniendo un Alfa de Cronbach de 0,827 para la encuesta de la mencionada variable.

Cuadro 5

Confiabilidad de la encuesta de la Variable 1 Gestión Empresarial

Estadísticos de fiabilidad:

Gestión Empresarial	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
.827	24

En relación a la variable 2 Contabilidad y Finanzas, éste presenta un Alfa de Cronbach de 0.854, con una población de 35 encuestados considerando 24 elementos (preguntas). Cuyo valor es cercano a 1, lo que indica que la información que se obtuvo con este instrumento es confiable, es decir, en su uso repetido se obtendrá resultados similares.

Cuadro 6

Confiabilidad de la encuesta de la Variable 2 Contabilidad y Finanzas

Estadísticos de fiabilidad:

Contabilidad y Finanzas	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
.854	24

De lo anterior, se observó que el grado de confiabilidad de los instrumentos de las variables Gestión Empresarial y Contabilidad y Finanzas, determinado por la técnica estadística de Alfa de Cronbach es de 0.827 y 0.854 respectivamente, lo que significa que el instrumento de recolección de datos (cuestionario) presenta alto grado de confiabilidad, por lo que se determinó su aplicación para la presentación de los resultados.

Validez

La validez del cuestionario fue sometido al criterio del juicio de experto, integrado por revisores con grado de Magíster y Doctor, quienes determinaron si el instrumento de investigación es viable para su aplicación a la muestra seleccionada.

Capítulo IV: Resultados

4.1 Presentación de Resultados

Cuadro 7

Ubicación de la mercadería

La mercadería está ubicada en orden y en el espacio adecuado				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	35	100,0	100,0

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

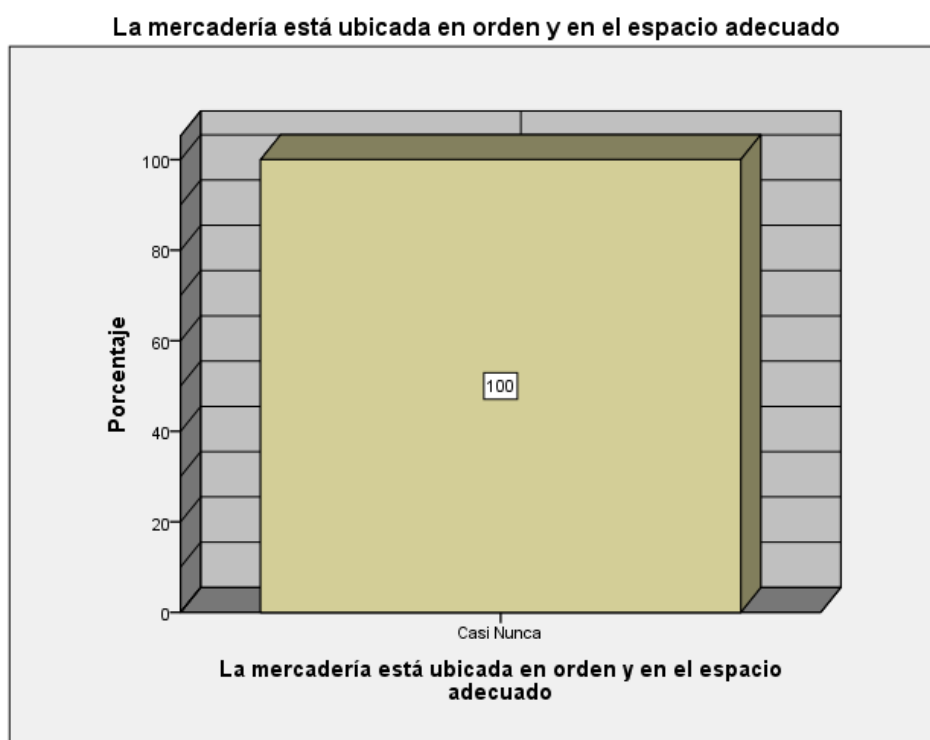


Gráfico 1: Ubicación de la mercadería

Interpretación:

Los resultados demostraron que el 100% de los encuestados respondió que Casi nunca La mercadería está ubicada en orden y en el espacio adecuado, en las PYMES del distrito de Iquitos, 2018. Esto indica que la mercadería ocupa un lugar de acuerdo al orden de llegada y se la ubica en los espacios disponibles o que se encuentran más cerca de la salida de almacén.

Cuadro 8

Registro de ingreso de mercadería

Registra las entradas de mercadería cuando llega el pedido de compra solicitado					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	Nunca	2	5,7	5,7	5,7
	Casi Nunca	30	85,7	85,7	91,4
	A Veces	1	2,9	2,9	94,3
	Casi Siempre	1	2,9	2,9	97,1
	Siempre	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

Registra las entradas de mercadería cuando llega el pedido de compra solicitado

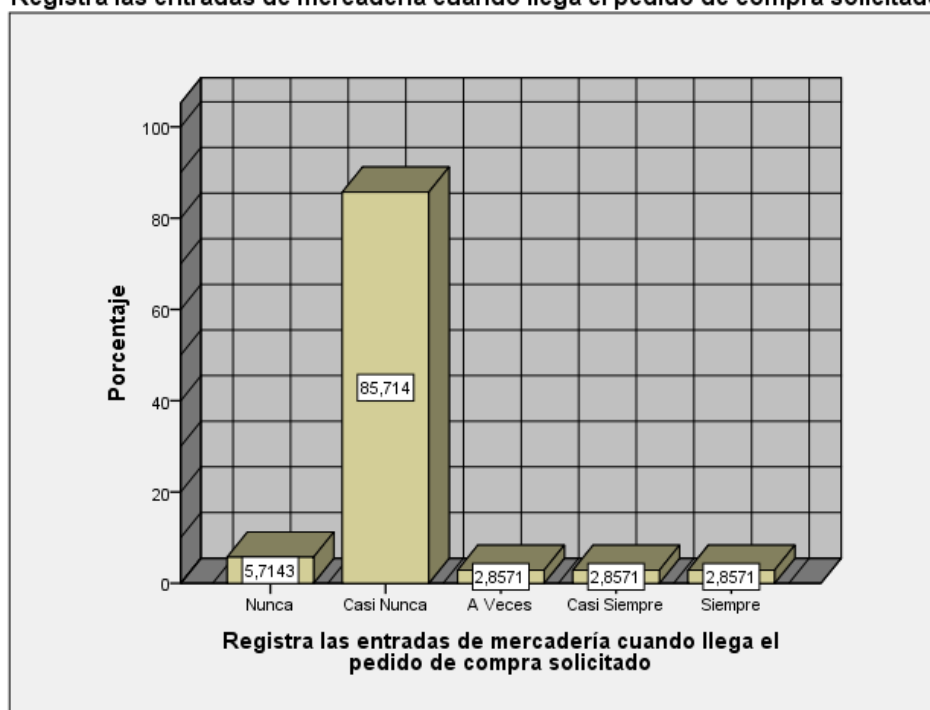


Gráfico 2: Registro de ingreso de mercadería

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 8 y el Gráfico 2, demostraron que un 2.857% de los encuestados respondió Siempre, un 2.857% de los encuestados respondió que Casi Siempre, un 2.857% de los encuestados respondió que A Veces, un 85.714% de los encuestados respondió que Casi nunca y un 5.714% de los encuestados respondió que Nunca se Registra las entradas de mercadería cuando llega el pedido de compra solicitado, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 9

Condiciones de la Mercadería

Revisa la mercancía recibida, que llegue completa y en buenas condiciones				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	26	74,3	74,3
	A Veces	6	17,1	91,4
	Casi Siempre	2	5,7	97,1
	Siempre	1	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

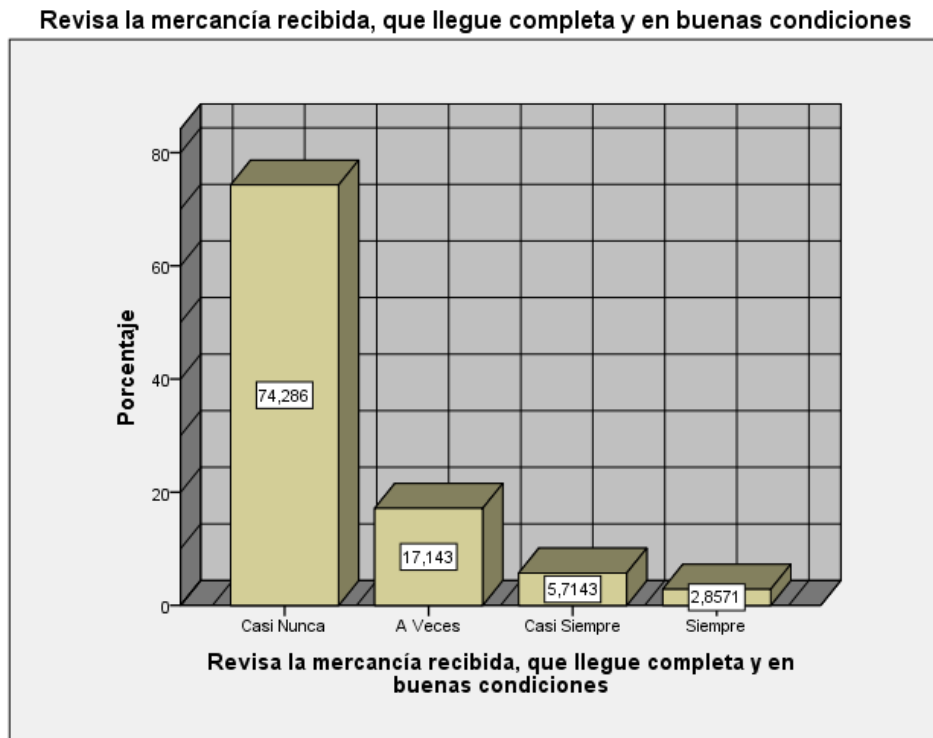


Gráfico 3: Condiciones de la Mercadería

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 9 y el Gráfico 3, demostraron que un 2.857% de los encuestados respondió Siempre, un 5.714% de los encuestados respondió que Casi Siempre, un 17.143% de los encuestados respondió que A Veces, un 74.286% de los encuestados respondió que Casi nunca y ninguno respondió que Nunca se Revisa la mercancía recibida, que llegue completa y en buenas condiciones, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 10

Uso de kardex

La empresa maneja un kardex.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A Veces	6	17,1	17,1
	Casi Siempre	20	57,1	74,3
	Siempre	9	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

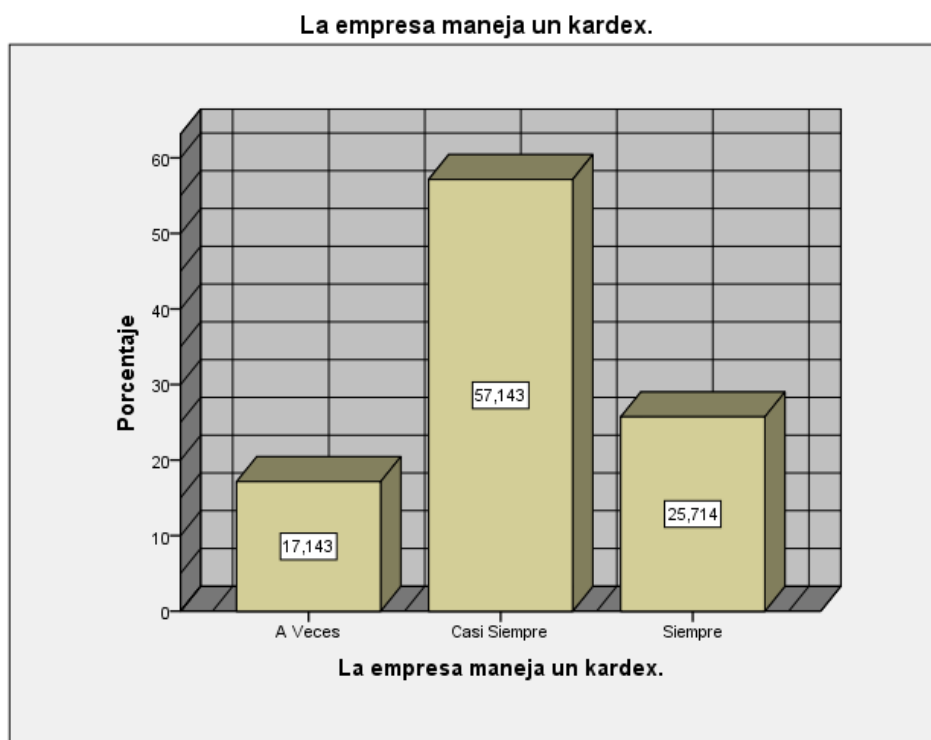


Gráfico 4: Uso de kardex

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 10 y el Gráfico 4, demostraron que un 25.714% de los encuestados respondió Siempre, un 57.143% de los encuestados respondió que Casi Siempre, un 17.143% de los encuestados respondió que A Veces y ninguno de los encuestados respondió que Casi nunca y que Nunca, la empresa maneja un kardex, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 11

Almacenamiento de mercadería

Acomoda la mercadería en el lugar que le corresponde				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A Veces	27	77,1	77,1
	Casi Siempre	8	22,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

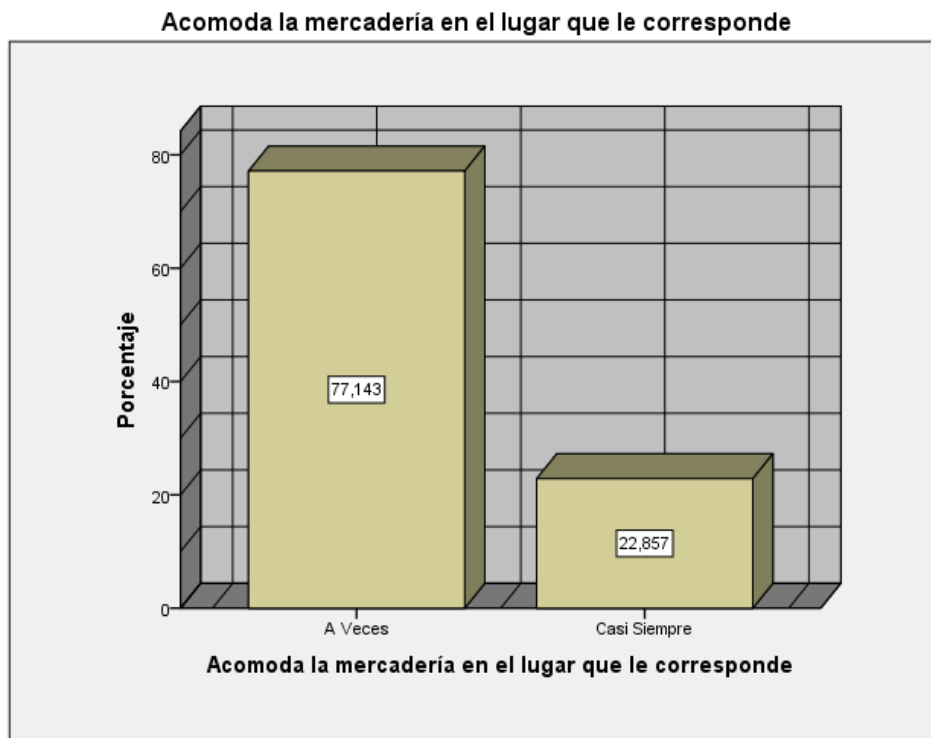


Gráfico 5: Almacenamiento de mercadería

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 11 y el Gráfico 5, demostraron que un 22.857% de los encuestados respondió que Casi Siempre, un 77.143% de los encuestados respondió que A Veces y ninguno de los encuestados respondió que Siempre, Casi nunca y Nunca, acomodan la mercadería en el lugar que le corresponde, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 12

Recursos necesarios para realizar un inventario

El personal cuenta con formatos y hojas necesarias para la realización de un inventario físico				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A Veces	6	17,1	17,1
	Casi Siempre	21	60,0	77,1
	Siempre	8	22,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

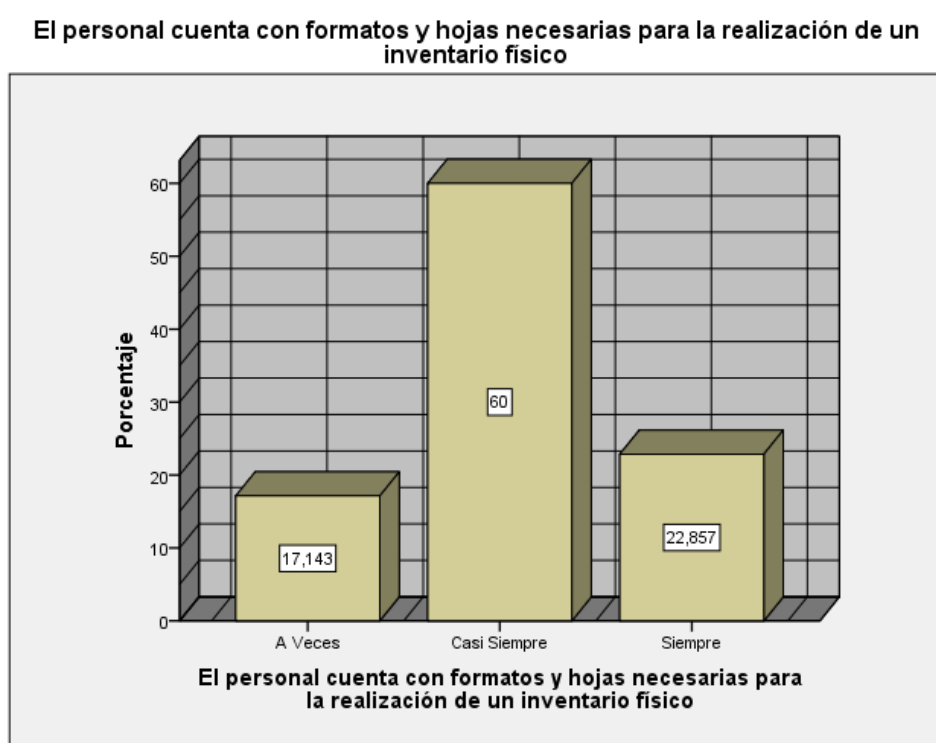


Gráfico 6: Recursos necesarios para realizar un inventario

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 12 y el Gráfico 6, demostraron que un 22.857% de los encuestados respondió Siempre, un 60% de los encuestados respondió que Casi Siempre, un 17.143% de los encuestados respondió que A Veces y ninguno de los encuestados respondió que Casi Nunca y Nunca, el personal cuenta con formatos y hojas necesarias para la realización de un inventario físico, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 13

Carencia de inventarios

Existe carencia de inventarios en almacén				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	6	17,1	17,1
	A Veces	27	77,1	94,3
	Siempre	2	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

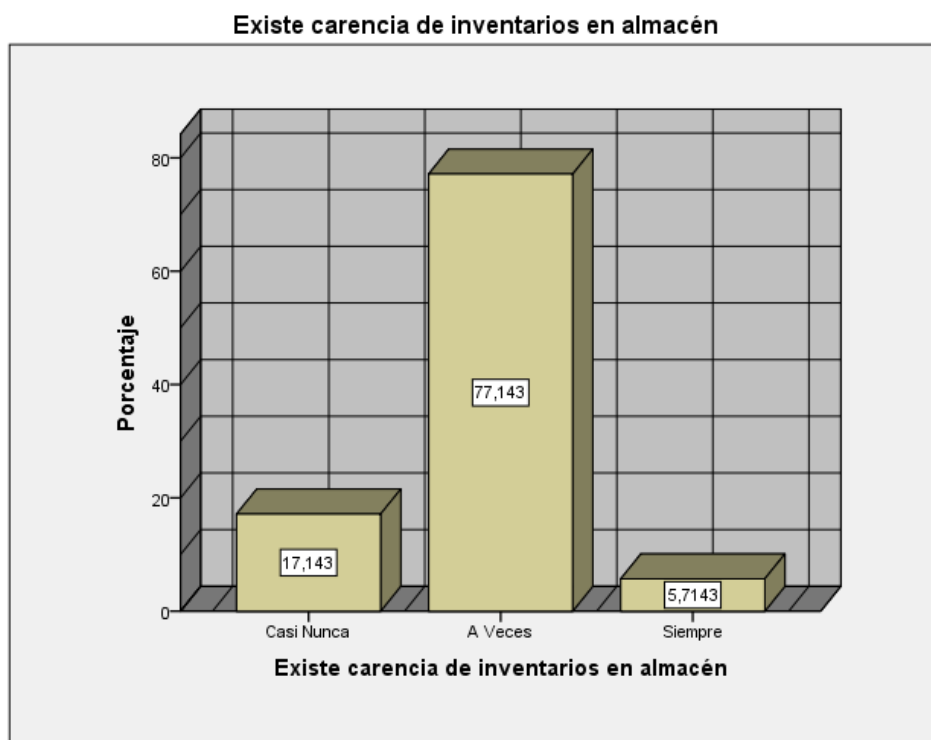


Gráfico 7: Carencia de inventarios

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 13 y el Gráfico 7, demostraron que un 5.714% de los encuestados respondió Siempre, un 77.143% de los encuestados respondió que A Veces, un 17.143% de los encuestados respondió que Casi nunca y ninguno de los encuestados respondió que Casi Siempre y Nunca, existe carencia de inventarios en almacén, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 14

Identificar mercadería faltante

Se hace un conteo de la mercadería para identificar faltantes				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A Veces	2	5,7	5,7
	Casi Siempre	31	88,6	94,3
	Siempre	2	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

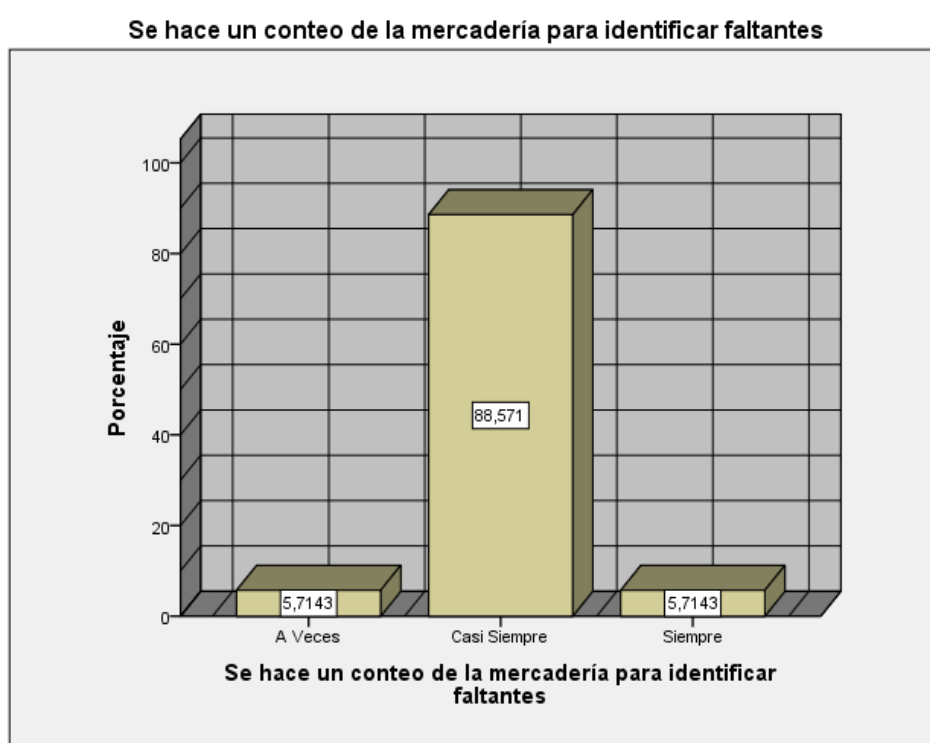


Gráfico 8: Identificar mercadería faltante

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 14 y el Gráfico 8, demostraron que un 5.714% de los encuestados respondió Siempre, un 88.571% de los encuestados respondió que Casi Siempre, un 5.714% de los encuestados respondió que A Veces y ninguno de los encuestados respondió que Casi Nunca y Nunca, se hace un conteo de la mercadería para identificar faltantes, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 15

Control de comprobantes

Recibe las facturas y otros comprobantes, si son correctos, si no, los regresa				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A Veces	35	100,0	100,0

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

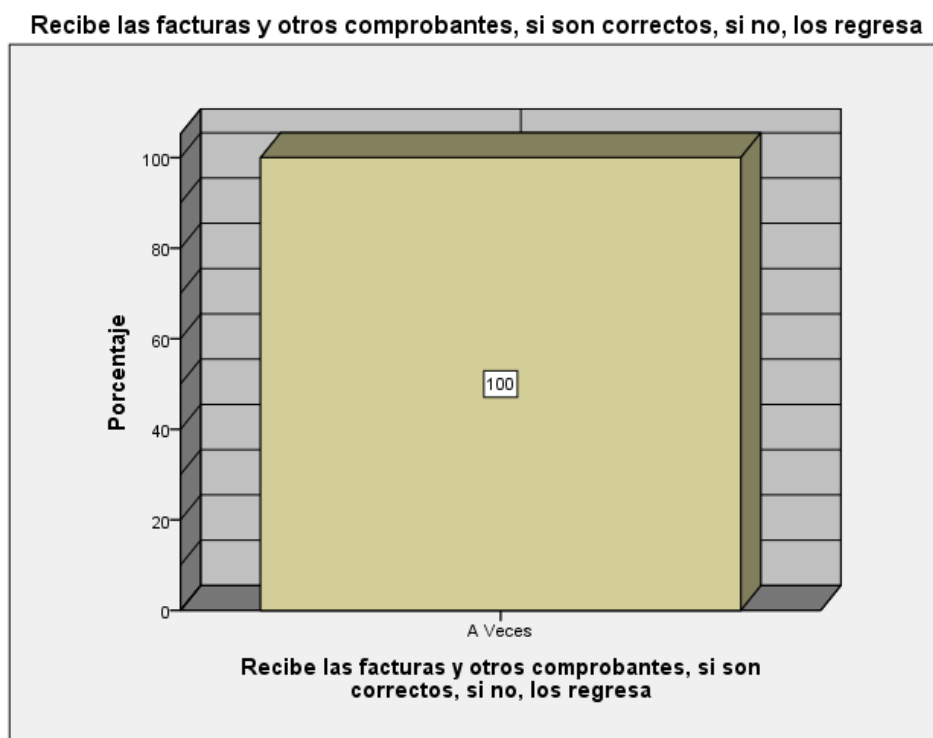


Gráfico 9: Control de comprobantes

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 15 y el Gráfico 9, demostraron que un 100% de los encuestados respondió que A Veces, recibe las facturas y otros comprobantes, si son correctos los aceptan, si no, los regresa, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 16

Cobranza programada

Está la factura en la ruta de cobranza de la fecha programada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	5,7	5,7
	Casi Nunca	30	85,7	91,4
	A Veces	1	2,9	94,3
	Casi Siempre	1	2,9	97,1
	Siempre	1	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

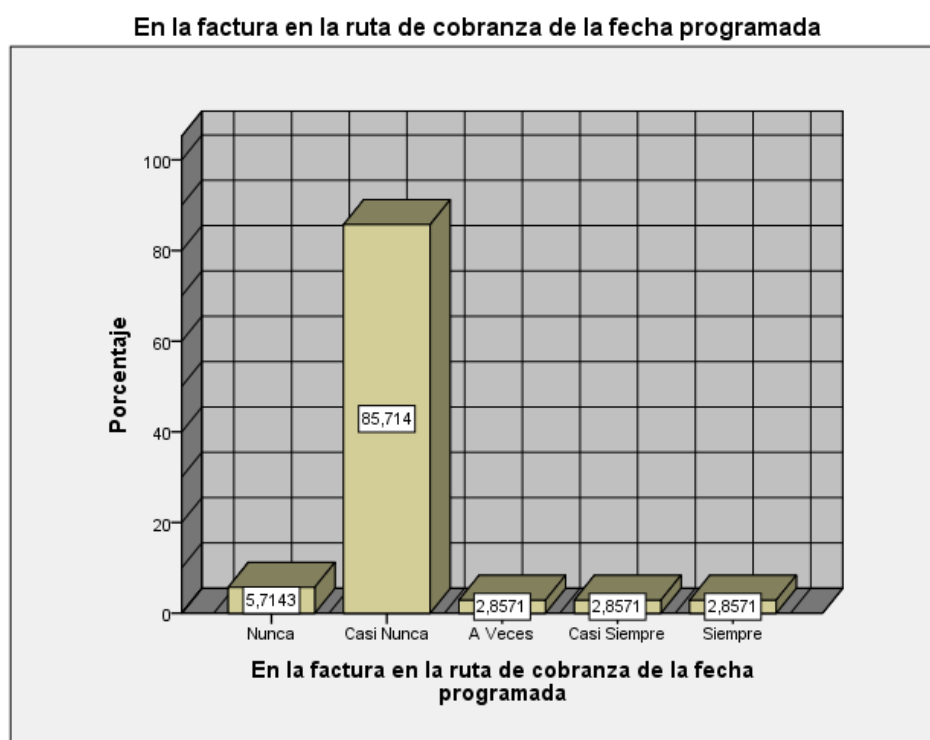


Gráfico 10: Cobranza programada

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 16 y el Gráfico 10, demostraron que un 2.857% de los encuestados respondió Siempre, un 2.857% de los encuestados respondió que Casi Siempre, un 2.857% de los encuestados respondió que A Veces, un 85.714% de los encuestados respondió que Casi nunca y un 5.714% de los encuestados respondió que Nunca, está la factura en la ruta de cobranza de la fecha programada, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 17

Control de Archivo de comprobantes

Archiva copia original de la factura en el consecutivo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	26	74,3	74,3
	A Veces	7	20,0	94,3
	Casi Siempre	1	2,9	97,1
	Siempre	1	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

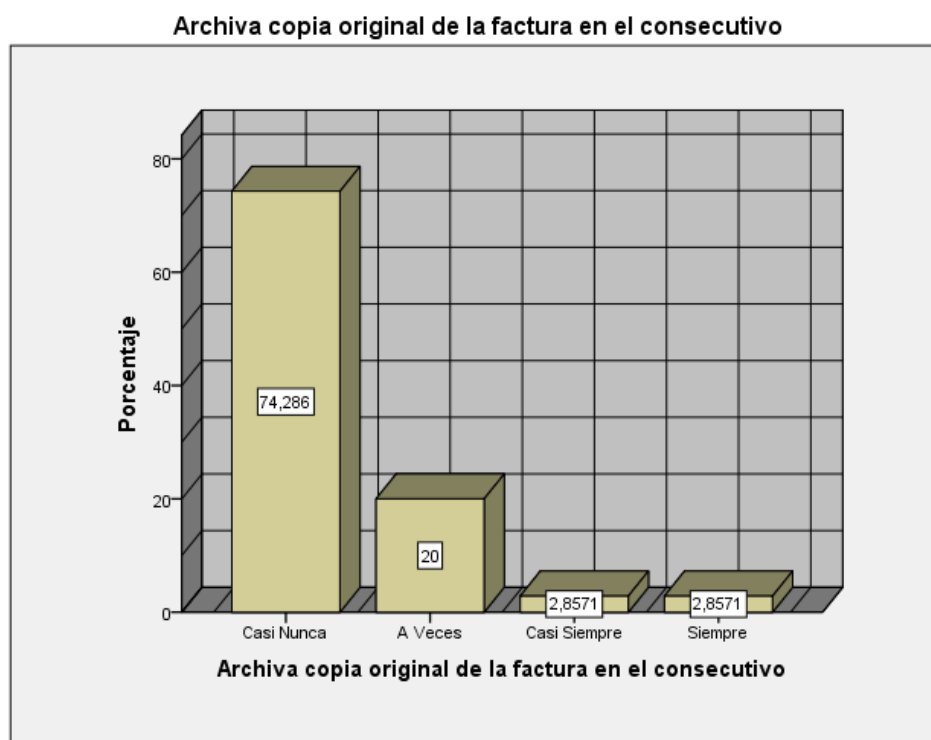


Gráfico 11: Control de Archivo de comprobantes

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 17 y el Gráfico 11, demostraron que un 2.857% de los encuestados respondió Siempre, un 2.857% de los encuestados respondió que Casi Siempre, un 20% de los encuestados respondió que A Veces, un 74.286% de los encuestados respondió que Casi nunca y ninguno de los encuestados respondió que Nunca, Archiva copia original de la factura en el consecutivo, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 18

Cobranza directa

Recoge cheques por la factura pagada				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	8	22,9	22,9
	A Veces	6	17,1	40,0
	Casi Siempre	14	40,0	80,0
	Siempre	7	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

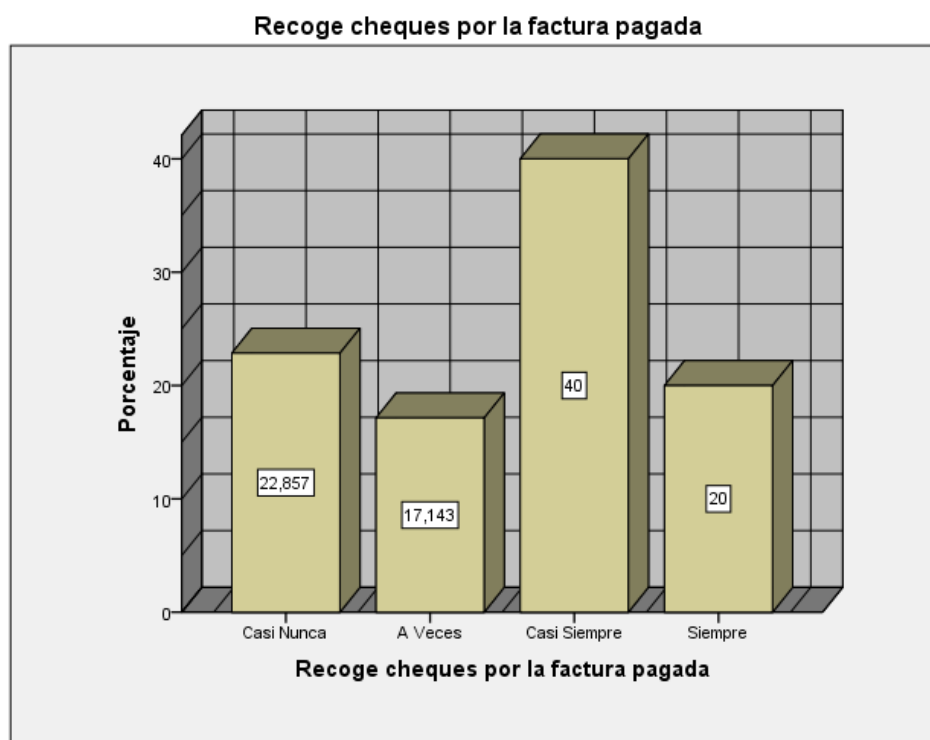


Gráfico 12: Cobranza directa

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 18 y el Gráfico 12, demostraron que un 20% de los encuestados respondió Siempre, un 40% de los encuestados respondió que Casi Siempre, un 17.143% de los encuestados respondió que A Veces, un 22.857% de los encuestados respondió que Casi nunca y ninguno de los encuestados respondió que Nunca, Recoge cheques por la factura pagada, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 19

Reprogramación de documentos

Regresa documentos para que se reprogramen					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	Casi Nunca	2	5,7	5,7	5,7
	A Veces	2	5,7	5,7	11,4
	Casi Siempre	9	25,7	25,7	37,1
	Siempre	22	62,9	62,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

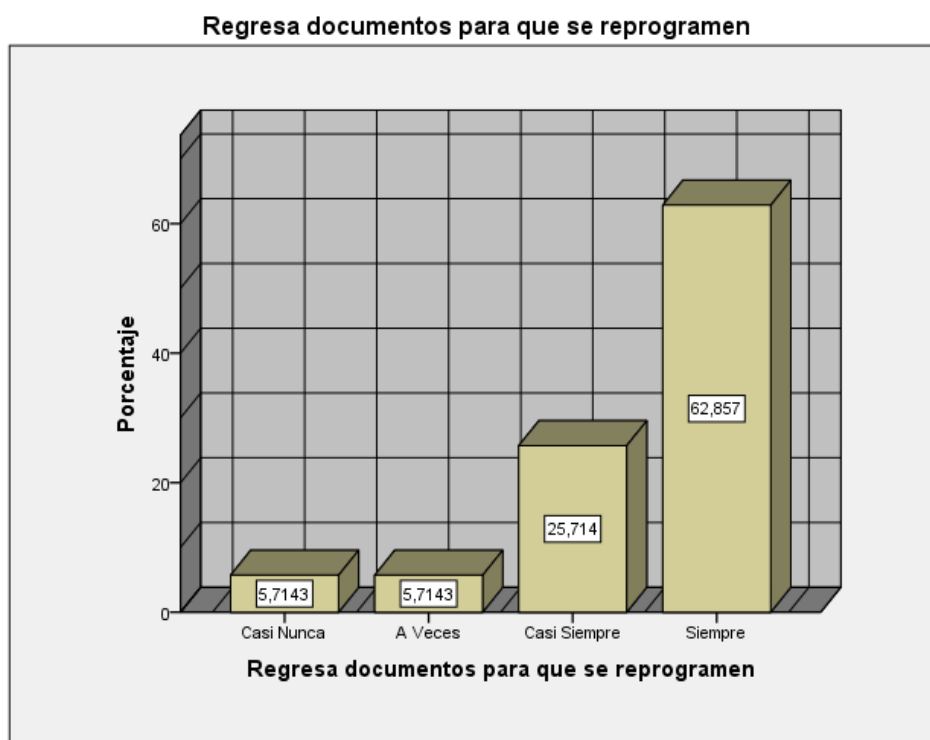


Gráfico 13: Reprogramación de documentos

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 19 y el Gráfico 13, demostraron que un 62.857% de los encuestados respondió Siempre, un 25.714% de los encuestados respondió que Casi Siempre, un 5.714% de los encuestados respondió que A Veces, un 5.714% de los encuestados respondió que Casi nunca y ninguno de los encuestados respondió que Nunca, Regresa documentos para que se reprogramen, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 20

Deposito de los pagos efectuados

Se presenta a depositar los pagos efectuados con cheque				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A Veces	1	2,9	2,9
	Casi Siempre	16	45,7	48,6
	Siempre	18	51,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

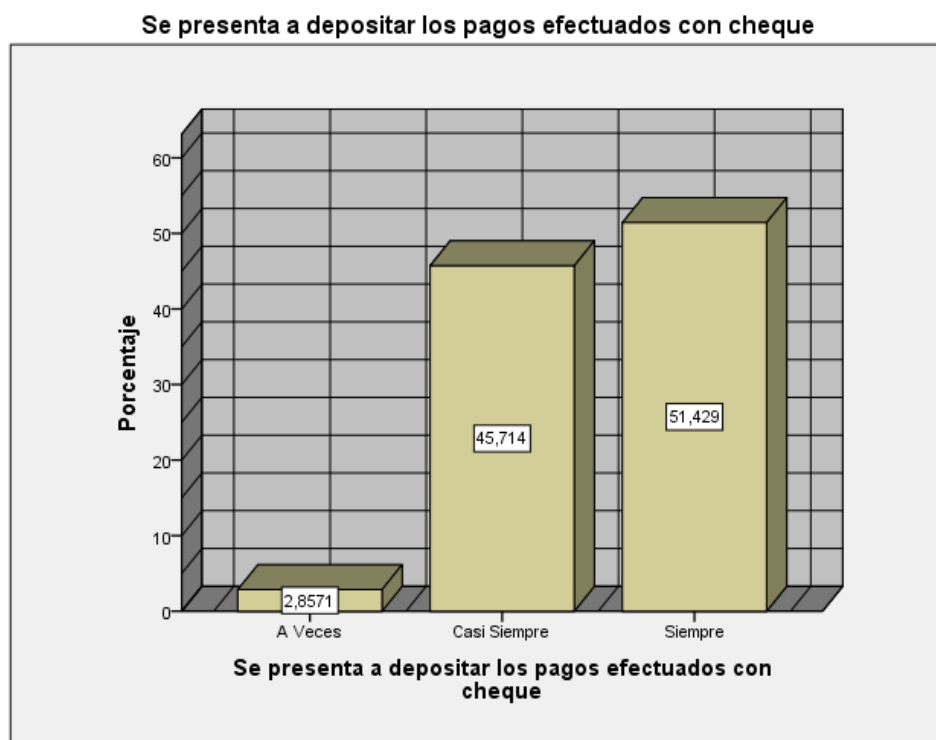


Gráfico 14: Deposito de los pagos efectuados

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 20 y el Gráfico 14, demostraron que un 51.429% de los encuestados respondió Siempre, un 45.714% de los encuestados respondió que Casi Siempre, un 2.857% de los encuestados respondió que A Veces y ninguno de los encuestados respondió que Casi Nunca y Nunca, Se presenta a depositar los pagos efectuados con cheque, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 21

Reporte diario de cobranza

Elabora reporte diario de cobranza asignado					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Siempre	12	34,3	34,3	34,3
	Siempre	23	65,7	65,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

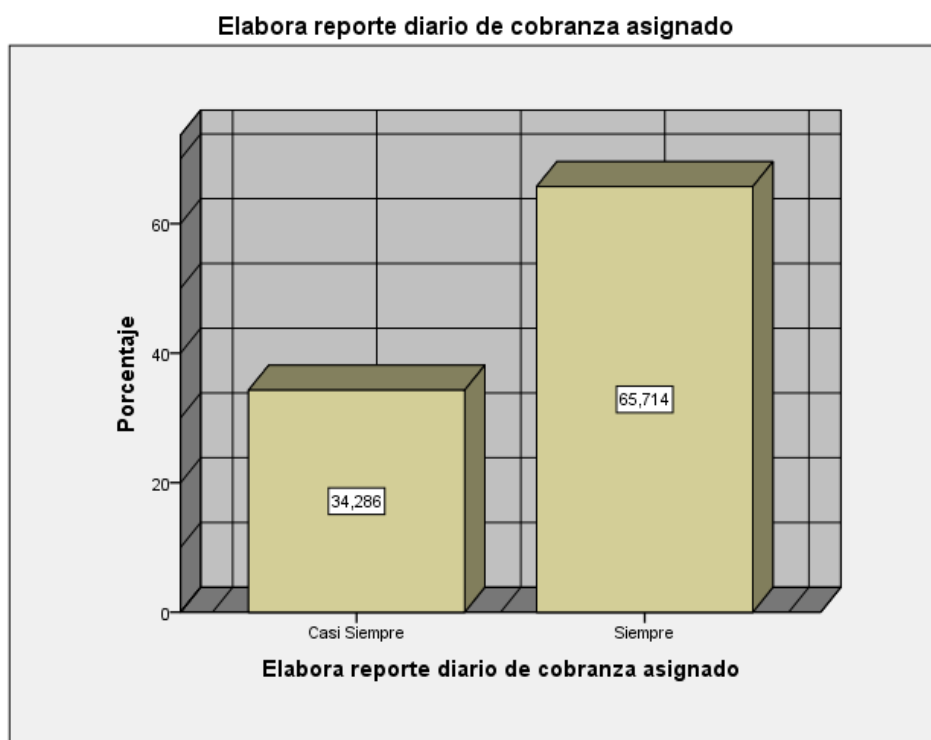


Gráfico 15: Niveles Reporte diario de cobranza

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 21 y el Gráfico 15, demostraron que un 65.714% de los encuestados respondió Siempre, un 34.286% de los encuestados respondió que Casi Siempre y ninguno de los encuestados respondió que A Veces, Casi Nunca y Nunca, Elabora reporte diario de cobranza asignado, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 22

Reporte a Tesorería

Se entrega el reporte y los cheques a Tesorería					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	A Veces	2	5,7	5,7	5,7
	Casi Siempre	8	22,9	22,9	28,6
	Siempre	25	71,4	71,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

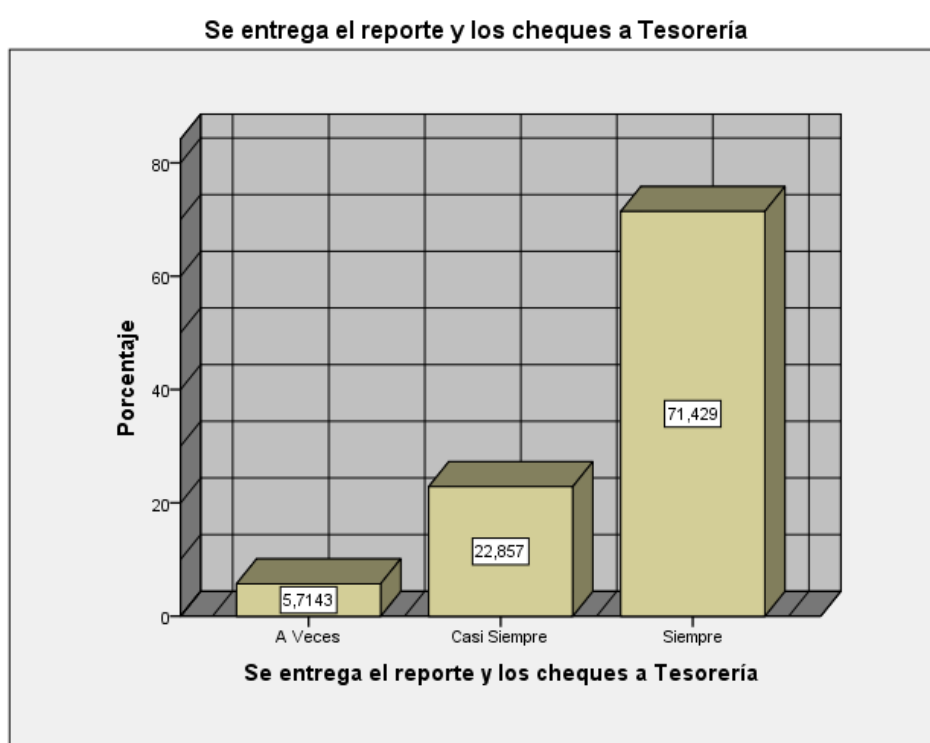


Gráfico 16: Reporte a Tesorería

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 22 y el Gráfico 16, demostraron que un 71.429% de los encuestados respondió Siempre, un 22.857% de los encuestados respondió que Casi Siempre, un 5.714% de los encuestados respondió que A Veces y ninguno de los encuestados respondió que Casi nunca y Nunca, Se entrega el reporte y los cheques a Tesorería, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 23

Programación de pago de servicios

Revisa si llegó la factura para cancelar los servicios					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Siempre	14	40,0	40,0	40,0
	Siempre	21	60,0	60,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

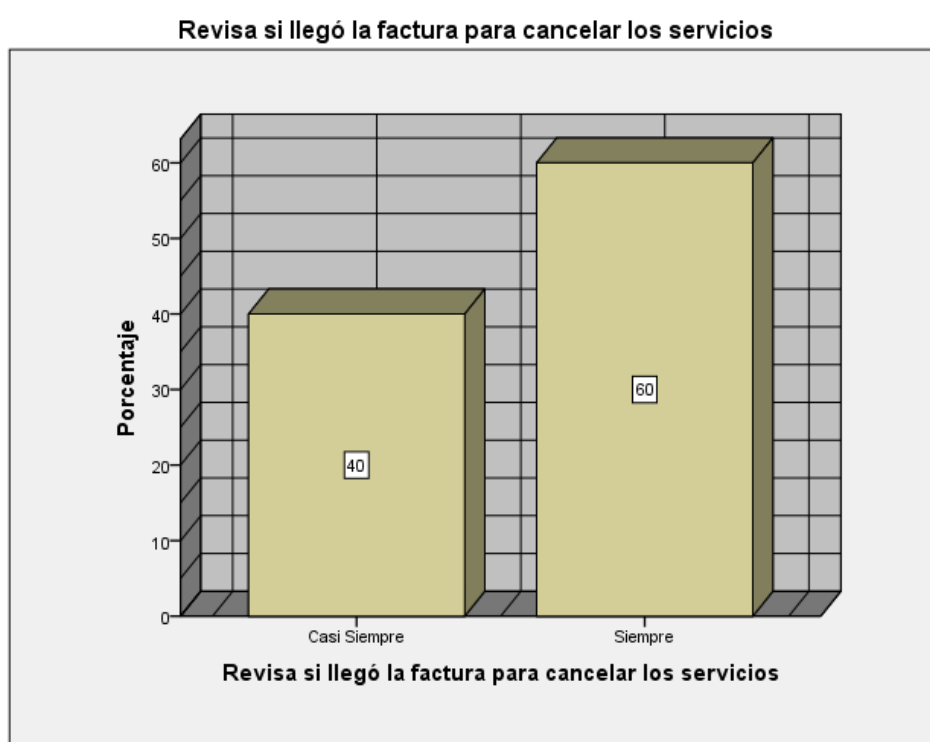


Gráfico 17: Programación de pago de servicios

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 23 y el Gráfico 17, demostraron que un 60% de los encuestados respondió Siempre, un 40% de los encuestados respondió que Casi Siempre, y ninguno de los encuestados respondió que A Veces, Casi Nunca y Nunca, Revisa si llegó la factura para cancelar los servicios, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 24

Realización de pagos de servicios

Realiza los pagos con cheque por cada uno de los servicios					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	Nunca	2	5,7	5,7	5,7
	Casi Nunca	30	85,7	85,7	91,4
	A Veces	1	2,9	2,9	94,3
	Casi Siempre	1	2,9	2,9	97,1
	Siempre	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

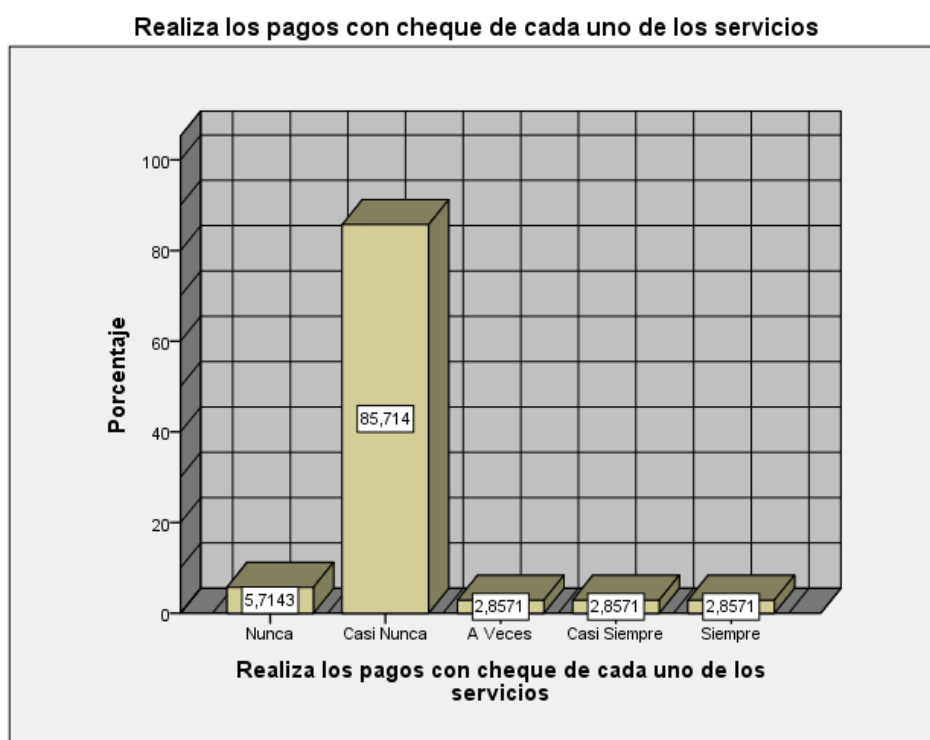


Gráfico 18: Realización de pagos de servicios

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 24 y el Gráfico 18, demostraron que un 2.857% de los encuestados respondió Siempre, un 2.87% de los encuestados respondió que Casi Siempre, un 2.857% de los encuestados respondió que A Veces, un 85.714% de los encuestados respondió que Casi nunca y un 5.714% de los encuestados respondió que Nunca, Realiza los pagos con cheque por cada uno de los servicios, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 25

Control de cuentas corrientes

Entrega cheques a los Gerentes para que los firmen					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	Casi Nunca	28	80,0	80,0	80,0
	A Veces	4	11,4	11,4	91,4
	Casi Siempre	2	5,7	5,7	97,1
	Siempre	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

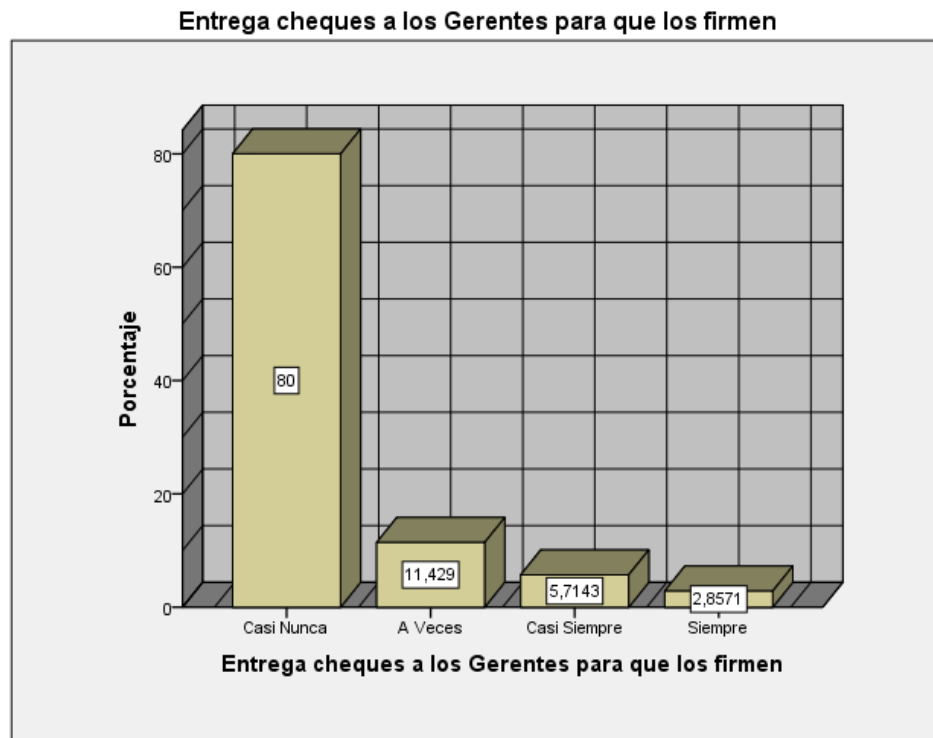


Gráfico 19: Control de cuentas corrientes

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 25 y el Gráfico 19, demostraron que un 2.857% de los encuestados respondió Siempre, un 5.714% de los encuestados respondió que Casi Siempre, un 11.429% de los encuestados respondió que A Veces, un 80% de los encuestados respondió que Casi nunca y ninguno respondió que Nunca, Entrega cheques a los Gerentes para que los firmen, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 26

Cancela deudas

Envía los cheques a cada una de las empresas para su cancelación					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	Casi Nunca	4	11,4	11,4	11,4
	A Veces	6	17,1	17,1	28,6
	Casi Siempre	18	51,4	51,4	80,0
	Siempre	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

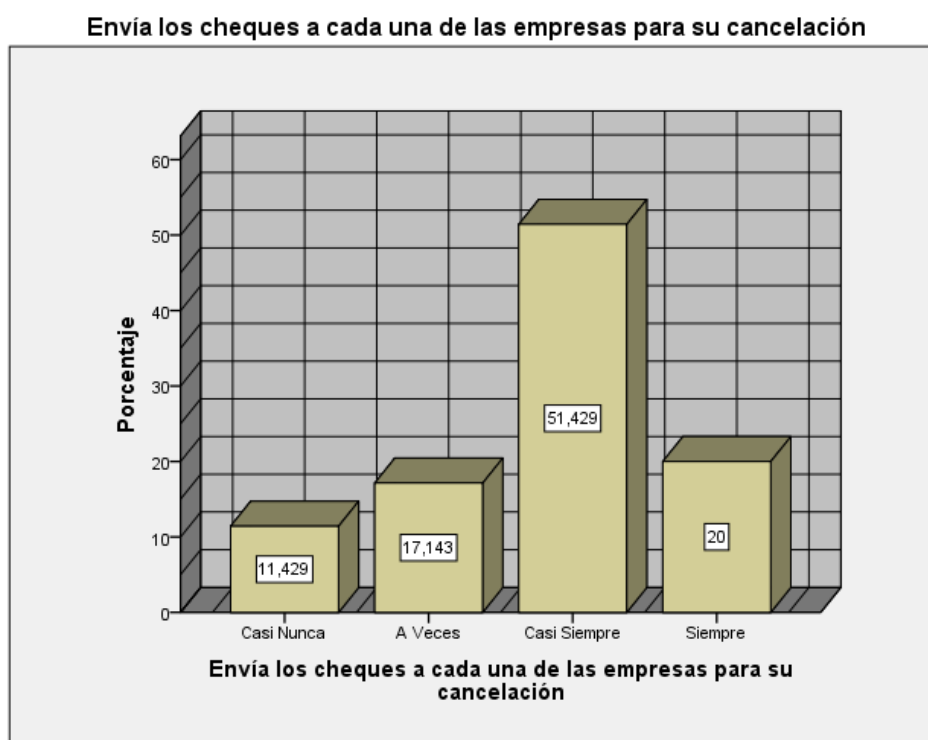


Gráfico 20: Cancela deudas

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 26 y el Gráfico 20, demostraron que un 20% de los encuestados respondió Siempre, un 51.429% de los encuestados respondió que Casi Siempre, un 17.143% de los encuestados respondió que A Veces, un 11.429% de los encuestados respondió que Casi nunca y ninguno respondió que Nunca, Envía los cheques a cada una de las empresas para su cancelación, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 27

Control de pagos efectuados

Recibe los recibos cancelados de cada una de las empresas					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	A Veces	2	5,7	5,7	5,7
	Casi Siempre	13	37,1	37,1	42,9
	Siempre	20	57,1	57,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

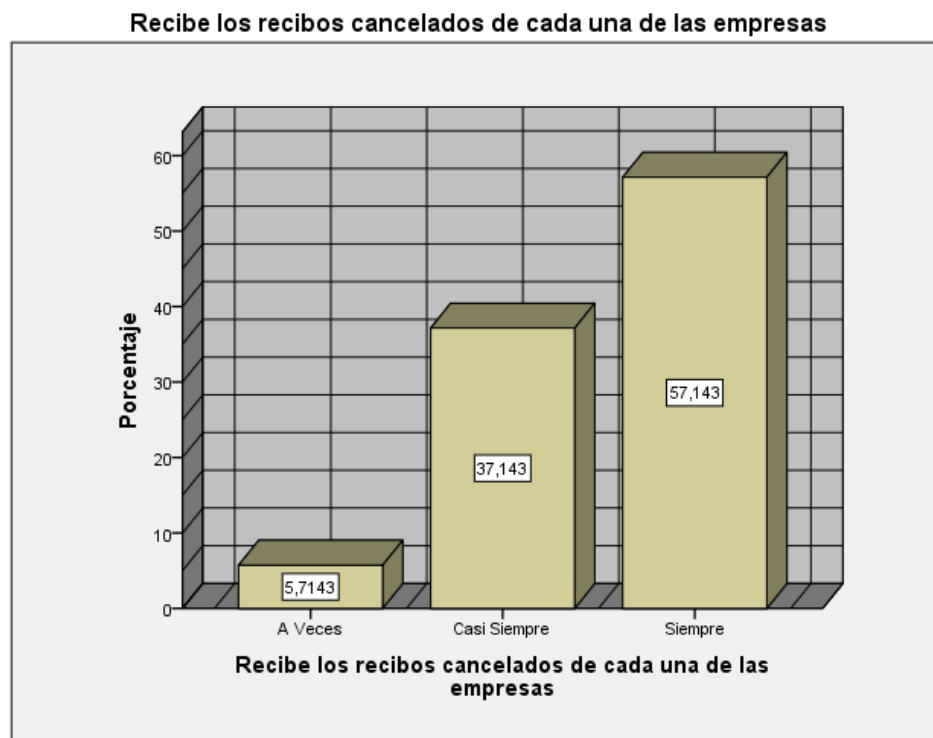


Gráfico 21: Control de pagos efectuados

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 27 y el Gráfico 21, demostraron que un 57.143% de los encuestados respondió Siempre, un 37.143% de los encuestados respondió que Casi Siempre, un 5.714% de los encuestados respondió que A Veces y ninguno de los encuestados respondió que Casi nunca y que Nunca, Recibe los recibos cancelados de cada una de las empresas, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 28

Control de retenciones

Busca e Imprime las retenciones de las facturas que la posean					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	Casi Nunca	2	5,7	5,7	5,7
	A Veces	20	57,1	57,1	62,9
	Casi Siempre	5	14,3	14,3	77,1
	Siempre	8	22,9	22,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

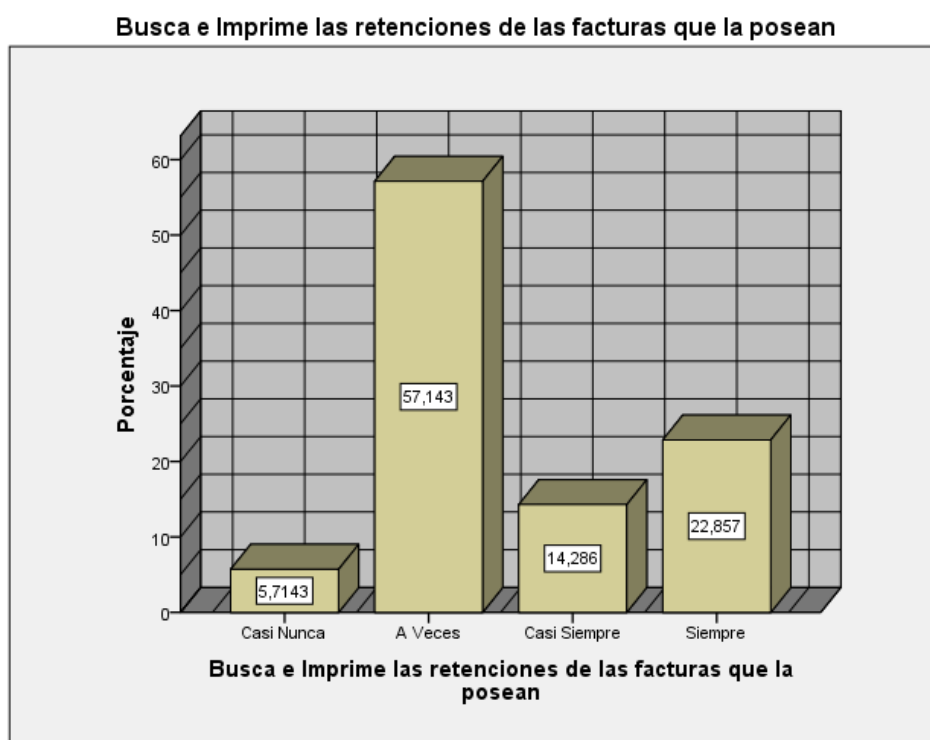


Gráfico 22: Control de retenciones

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 28 y el Gráfico 22, demostraron que un 22.857% de los encuestados respondió Siempre, un 14.286% de los encuestados respondió que Casi Siempre, un 57.143% de los encuestados respondió que A Veces, un 5.714% de los encuestados respondió que Casi nunca y ninguno respondió que Nunca, Busca e Imprime las retenciones de las facturas que la posean, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 29

Control de archivos y carpetas

Archiva uno de los juegos de copias en la carpeta de bancos y otra en la carpeta de copias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Siempre	29	82,9	82,9	82,9
	Siempre	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

Archiva uno de los juego de copias en la carpeta de bancos y otra en la carpeta de copias

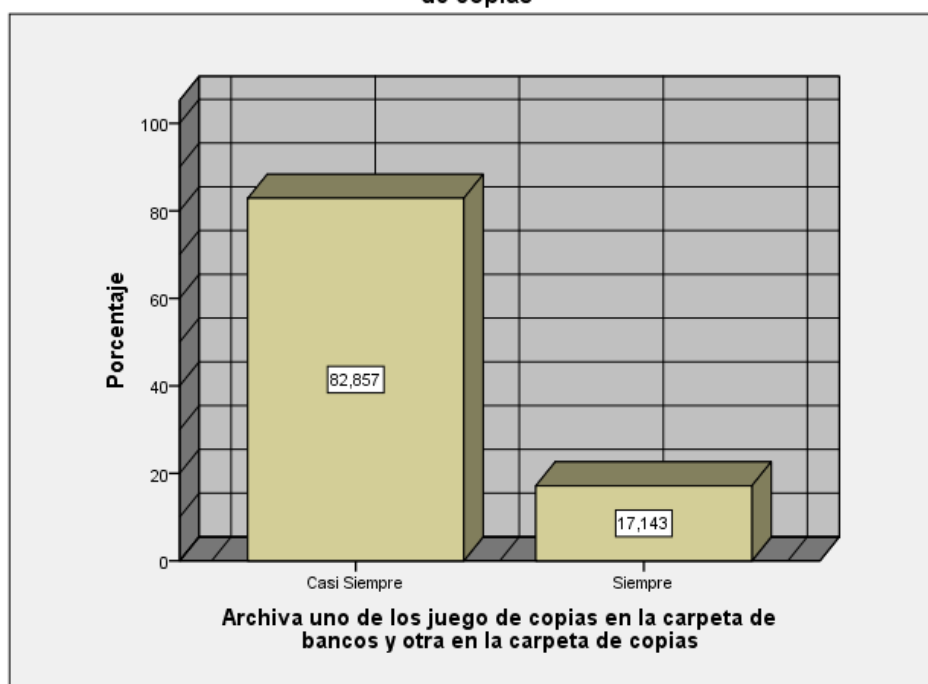


Gráfico 23: Control de archivos y carpetas

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 29 y el Gráfico 23, demostraron que un 17.143% de los encuestados respondió Siempre, un 82.857% de los encuestados respondió que Casi Siempre y ninguno de los encuestados respondió que A Veces, Casi nunca y Nunca, Archiva uno de los juegos de copias en la carpeta de bancos y otra en la carpeta de copias, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 30

Control de archivos de facturas

Guarda las facturas y los recibos originales en el archivo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A Veces	9	25,7	25,7
	Casi Siempre	6	17,1	42,9
	Siempre	20	57,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

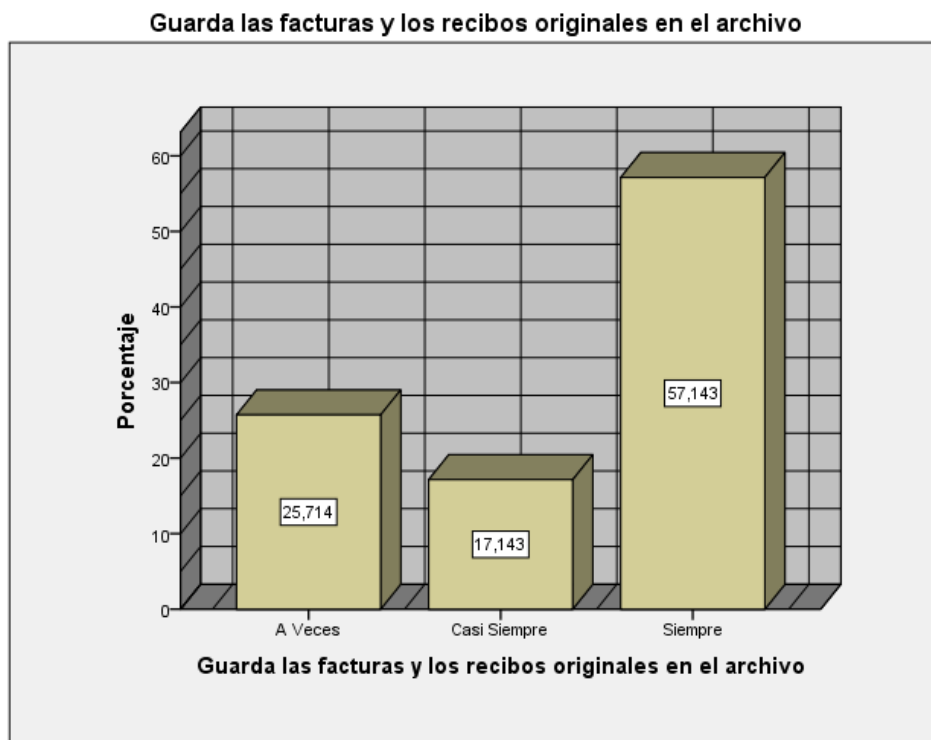


Gráfico 24: Control de archivos de facturas

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 30 y el Gráfico 24, demostraron que un 57.143% de los encuestados respondió Siempre, un 17.143% de los encuestados respondió que Casi Siempre, un 25.714% de los encuestados respondió que A Veces y ninguno de los encuestados respondió que Casi nunca y que Nunca, Guarda las facturas y los recibos originales en el archivo, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 31

Control de inventarios

El personal cuenta con la capacidad suficiente para llevar el control de los inventarios					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	Nunca	2	5,7	5,7	5,7
	Casi Nunca	2	5,7	5,7	11,4
	A Veces	5	14,3	14,3	25,7
	Casi Siempre	19	54,3	54,3	80,0
	Siempre	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

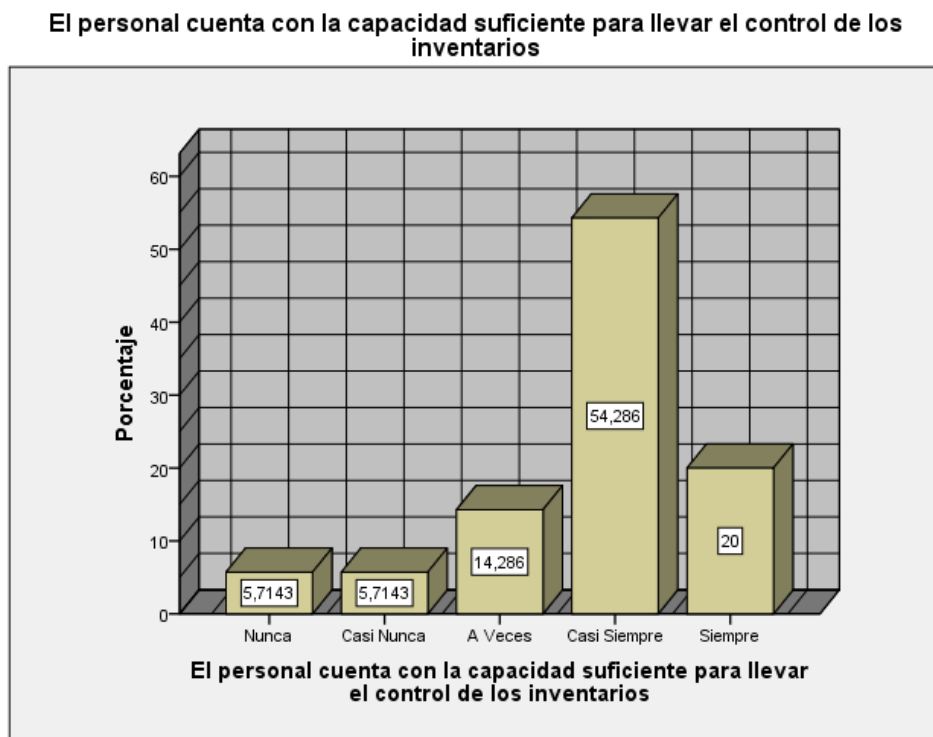


Gráfico 25: Control de inventarios

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 31 y el Gráfico 25, demostraron que un 20% de los encuestados respondió Siempre, un 52.286% de los encuestados respondió que Casi Siempre, un 14.286% de los encuestados respondió que A Veces, un 5.714% de los encuestados respondió que Casi nunca y un 5.714% de los encuestados respondió que Nunca, El personal cuenta con la capacidad suficiente para llevar el control de los inventarios, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 32

Sistema de registros y procesos

El personal cuenta con el conocimiento para realizar un sistema por procesos y registros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	5,7	5,7	5,7
Casi Nunca	13	37,1	37,1	42,9
A Veces	9	25,7	25,7	68,6
Casi Siempre	8	22,9	22,9	91,4
Siempre	3	8,6	8,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

El personal cuenta con el conocimiento para realizar un sistema por procesos y registros

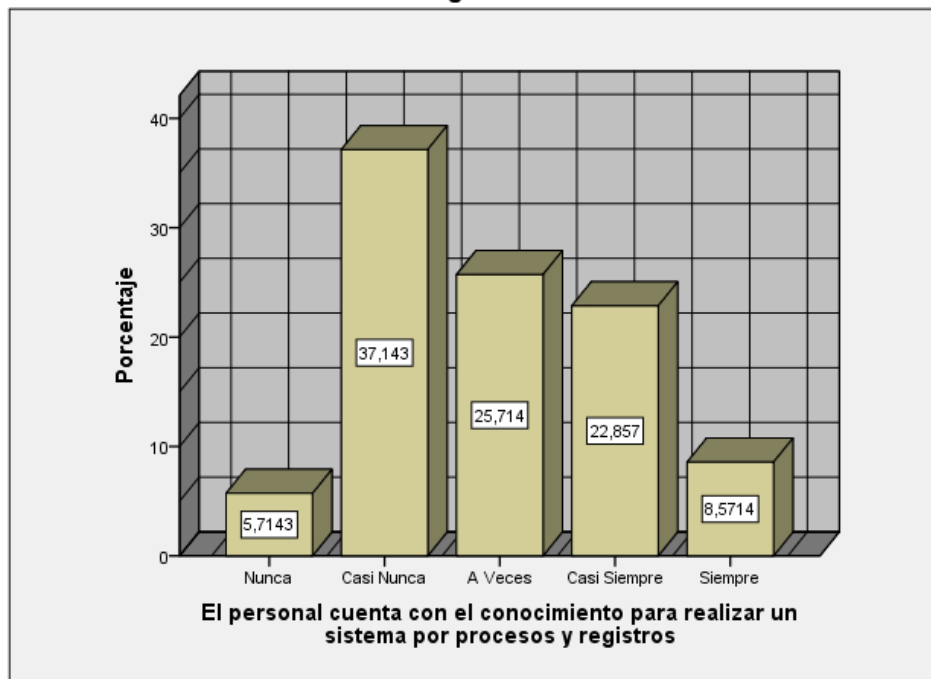


Gráfico 26: Sistema de registros y procesos

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 32 y el Gráfico 26, demostraron que un 8.571% de los encuestados respondió Siempre, un 22.857% de los encuestados respondió que Casi Siempre, un 25.714% de los encuestados respondió que A Veces, un 37.143% de los encuestados respondió que Casi nunca y un 5.714% de los encuestados respondió que Nunca, El personal cuenta con el conocimiento para realizar un sistema por procesos y registros, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 33

Flujograma de procesos

La empresa cuenta con un flujograma de procesos				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	25	71,4	71,4
	A Veces	9	25,7	97,1
	Casi Siempre	1	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

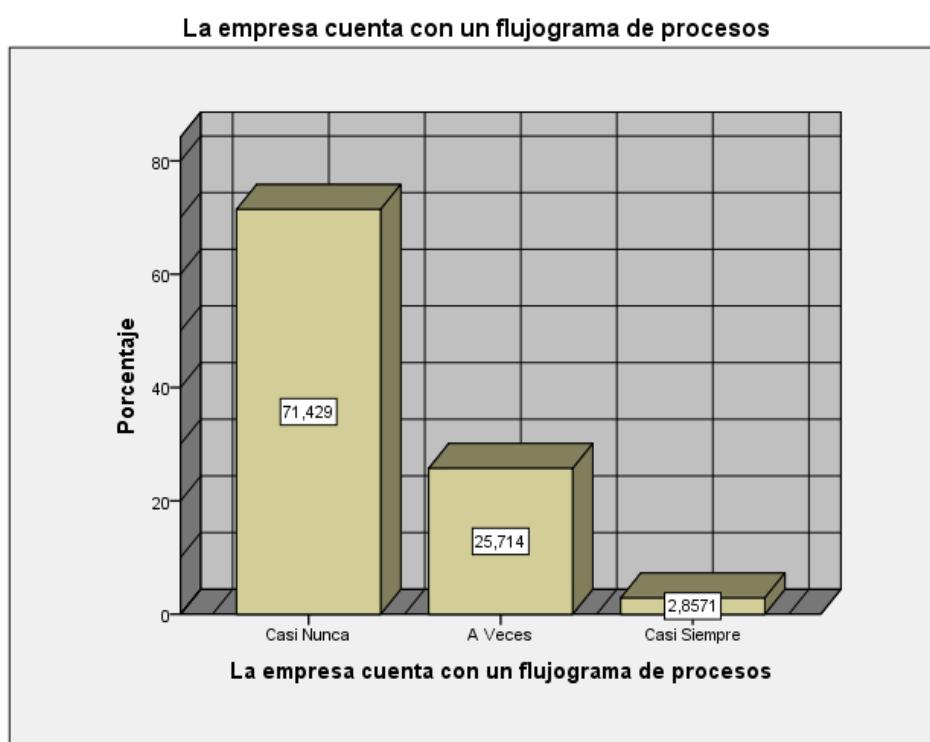


Gráfico 27: Flujograma de procesos

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 33 y el Gráfico 27, demostraron que un 2.857% de los encuestados respondió que Casi Siempre, un 25.74% de los encuestados respondió que A Veces, un 71.429% de los encuestados respondió que Casi nunca y ninguno de los encuestados respondió que Siempre y que Nunca, La empresa cuenta con un flujograma de procesos, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 34

Flujograma para el control de inventarios

Existe un flujograma para el manejo y control adecuado de los inventarios					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	Nunca	2	5,7	5,7	5,7
	Casi Nunca	10	28,6	28,6	34,3
	A Veces	10	28,6	28,6	62,9
	Casi Siempre	10	28,6	28,6	91,4
	Siempre	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

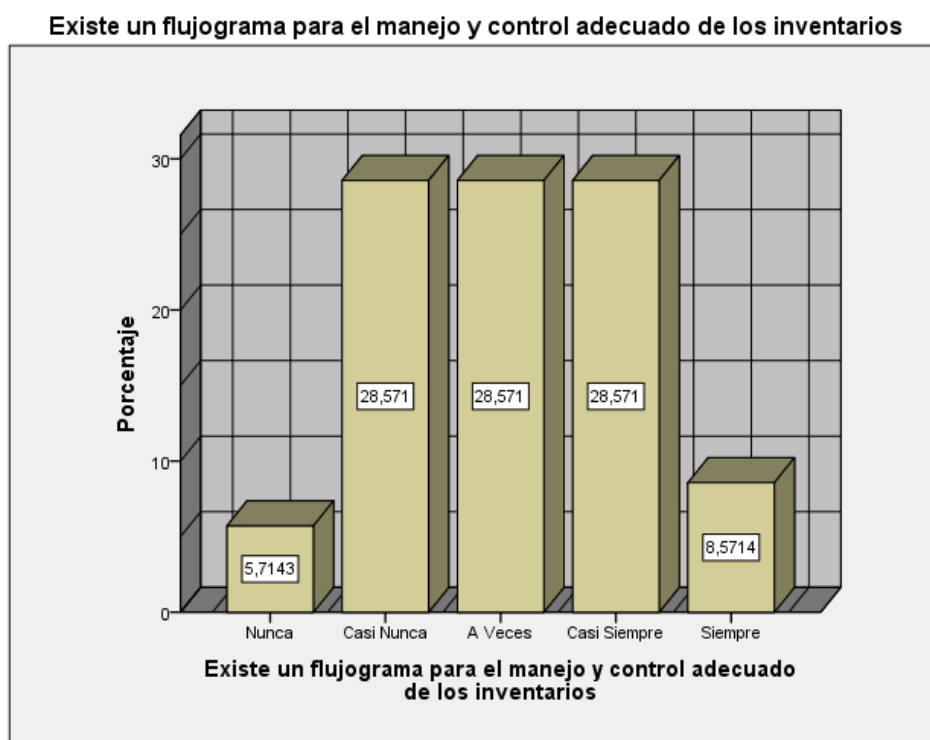


Gráfico 28: Flujograma para el control de inventarios

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 34 y el Gráfico 28, demostraron que un 8.571% de los encuestados respondió Siempre, un 28.571% de los encuestados respondió que Casi Siempre, un 28.571% de los encuestados respondió que A Veces, un 28.571% de los encuestados respondió que Casi nunca y un 5.714% de los encuestados respondió que Nunca, Existe un flujograma para el manejo y control adecuado de los inventarios, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 35

Dificultades para el registro de mercadería

Existe dificultad para registrar las entradas y salidas de la mercadería				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	2,9	2,9
	Casi Nunca	2	5,7	8,6
	A Veces	7	20,0	28,6
	Casi Siempre	18	51,4	80,0
	Siempre	7	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

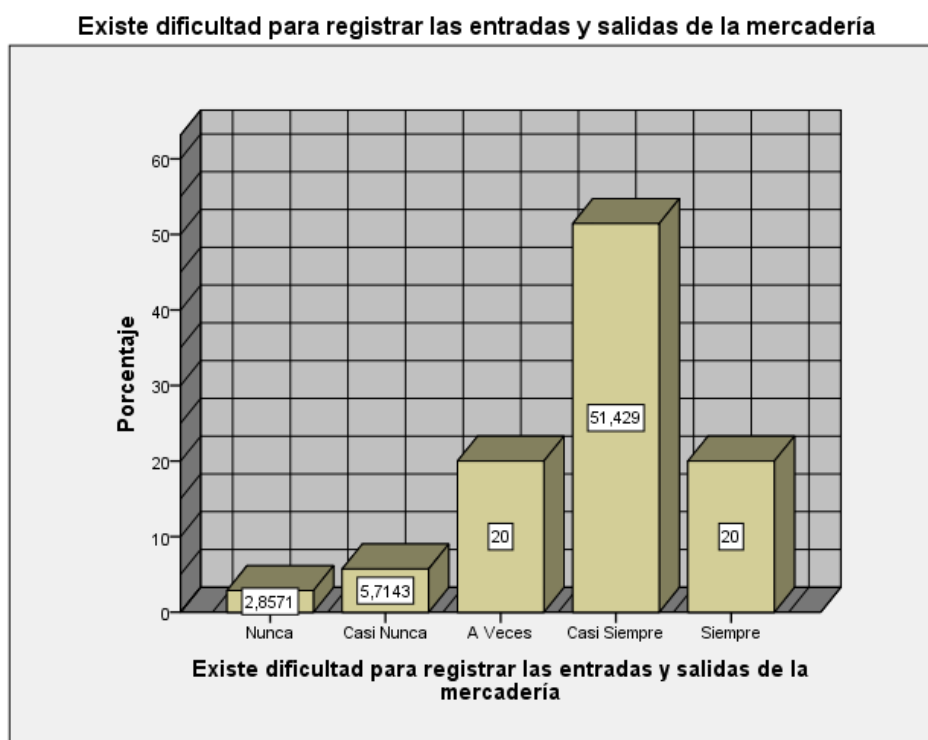


Gráfico 29: Dificultades para el registro de mercadería

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 35 y el Gráfico 29, demostraron que un 20% de los encuestados respondió Siempre, un 51.429% de los encuestados respondió que Casi Siempre, un 20% de los encuestados respondió que A Veces, un 5.714% de los encuestados respondió que Casi nunca y un 2.857% de los encuestados respondió que Nunca, Existe dificultad para registrar las entradas y salidas de la mercadería, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 36

Capacitación en el control de inventarios

Existe capacitación para realizar el control de inventarios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,9	2,9	2,9
A Veces	6	17,1	17,1	20,0
Casi Siempre	20	57,1	57,1	77,1
Siempre	8	22,9	22,9	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS



Gráfico 30: Capacitación en el control de inventarios

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 36 y el Gráfico 30, demostraron que un 22.857% de los encuestados respondió Siempre, un 57.143% de los encuestados respondió que Casi Siempre, un 17.143% de los encuestados respondió que A Veces, un 2.857% de los encuestados respondió que Casi nunca y ninguno respondió que Nunca, Existe capacitación para realizar el control de inventarios, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 37

Acceso al almacén

Solo el personal autorizado puede ingresar al almacén					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	Casi Nunca	2	5,7	5,7	5,7
	A Veces	2	5,7	5,7	11,4
	Casi Siempre	21	60,0	60,0	71,4
	Siempre	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

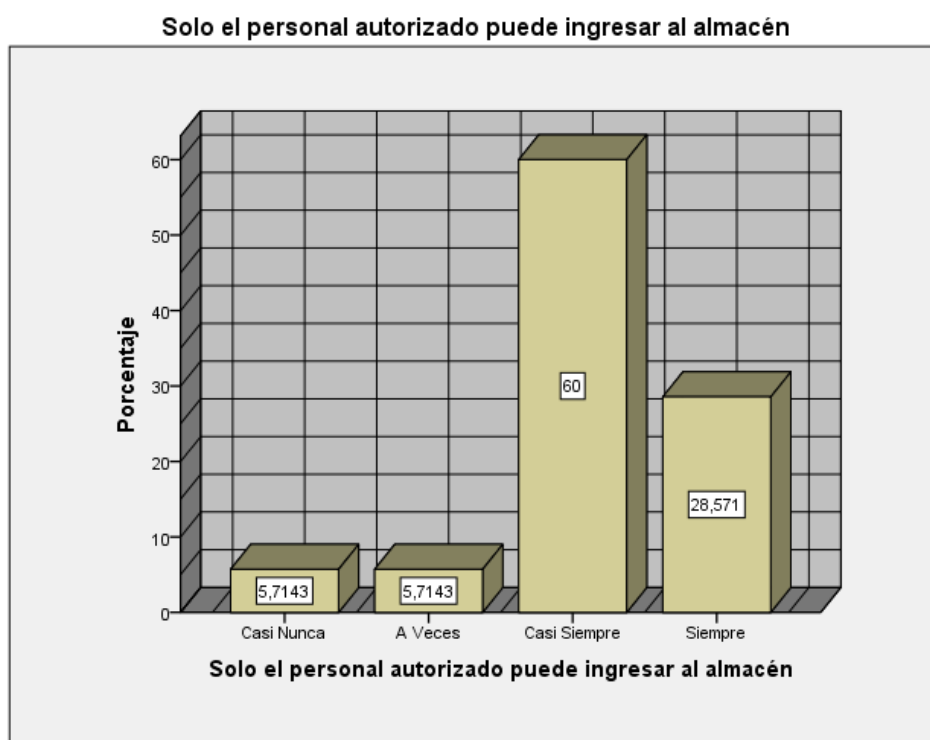


Gráfico 31: Acceso al almacén

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 37 y el Gráfico 31, demostraron que un 28.571% de los encuestados respondió Siempre, un 60% de los encuestados respondió que Casi Siempre, un 5.714% de los encuestados respondió que A Veces, un 5.714% de los encuestados respondió que Casi nunca y ninguno respondió que Nunca, Solo el personal autorizado puede ingresar al almacén, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 38

Ingreso restringido a almacén

Cualquier persona puede ingresar al almacén y retirar lo que necesite				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A Veces	2	5,7	5,7
	Casi Siempre	26	74,3	80,0
	Siempre	7	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

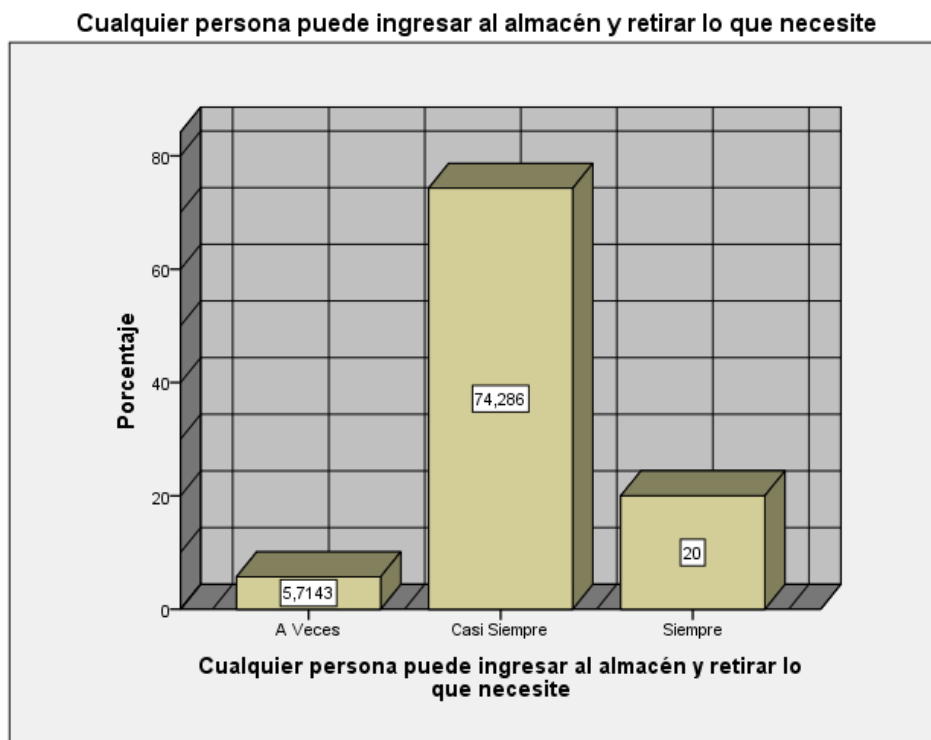


Gráfico 32: Ingreso restringido a almacén

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 38 y el Gráfico 32, demostraron que un 20% de los encuestados respondió Siempre, un 74.286% de los encuestados respondió que Casi Siempre, un 5.714% de los encuestados respondió que A Veces y ninguno de los encuestados respondió que Casi nunca y que Nunca, Cualquier persona puede ingresar al almacén y retirar lo que necesite, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 39

Planificación de cobranzas

Existe una organización diaria en el equipo de cobranzas					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	Nunca	2	5,7	5,7	5,7
	A Veces	14	40,0	40,0	45,7
	Casi Siempre	12	34,3	34,3	80,0
	Siempre	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

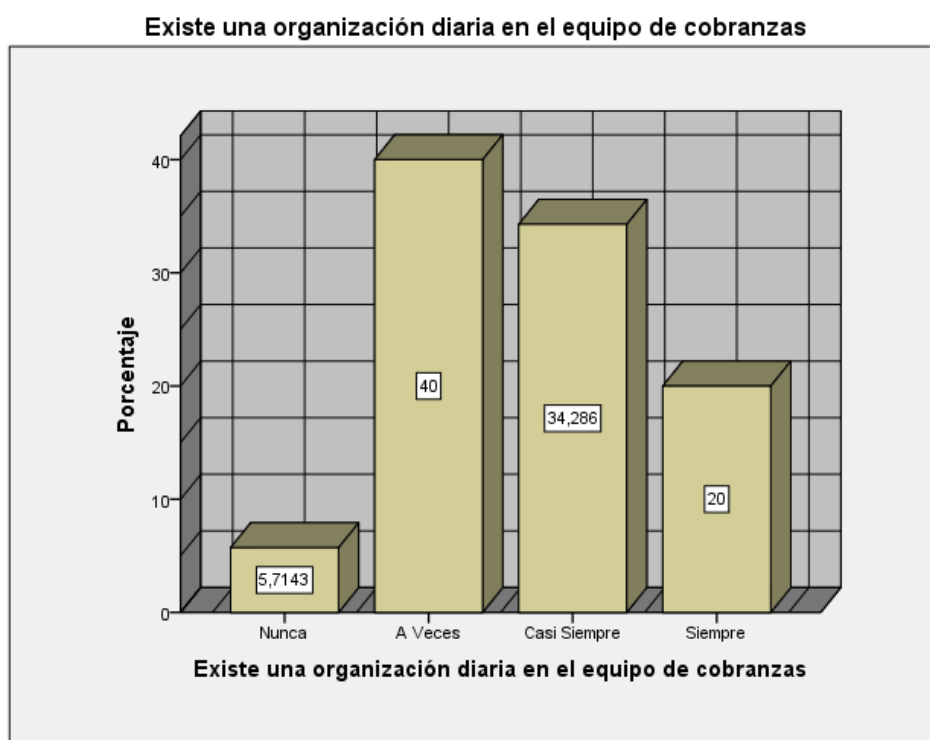


Gráfico 33: Planificación de cobranzas

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 39 y el Gráfico 33, demostraron que un 20% de los encuestados respondió Siempre, un 34.286% de los encuestados respondió que Casi Siempre, un 40% de los encuestados respondió que A Veces, un 5.714% de los encuestados respondió que Casi nunca y ninguno de los encuestados respondió que Nunca, Existe una organización diaria en el equipo de cobranzas, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 40

Clientes segmentados

La cartera de clientes está dividido por segmentos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	25	71,4	71,4
	A Veces	9	25,7	97,1
	Casi Siempre	1	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

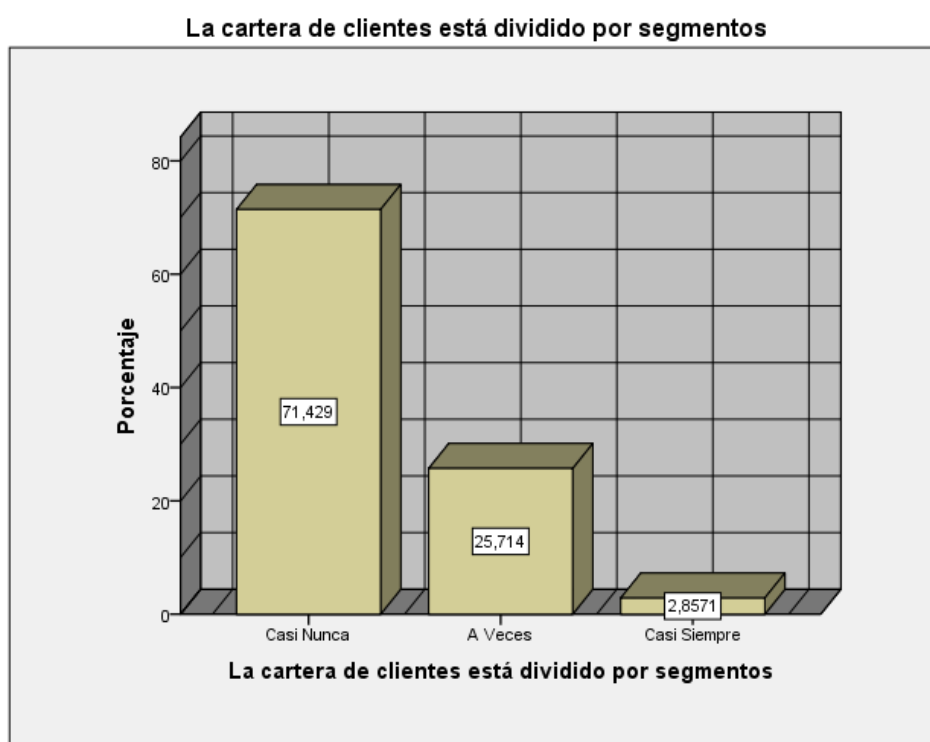


Gráfico 34: Clientes segmentados

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 40 y el Gráfico 34, demostraron que un 2.857% de los encuestados respondió que Casi Siempre, un 25.714% de los encuestados respondió que A Veces, un 71.429% de los encuestados respondió que Casi nunca y ninguno de los encuestados respondió que Siempre y que Nunca, La cartera de clientes está dividido por segmentos, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 41

Procesos de cobranza

Existen procesos definidos para la gestión de cobranzas				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	2,9	2,9
	Casi Nunca	28	80,0	80,0
	A Veces	4	11,4	11,4
	Casi Siempre	1	2,9	2,9
	Siempre	1	2,9	2,9
	Total	35	100,0	100,0

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

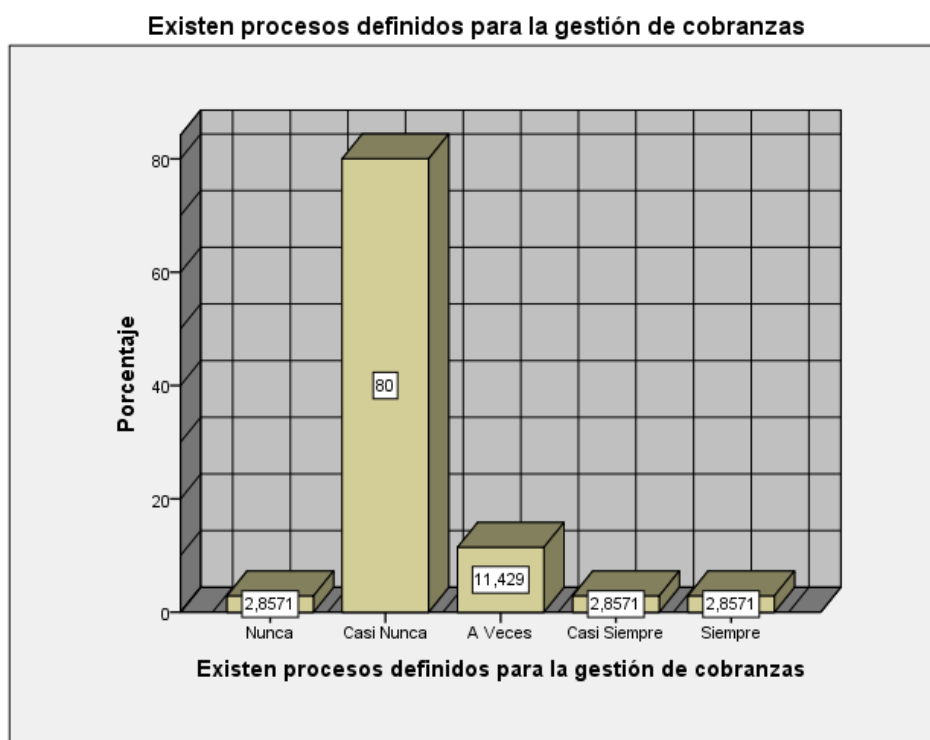


Gráfico 35: Procesos de cobranza

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 41 y el Gráfico 35, demostraron que un 2.857% de los encuestados respondió Siempre, un 2.857% de los encuestados respondió que Casi Siempre, un 11.429% de los encuestados respondió que A Veces, un 80% de los encuestados respondió que Casi nunca y un 2.857% de los encuestados respondió que Nunca, Existen procesos definidos para la gestión de cobranzas, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 42

Segregación de funciones de cobranza

Existe una adecuada segregación de funciones para cada departamento					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	Nunca	2	5,7	5,7	5,7
	Casi Nunca	8	22,9	22,9	28,6
	A Veces	9	25,7	25,7	54,3
	Casi Siempre	11	31,4	31,4	85,7
	Siempre	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

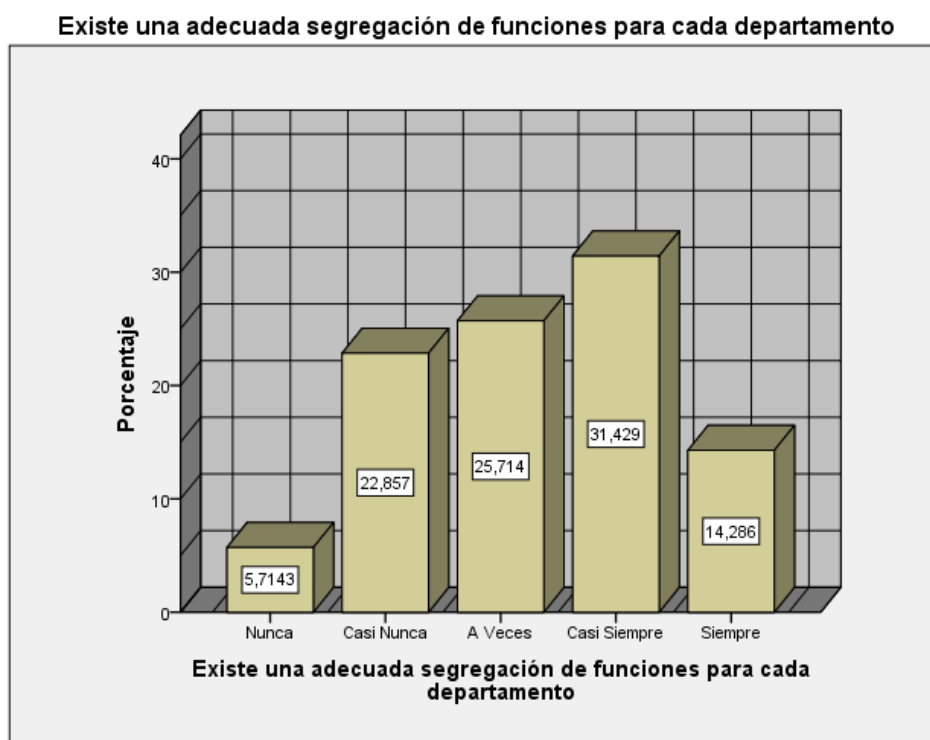


Gráfico 36: Segregación de funciones de cobranza

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 42 y el Gráfico 36, demostraron que un 14.286% de los encuestados respondió Siempre, un 31.429% de los encuestados respondió que Casi Siempre, un 25.714% de los encuestados respondió que A Veces, un 22.857% de los encuestados respondió que Casi nunca y un 5.714% de los encuestados respondió que Nunca, Existe una adecuada segregación de funciones para cada departamento, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 43

Uso de la tecnología

Se logrará minimizar el tiempo al momento de desarrollar sus funciones mediante la tecnología

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	5,7	5,7	5,7
Casi Nunca	1	2,9	2,9	8,6
A Veces	1	2,9	2,9	11,4
Casi Siempre	12	34,3	34,3	45,7
Siempre	19	54,3	54,3	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

Se lograr minimizar el tiempo al momento de desarrollar sus funciones mediante la tecnología

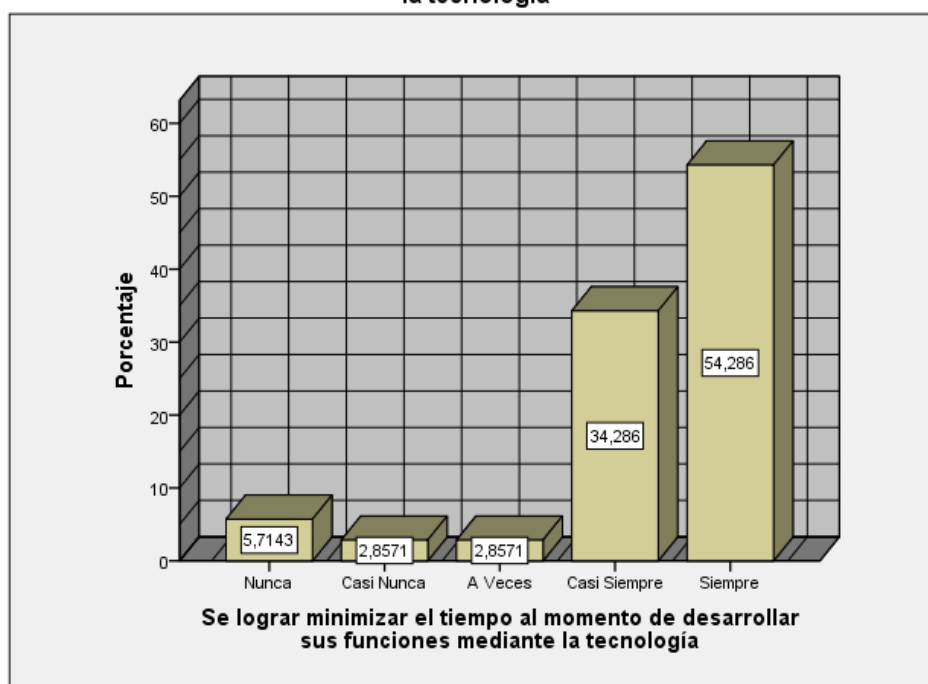


Gráfico 37: Uso de la tecnología

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 43 y el Gráfico 37, demostraron que un 54.286% de los encuestados respondió Siempre, un 34.286% de los encuestados respondió que Casi Siempre, un 2.857% de los encuestados respondió que A Veces, un 2.857% de los encuestados respondió que Casi nunca y un 5.714% de los encuestados respondió que Nunca, Se logrará minimizar el tiempo al momento de desarrollar sus funciones mediante la tecnología, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 44

Causas de morosidad de clientes

Se mide de forma individual la causa de morosidad de los clientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,9	2,9	2,9
Casi Nunca	2	5,7	5,7	8,6
A Veces	5	14,3	14,3	22,9
Casi Siempre	15	42,9	42,9	65,7
Siempre	12	34,3	34,3	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

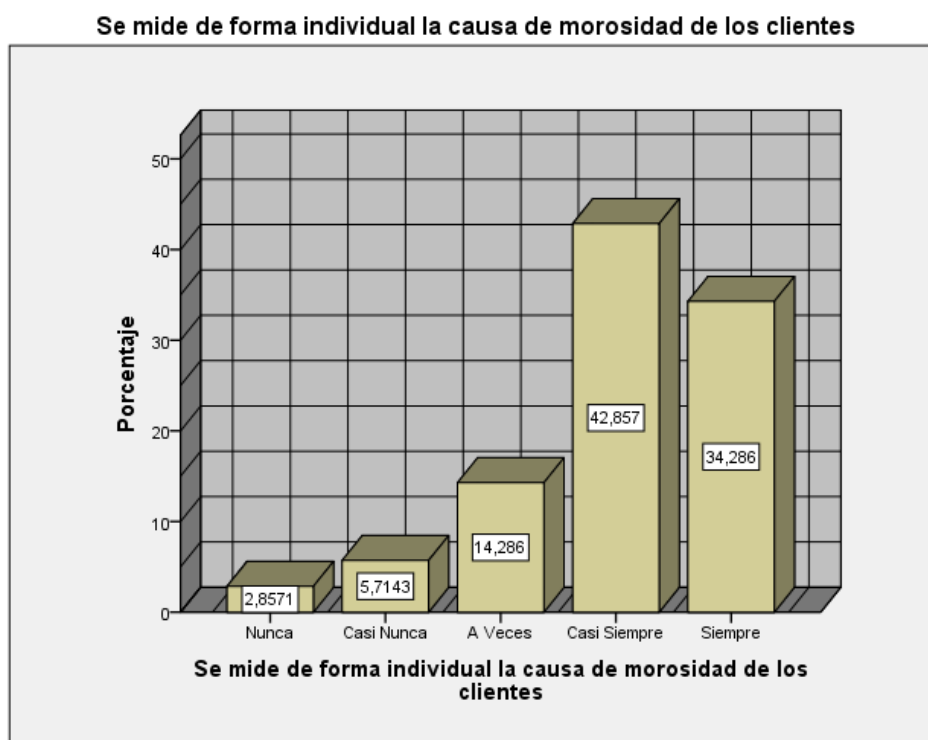


Gráfico 38: Causas de morosidad de clientes

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 44 y el Gráfico 38, demostraron que un 34.286% de los encuestados respondió Siempre, un 42.857% de los encuestados respondió que Casi Siempre, un 14.286% de los encuestados respondió que A Veces, un 5.714% de los encuestados respondió que Casi nunca y un 2.857% de los encuestados respondió que Nunca, Se mide de forma individual la causa de morosidad de los clientes, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 45

Cartera de cuentas por cobrar

Se realizan reportes detallados de la antigüedad de la cartera de cuentas por cobrar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	1	2,9	2,9
	A Veces	2	5,7	8,6
	Casi Siempre	12	34,3	42,9
	Siempre	20	57,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

Se realizan reportes detallados de la antigüedad de la cartera de cuentas por cobrar

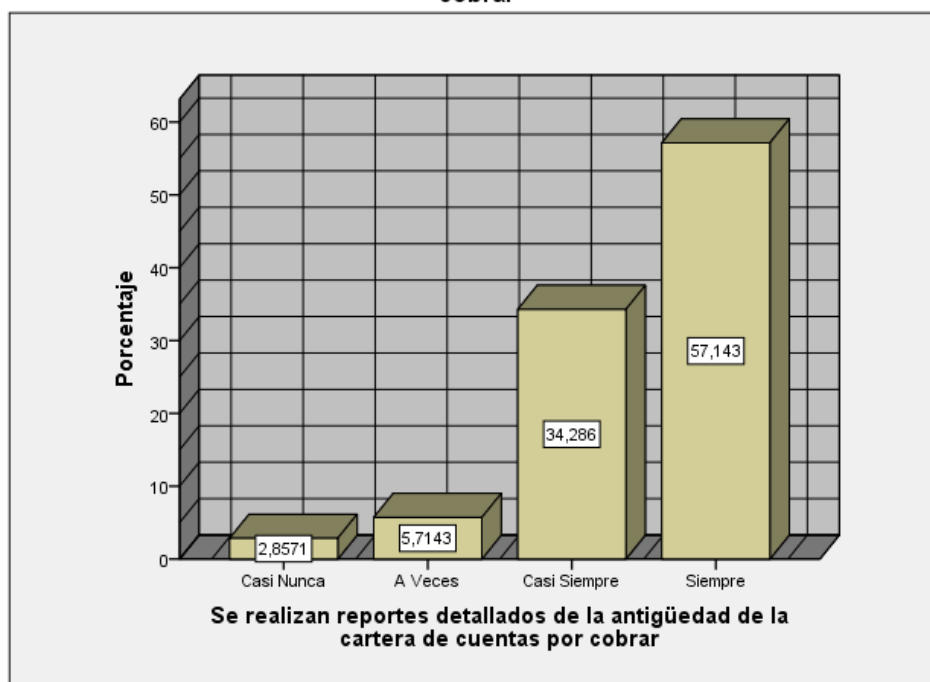


Gráfico 39: Cartera de cuentas por cobrar

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 45 y el Gráfico 39, demostraron que un 57.143% de los encuestados respondió Siempre, un 34.286% de los encuestados respondió que Casi Siempre, un 5.714% de los encuestados respondió que A Veces, un 2.857% de los encuestados respondió que Casi nunca y ninguno respondió que Nunca, Se realizan reportes detallados de la antigüedad de la cartera de cuentas por cobrar, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 46

Procedimiento para cobranza dudosa

Existe un procedimiento a realizar si no se logra cobrar en la fecha señalada				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A Veces	4	11,4	11,4
	Casi Siempre	8	22,9	34,3
	Siempre	23	65,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

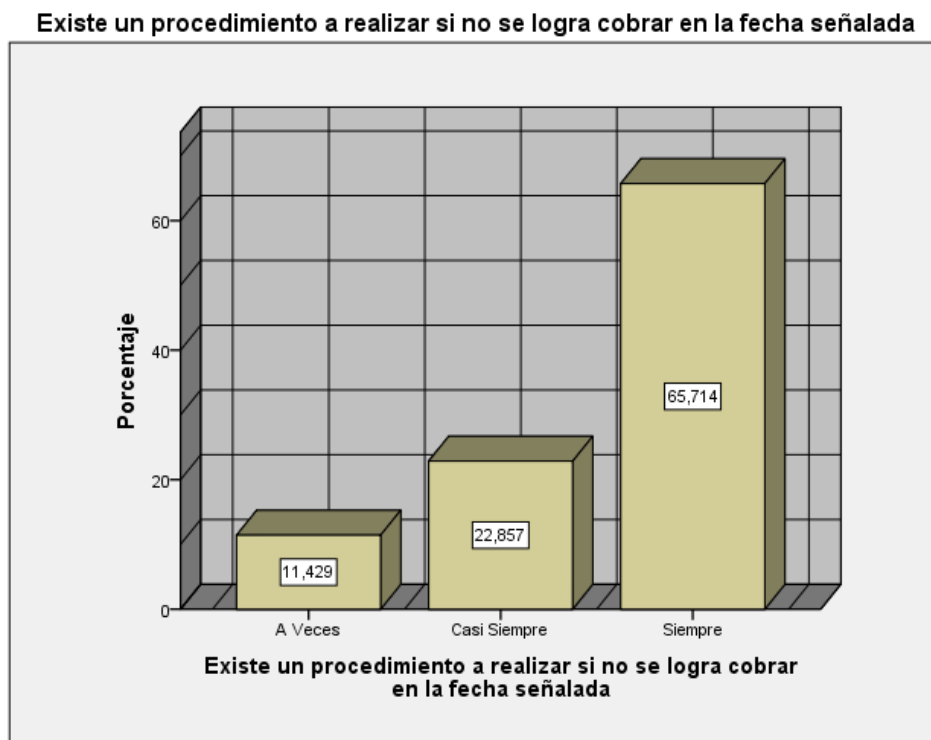


Gráfico 40: Procedimiento para cobranza dudosa

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 46 y el Gráfico 40, demostraron que un 65.714% de los encuestados respondió Siempre, un 22.857% de los encuestados respondió que Casi Siempre, un 11.429% de los encuestados respondió que A Veces y ninguno de los encuestados respondió que Casi nunca y que Nunca, Existe un procedimiento a realizar si no se logra cobrar en la fecha señalada, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 47

Programación de facturación

Las facturas se emiten con fecha de vencimiento					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	Casi Nunca	1	2,9	2,9	2,9
	A Veces	2	5,7	5,7	8,6
	Casi Siempre	13	37,1	37,1	45,7
	Siempre	19	54,3	54,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

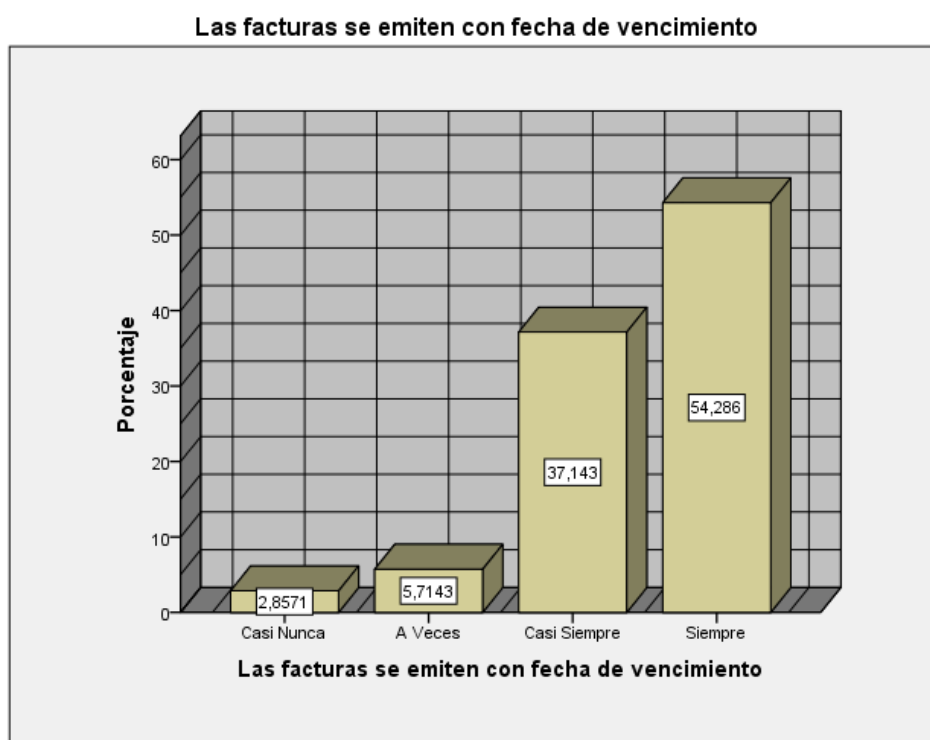


Gráfico 41: Programación de facturación

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 47 y el Gráfico 41, demostraron que un 54.286% de los encuestados respondió Siempre, un 37.143% de los encuestados respondió que Casi Siempre, un 5.714% de los encuestados respondió que A Veces, un 2.857% de los encuestados respondió que Casi nunca y ninguno de los encuestados respondió que Nunca, Las facturas se emiten con fecha de vencimiento, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 48

Reporte mensual de cobranza

Se entrega reportes mensuales de la cuenta por cobrar				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	2,9	2,9
	Casi Nunca	28	80,0	80,0
	A Veces	4	11,4	11,4
	Casi Siempre	1	2,9	2,9
	Siempre	1	2,9	2,9
	Total	35	100,0	100,0

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

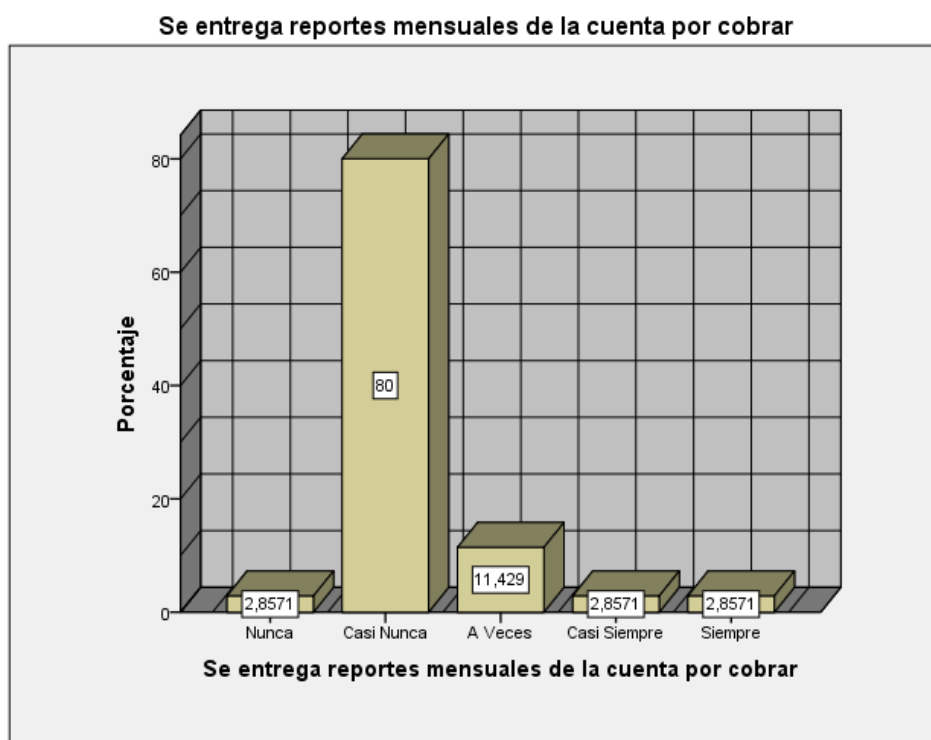


Gráfico 42: Reporte mensual de cobranza

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 48 y el Gráfico 42, demostraron que un 2.857% de los encuestados respondió Siempre, un 2.857% de los encuestados respondió que Casi Siempre, un 11.429% de los encuestados respondió que A Veces, un 80% de los encuestados respondió que Casi nunca y un 2.857% de los encuestados respondió que Nunca Se entrega reportes mensuales de la cuenta por cobrar, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 49

Acceso a la información de las cuentas por cobrar

La información de las cuentas por cobrar es accesible en todo momento					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	Nunca	2	5,7	5,7	5,7
	Casi Nunca	8	22,9	22,9	28,6
	A Veces	9	25,7	25,7	54,3
	Casi Siempre	11	31,4	31,4	85,7
	Siempre	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

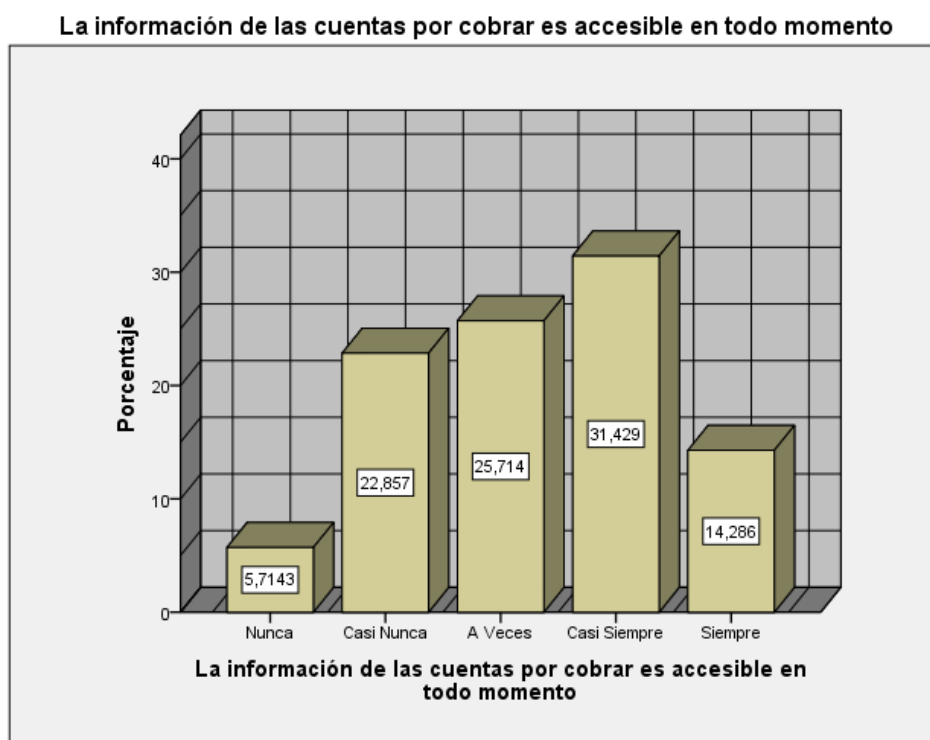


Gráfico 43: Acceso a la información de las cuentas por cobrar

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 49 y el Gráfico 43, demostraron que un 14.286% de los encuestados respondió Siempre, un 31.429% de los encuestados respondió que Casi Siempre, un 25.714% de los encuestados respondió que A Veces, un 22.857% de los encuestados respondió que Casi nunca y un 5.714% de los encuestados respondió que Nunca La información de las cuentas por cobrar es accesible en todo momento, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 50

Proceso de movimientos bancarios

Hay un proceso que permite identificar el depósito del cliente				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	25	71,4	71,4
	A Veces	9	25,7	97,1
	Casi Siempre	1	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

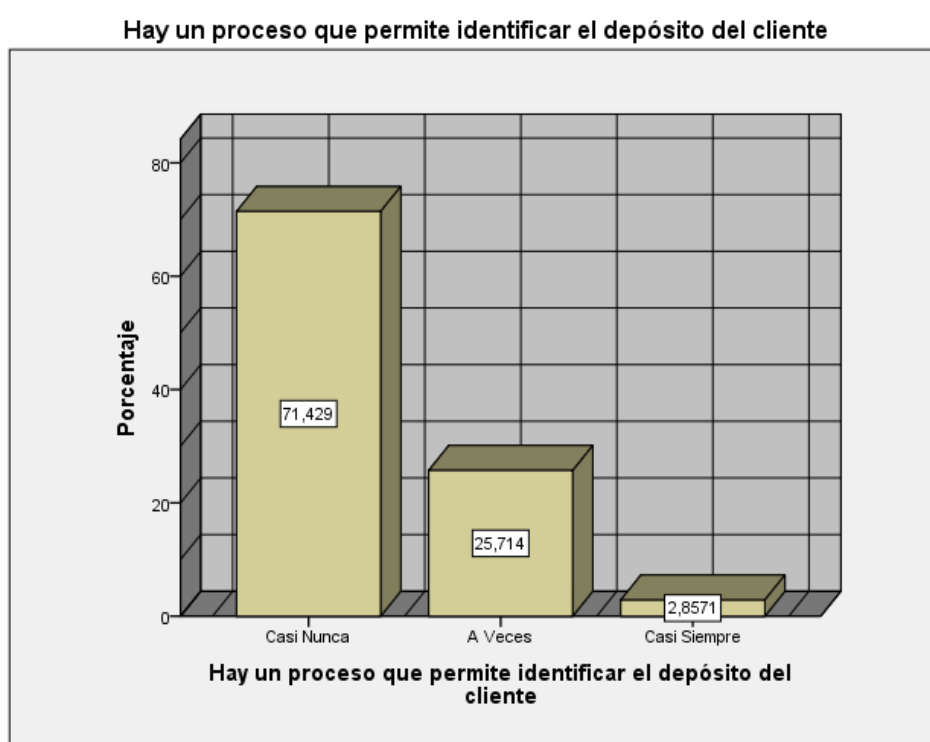


Gráfico 44: Proceso de movimientos bancarios

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 50 y el Gráfico 44, demostraron que un 2.857% de los encuestados respondió que Casi Siempre, un 25.714% de los encuestados respondió que A Veces, un 71.429% de los encuestados respondió que Casi nunca y ninguno de los encuestados respondió que Siempre y Nunca, Hay un proceso que permite identificar el depósito del cliente, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 51

Programación de pagos

Se realizan programaciones para la realización de pagos				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	2	5,7	5,7	5,7
A Veces	3	8,6	8,6	14,3
Casi Siempre	13	37,1	37,1	51,4
Siempre	17	48,6	48,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS



Gráfico 45: Programación de pagos

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 51 y el Gráfico 45, demostraron que un 48.571% de los encuestados respondió Siempre, un 37.143% de los encuestados respondió que Casi Siempre, un 8.571% de los encuestados respondió que A Veces, un 5.714% de los encuestados respondió que Casi nunca y ninguno de los encuestados respondió que Nunca, Se realizan programaciones para la realización de pagos, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 52

Financiamiento de pagos

Ha utilizado financiamiento para realizar pagos					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	Casi Nunca	2	5,7	5,7	5,7
	A Veces	17	48,6	48,6	54,3
	Casi Siempre	8	22,9	22,9	77,1
	Siempre	8	22,9	22,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

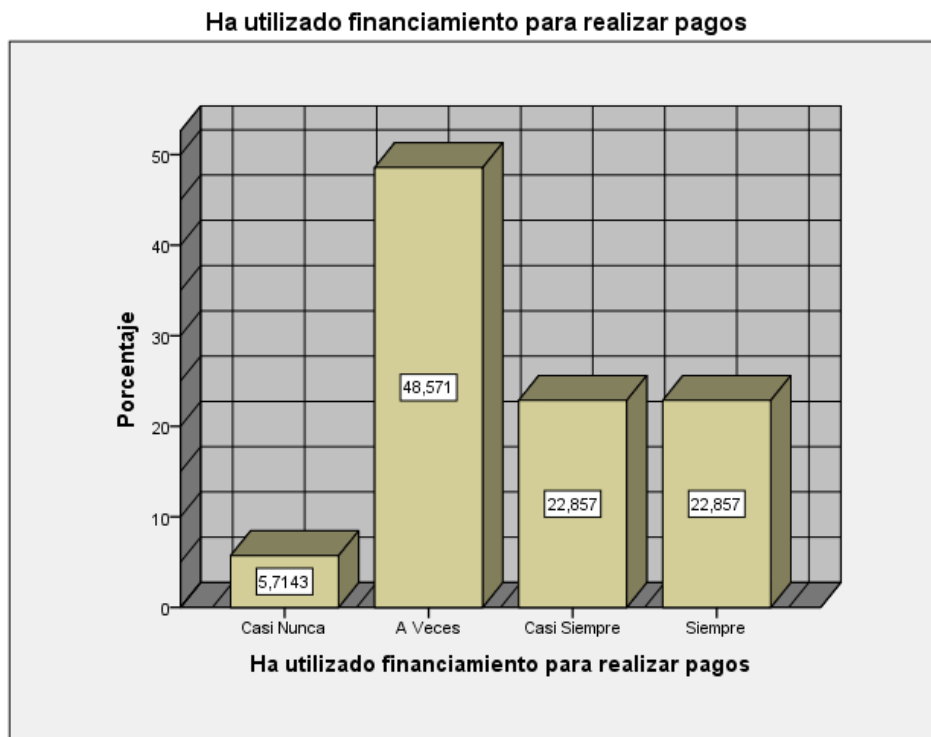


Gráfico 46: Financiamiento de pagos

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 52 y el Gráfico 46, demostraron que un 22.857% de los encuestados respondió Siempre, un 22.857% de los encuestados respondió que Casi Siempre, un 48.571% de los encuestados respondió que A Veces, un 5.714% de los encuestados respondió que Casi nunca y ninguno de los encuestados respondió que Nunca, Ha utilizado financiamiento para realizar pagos, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 53

Otorgamiento de créditos de proveedores

Ha tenido proveedores que le otorguen crédito con plazo mayor a 30 días					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Siempre	27	77,1	77,1	77,1
	Siempre	8	22,9	22,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

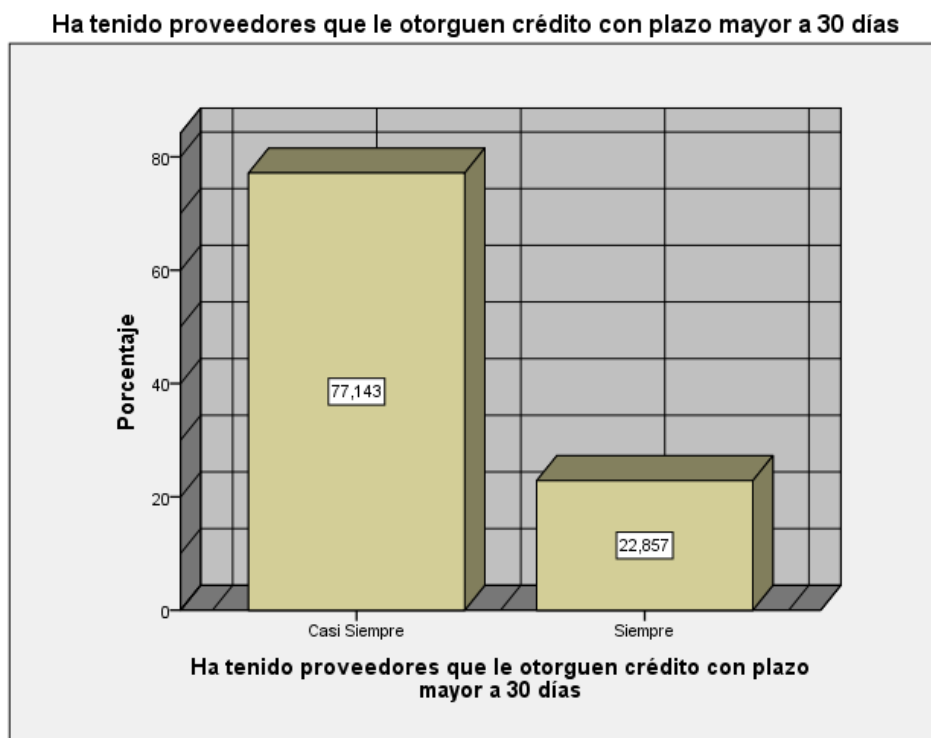


Gráfico 47: Otorgamiento de créditos de proveedores

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 53 y el Gráfico 47, demostraron que un 22.857% de los encuestados respondió Siempre, un 77.143% de los encuestados respondió que Casi Siempre y ninguno de los encuestados respondió que A Veces, Casi nunca y Nunca, Ha tenido proveedores que le otorguen crédito con plazo mayor a 30 días, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto, año 2018.

Cuadro 54

Pagos al personal

Se le paga oportunamente al personal				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A Veces	9	25,7	25,7
	Casi Siempre	6	17,1	42,9
	Siempre	20	57,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Fuente: Resultados obtenidos del Cuestionario en el Programa Estadístico SPSS

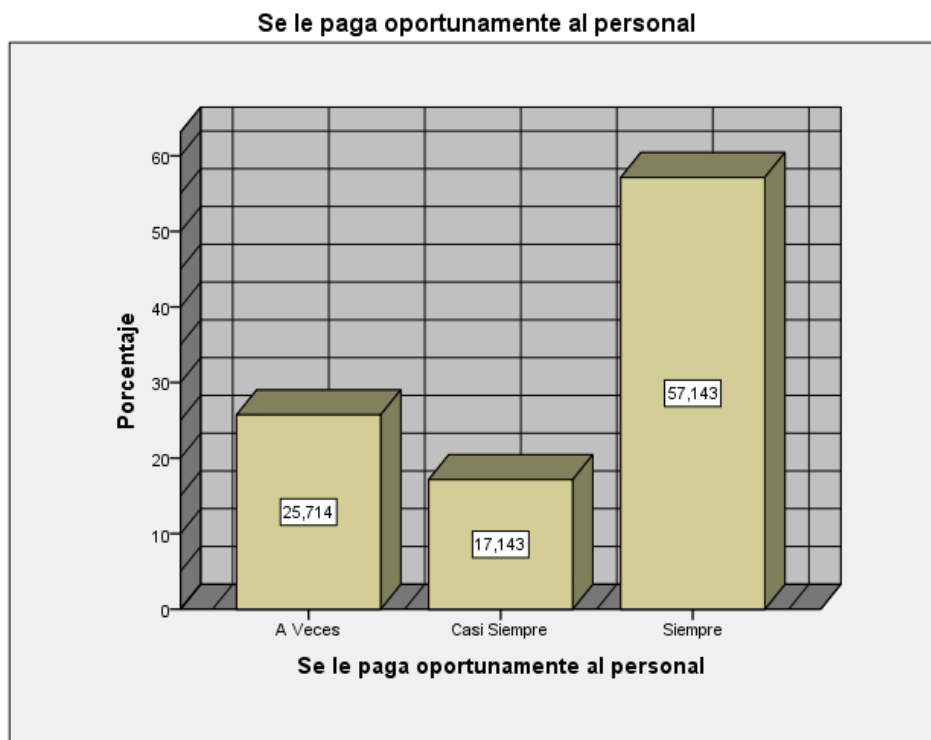


Gráfico 48: Pagos al personal

Interpretación:

Los resultados, tal como se observan en el Cuadro 54 y el Gráfico 48, demostraron que un 57.143% de los encuestados respondió Siempre, un 17.143% de los encuestados respondió que Casi Siempre, un 25.714% de los encuestados respondió que A Veces y ninguno de los encuestados respondió que Casi nunca y que Nunca, Se le paga oportunamente al personal, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto, año 2018.

4.2. Contrastación de Hipótesis con los Resultados

4.2.1. Hipótesis General

Hipótesis nula: No existe relación significativa entre la Gestión Empresarial y la Contabilidad y Finanzas en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018.

Hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre la Gestión Empresarial y la Contabilidad y Finanzas en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018.

Cuadro 55

Correlación entre la Gestión Empresarial y la Contabilidad y Finanzas

		Correlaciones		
			Gestión Empresarial	Contabilidad y Finanzas
Rho de Spearman	Gestión Empresarial	Coefficiente de correlación	1,000	,891**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	35	35
	Contabilidad y Finanzas	Coefficiente de correlación	,891**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

El Cuadro 55 muestra los resultados del análisis estadístico que dan cuenta de la existencia de un coeficiente de correlación Rho de Spearman =0,891 entre la Gestión Empresarial y la Contabilidad y Finanzas, indicando que existe una correlación significativa en el nivel de 0,01 (1.00%) a dos colas, con un nivel de correlación alta; entonces a mayor Contabilidad y Finanzas mayor será la Gestión Empresarial en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018.

El valor de $p=0,000 < 0.05$, en consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, por lo tanto se afirma que existe relación significativa entre la Gestión Empresarial y la Contabilidad y Finanzas en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018.

4.2.1.2. Primera Hipótesis Específica

Hipótesis nula: No existe relación significativa entre la Gestión Empresarial y los Registros de inventario en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018.

Hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre la Gestión Empresarial y los Registros de inventario en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018.

Cuadro 56

Correlación entre la Gestión Empresarial y los Registros de inventario

Correlaciones				
			Gestión Empresarial	Registros de inventario
Rho de Spearman	Gestión Empresarial	Coeficiente de correlación	1,000	,814**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	35	35
	de Registros inventario	Coeficiente de correlación	,814**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

El Cuadro 56 muestra los resultados del análisis estadístico que dan cuenta de la existencia de un coeficiente de correlación Rho de Spearman =0,814 entre la Gestión Empresarial y los Registros de inventario, indicando que existe una correlación significativa en el nivel de 0,01 (1.00%) a dos colas, con un nivel de correlación alta; entonces a mayor Registros de inventario mayor será la Gestión Empresarial en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018.

El valor de $p=0,000 < 0.05$, en consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, por lo tanto se afirma que existe relación significativa entre la Gestión Empresarial y los Registros de inventario en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018.

4.2.1.3. Segunda Hipótesis Específica

Hipótesis nula: No existe relación significativa entre la Gestión Empresarial y las Cuentas por Cobrar en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018.

Hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre la Gestión Empresarial y las Cuentas por Cobrar en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018.

Cuadro 57

Correlación entre la Gestión Empresarial y las Cuentas por Cobrar

Correlaciones				
			Gestión Empresarial	Cuentas por Cobrar
Rho de Spearman	Gestión Empresarial	Coefficiente de correlación	1,000	,771**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	35	35
	Cuentas por Cobrar	Coefficiente de correlación	,771**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

El Cuadro 57 muestra los resultados del análisis estadístico que dan cuenta de la existencia de un coeficiente de correlación Rho de Spearman =0,771 entre la Gestión Empresarial y las Cuentas por Cobrar, indicando que existe una correlación significativa en el nivel de 0,01 (1.00%) a dos colas, con un nivel de correlación alta; entonces a mayor las Cuentas por Cobrar mayor será la Gestión Empresarial en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018.

El valor de $p=0,000 < 0.05$, en consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, por lo tanto se afirma que existe relación significativa entre la Gestión Empresarial y las Cuentas por Cobrar en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018.

4.2.1.4. Tercera Hipótesis Específica

Hipótesis nula: No existe relación significativa entre la Gestión Empresarial y las Cuentas por Pagar en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018.

Hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre la Gestión Empresarial y las Cuentas por Pagar en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018.

Cuadro 58

Correlación entre la Gestión Empresarial y las Cuentas por Pagar

Correlaciones				
			Gestión Empresarial	Cuentas por Pagar
Rho de Spearman	Gestión Empresarial	Coefficiente de correlación	1,000	,728**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	35	35
	Cuentas por Pagar	Coefficiente de correlación	,728**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

El Cuadro 58 muestra los resultados del análisis estadístico que dan cuenta de la existencia de un coeficiente de correlación Rho de Spearman =0,728 entre la Gestión Empresarial y las Cuentas por Pagar, indicando que existe una correlación significativa en el nivel de 0,01 (1.00%) a dos colas, con un nivel de correlación alta; entonces a mayor las Cuentas por Pagar mayor será la Gestión Empresarial en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018.

El valor de $p=0,000 < 0.05$, en consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, por lo tanto se afirma que existe relación significativa entre la Gestión Empresarial y las Cuentas por Pagar en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018.

4.3. Discusión de Resultados

La discusión de resultados se realizó contrastando los hallazgos encontrados con lo señalado en el marco teórico y los antecedentes de investigación.

En relación a la hipótesis general, de los resultados obtenidos, el grado de correlación entre la Gestión Empresarial y la Contabilidad y Finanzas, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018, determinada por el Rho de Spearman es 0.891 y el valor de p es 0.000; lo cual significa que existe una correlación buena entre las variables, y siendo $p < 0.05$, existe suficiente condición para rechazar la hipótesis nula.

Al respecto, Quispe (2013) en su tesis denominada “La Gestión Empresarial y el Impacto en el Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa, gestionado a través del Convenio Binacional ALBA-TCP, entre el Estado Plurinacional de Bolivia y la República Bolivariana de Venezuela, en las gestiones 2006-2012”, tuvo como objetivo determinar la gestión empresarial y el desarrollo de las Micro y Pequeña Empresa. Tuvo como metodología descriptiva y correlacional. La población y muestra estuvieron representadas en la Micro y Pequeña Empresa. Su conclusión fue que existe relación entre la Gestión Empresarial y el Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa. Por tal razón se considera importante a la Gestión Empresarial en el desarrollo de las Pymes.

En relación al primer objetivo específico, de los resultados obtenidos, el grado de correlación entre la Gestión Empresarial y los Registros de inventario, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018, determinada por el Rho de Spearman es 0.814 y el valor de p es 0.000; lo cual significa que existe una correlación buena entre las variables, y siendo $p < 0.05$, existe suficiente condición para rechazar la hipótesis nula.

En razón a ello, Álvarez (2017) en su tesis denominada “La gestión empresarial de las Mypes y su relación con la competitividad de ventas en el emporio de Gamarra, La Victoria, 2017”, tuvo como objetivo general comprender la relación de la gestión empresarial de las Mypes con la competitividad de ventas en el emporio de Gamarra – La Victoria 2017, teniendo como grave problema que muchas empresas Mypes no ejecutan una apropiada gestión empresarial, puesto que muchas veces se manejan en base a lo aprendido por el tiempo, lo cual puede relacionarse directamente de manera negativamente en la competitividad de ventas. El diseño de

investigación fue de tipo no experimental, de carácter descriptivo – correlacional, considerado como una investigación aplicada. En tal sentido la Gestión Empresarial será óptima si se regulan los factores que la componen como la Contabilidad y finanzas.

En relación al segundo objetivo específico, de los resultados obtenidos, el grado de correlación entre la Gestión Empresarial y las Cuentas por cobrar, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018, determinada por el Rho de Spearman es 0.771 y el valor de p es 0.000; lo cual significa que existe una correlación buena entre las variables, y siendo $p < 0.05$, existe suficiente condición para rechazar la hipótesis nula.

Al respecto, Pajuelo (2017) en su tesis denominada “El leasing financiero y la gestión empresarial de las Mypes de turismo a nivel nacional”, tuvo como propósito principal determinar la incidencia del leasing financiero en la gestión empresarial de las micro y pequeñas empresas (Mypes) de turismo en el ámbito peruano. El tipo de estudio fue descriptivo. El diseño de la investigación fue correlacional. Los resultados del estudio mostraron una relación estadísticamente significativa de $p = 0.000$ (donde $p < 0,01$) y a una probabilidad de certeza del 99%, por lo tanto se aceptó la hipótesis alterna. En tal sentido las organizaciones requieren contar con liquidez que les permita cumplir con todas sus obligaciones.

En relación al tercer objetivo específico, de los resultados obtenidos, el grado de correlación entre la Gestión Empresarial y las Cuentas por pagar, en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018, determinada por el Rho de Spearman es 0.728 y el valor de p es 0.000; lo cual significa que existe una correlación buena entre las variables, y siendo $p < 0.05$, existe suficiente condición para rechazar la hipótesis nula.

Por lo cual, Silva (2016) en su tesis denominada “Influencias del financiamiento y la Contabilidad como una estrategia en la Gestión Empresarial, de las Micro y Pequeñas Empresas, dedicadas a la venta de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores, Arequipa 2015”, tuvo como propósito principal determinar la incidencia del leasing financiero en la Para el desarrollo de la tesis, tuvo Objetivo explicar la influencia que tiene el financiamiento y la Contabilidad, como una estrategia en la gestión empresarial, de las micro y pequeñas empresas, dedicadas a la venta de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores y de esta manera el empresario conozca las estrategias y las aplique en su gestión empresarial para un adecuado y eficiente uso de los

recursos permitiendo el crecimiento de las MYPES en el Perú. En consecuencia la contabilidad se relaciona con la Gestión Empresarial y es necesario que se desarrollen todas sus actividades en las PYMES de los sectores productivos y de servicios a nivel nacional.

Conclusiones

Primero:

Se ha logrado establecer que existe una relación positiva de coeficiente de correlación de Pearson de $r=0,891$ entre la Gestión Empresarial y la Contabilidad y Finanzas. Es decir que la Gestión Empresarial y la Contabilidad y Finanzas en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018, se relacionan significativamente; a mejor Contabilidad y Finanzas mejores serán los resultados de la Gestión Empresarial.

Segundo:

Se ha logrado establecer que existe una relación positiva de coeficiente de correlación de Pearson de $r=0,814$ entre la Gestión Empresarial y los Registros de inventario en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018. Es decir que la Gestión Empresarial y los Registros de inventario en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018, se relacionan significativamente; a mejor registro de inventario, mejores serán los resultados de la Gestión Empresarial del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018.

Tercero:

Se ha logrado establecer que existe una relación positiva de coeficiente de correlación de Pearson de $r=0,771$ entre la Gestión Empresarial y las Cuentas por Cobrar en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018. Es decir que la Gestión Empresarial y las Cuentas por Cobrar en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018, se relacionan significativamente; a mejor control de las Cuentas por cobrar, mejores serán los resultados de la Gestión Empresarial del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018.

Cuarto:

Se ha logrado establecer que existe una relación positiva de coeficiente de correlación de Pearson de $r=0,728$ entre la Gestión Empresarial y las Cuentas por Pagar en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018. Es decir que la Gestión Empresarial y las Cuentas por Pagar en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018, se relacionan

significativamente; a mejor control de las Cuentas por Pagar, mejores serán los resultados de la Gestión Empresarial.

Recomendaciones

A los dueños de establecimientos y/o Gerencia General de hospedajes, rediseñar la organización implementando las áreas relacionadas con las actividades contables, ya que un adecuado manejo y control de Contabilidad y Finanzas, mejorará la Gestión Empresarial, en la PYMES del sector hotelero, del distrito de Iquitos, 2018.

A los dueños de establecimientos y/o Gerencia General de hospedajes, elaboren un programa de actualización permanente a los trabajadores de las Áreas de Contabilidad, Logística y Finanzas, ya que deben adicionar labores propias de cada de ellas, en beneficio de la Gestión de la organización. .

A los dueños de establecimientos y/o Gerencia General de hospedajes, en coordinación con el área de personal, la elaboración de los manuales de organización y funciones y reglamento interno de trabajo; para que se actualicen las nuevas funciones del personal de la organización.

A los dueños de establecimientos y/o Gerencia General de hospedajes en conjunto con el área de personal, se evalúe a todo el personal de las áreas de Finanzas y Cobranzas. De no contar con ellas, promover su creación para cumplir labores importantes dentro del organigrama de la empresa.

Referencias Bibliográficas

- Aguilar, Juan. (2007). *La cooperación tecnológica como determinante de los resultados empresariales*. Cuadernos de economía y dirección de empresas. Editorial Mc Graw Hill Ciudad de México.
- Álvarez, J. (2017). *La gestión empresarial de las Mypes y su relación con la competitividad de ventas en el emporio de Gamarra, La Victoria, 2017*. Tesis presentada para optar el título de Licenciada en Administración, Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Barceló, M. (2001). *Hacia una economía del conocimiento*. Recuperado el 16 de julio de 2018 de: https://books.google.com.pe/books?id=jn3FdhLNUBIC&pg=PA200&dq=gestion+empresarial+concepto&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=gestion%20empresarial%20concepto&f=false
- Brenes, G. (2006). *Importancia y competitividad del sector Pequeños Hoteles* [Ensayo]. San José: Escuela de Administración, Universidad Estatal a Distancia. Barcelona.
- Catácora, F. (1996). *Sistemas y Procedimientos Contables*. Primera Edición. Editorial McGraw/Hill. Venezuela.
- Díaz, J. (1995). *Diccionario y Manual de Contabilidad y Administración*. Lima: Editorial San Marcos.
- Díaz, P. (2015). *Diseño de un sistema de gestión empresarial adaptado a las PYMEs del sector textil cuya producción se basa en el tisaje de tejidos para el hogar*. Tesis presentada para optar el título de ingeniero, de la Universidad Politécnica de Valencia. Valencia, España.
- Esteban (2015). *La Contabilidad de Gestión como Herramienta para la toma de decisiones*. Tesis presentada para optar el título de Contador Público, de la Universidad de Zaragoza. Zaragoza, España.
- Farfán (2016). *Diseño de un Sistema Contable de Direccionamiento Estratégico Aplicable a las Pequeñas y Medianas Empresas Latinoamericanas*. Tesis presentada para optar el título de Licenciado en Contaduría Pública, de la Universidad Nacional de Buenos Aires. Buenos Aires, Argentina.
- Flores, J. (2010). *Finanzas aplicadas a la Gestión Empresarial. Teoría y Práctica*. 2a edición. Editora del Centro de Especialización en Contabilidad y Finanzas 2010 - 328 páginas. Lima, Perú.
- González, J. (2014). *Gestión Empresarial y Competitividad en las MYPES del sector textil en el marco de la Ley N° 28015 en el distrito de La Victoria - Año 2013*. Tesis presentada para

- optar el título profesional de Contador Público, Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú.
- Guevara, R. (2012). *La gestión empresarial y el desarrollo económico nacional*. Recuperado el 10 de Julio de 2018, de La gestión empresarial y el desarrollo económico nacional, desde: <https://www.erudit.org/revue/mi/2012/v16/n4/1013157ar.pdf>
- Guzmán (2014). *La Contabilidad como herramienta de Gestión y su incidencia en la Toma de Decisiones, en el Área de Operaciones del Banco Financiero de la Ciudad de Trujillo en el año 2013-2014*. Tesis presentada para obtener el título profesional de Contador Público, Universidad Privada Antenor Orrego. La Libertad, Perú.
- Hernández, J. (2013). *Modelo de Gestión Empresarial según nuevas tendencias: Intangibles y Calidad Total. Aplicación al sector camaronero de Venezuela*. Tesis presentada para obtener el grado de Doctor, Universidad de Córdoba. Zulia, Venezuela.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta. Edición, México, D.F.: Editorial McGraw-Hill Education.
- Morone, G. (2014). *Métodos y Técnicas de la Investigación Científica*. Editorial McGraw-Hill. México, D.F.
- Pajuelo, F. (2017). *El leasing financiero y la gestión empresarial de las Mypes de turismo a nivel nacional*. Tesis presentada para optar el Grado Académico de Magister en Contabilidad con mención en Contabilidad de Gestión, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Phabmixay, Ch. (2015). *Gestión Empresarial del Sistema de Reclamaciones y Quejas bajo los enfoques mecanicista y orgánico. Antecedentes y Resultados*”, Tesis presentada para optar el grado de doctor, de la Universidad de Valladolid. Valladolid, España.
- Quispe, L. (2013). *La Gestión Empresarial y el Impacto en el Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa, gestionado a través del Convenio Binacional ALBA-TCP, entre el Estado Plurinacional de Bolivia y la República Bolivariana de Venezuela, en las gestiones 2006-2012*. Tesis presentada para optar el título de licenciado en Economía, Universidad Mayor de San Andrés. La Paz, Bolivia.
- Saavedra, M. L. (2011). *Hacia la determinación de la competitividad de la Pyme Latinoamericana. Pensamiento y Gestión*. Edición N° 33, paginas 59-77. México D.F. Recuperado el 16 de Julio de 2018 desde: http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/15_04_competitividad.pdf

- Silva, R. (2016). *Influencias del financiamiento y la Contabilidad como una estrategia en la Gestión Empresarial, de las Micro y Pequeñas Empresas, dedicadas a la venta de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores, Arequipa 2015*. Tesis presentada para obtener el título profesional de Contador Público, Universidad Católica de Santa María. Arequipa, Perú.
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la Investigación Científica*. Editorial Limusa. D. F. México.
- Valdivia, C. (2005). *Normas Internacionales de Contabilidad*. Lima - Perú.
- Zajac, A. y Chaves, M. (2013): *Derecho: Bases Jurídicas de la Sociedad y la Economía*. Editorial Maipue - Lanus Prov. de Buenos Aires, Argentina.

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: "Factores críticos en la Gestión Empresarial y la importancia de la Contabilidad y Finanzas en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018"

Autor: Bach. Suzette Solange Alava Ramírez

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																																																
<p>Problema General ¿Qué relación existe entre la Gestión Empresarial y la Contabilidad y Finanzas en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre la Gestión Empresarial y los Registros de inventario en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la Gestión Empresarial y las Cuentas por Cobrar en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la Gestión Empresarial y las Cuentas por Pagar en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre la Gestión Empresarial y la Contabilidad y Finanzas en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Analizar la relación que existe entre la Gestión Empresarial y los Registros de inventario en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018.</p> <p>Indicar la relación que existe entre la Gestión Empresarial y las Cuentas por Cobrar en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018.</p> <p>Explicar la relación que existe entre la Gestión Empresarial y las Cuentas por Pagar en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018.</p>	<p>Hipótesis General H= Existe relación significativa entre la Gestión Empresarial y la Contabilidad y Finanzas en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H₁= Existe relación significativa entre la Gestión Empresarial y los Registros de inventario en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018.</p> <p>H₂= Existe relación significativa entre la Gestión Empresarial y las Cuentas por Cobrar en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018.</p> <p>H₃= Existe relación significativa entre la Gestión Empresarial y las Cuentas por Pagar en las PYMES del sector hotelero del distrito de Iquitos, 2018.</p>	<p>Variable 1 : Gestión empresarial</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Dimensiones</th> <th style="width: 40%;">Indicadores</th> <th style="width: 30%;">Ítem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Inventarios y Balances</td> <td>Estados Financieros.</td> <td>1, 2,</td> </tr> <tr> <td>Costos</td> <td>3, 4, 5</td> </tr> <tr> <td>Control interno</td> <td>6, 7, 8</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Cobranzas</td> <td>Proveedores</td> <td>9, 10</td> </tr> <tr> <td>Créditos</td> <td>11, 12</td> </tr> <tr> <td>Control de documentos</td> <td>14, 15 16</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Caja</td> <td>Emisión de comprobantes</td> <td>17, 18</td> </tr> <tr> <td>Manejo de efectivo</td> <td>19, 20</td> </tr> <tr> <td>Obligaciones tributarias</td> <td>21, 22 23, 24</td> </tr> </tbody> </table> <p>Variable 2: Contabilidad y Finanzas</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Dimensiones</th> <th style="width: 40%;">Indicadores</th> <th style="width: 30%;">Ítems</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Registros de inventario</td> <td>Ingreso</td> <td>1, 2,</td> </tr> <tr> <td>Salida</td> <td>3, 4, 5</td> </tr> <tr> <td>Saldo</td> <td>6, 7, 8</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Cuentas por cobrar</td> <td>Liquidez</td> <td>9,10,11</td> </tr> <tr> <td>Morosidad</td> <td>12,13,14</td> </tr> <tr> <td>Cartera de clientes</td> <td>15,16,17</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Cuentas por pagar</td> <td>Personal</td> <td>18,19,20</td> </tr> <tr> <td>Proveedores</td> <td>21,22</td> </tr> <tr> <td>Impuestos</td> <td>23,24</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Inventarios y Balances	Estados Financieros.	1, 2,	Costos	3, 4, 5	Control interno	6, 7, 8	Cobranzas	Proveedores	9, 10	Créditos	11, 12	Control de documentos	14, 15 16	Caja	Emisión de comprobantes	17, 18	Manejo de efectivo	19, 20	Obligaciones tributarias	21, 22 23, 24	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Registros de inventario	Ingreso	1, 2,	Salida	3, 4, 5	Saldo	6, 7, 8	Cuentas por cobrar	Liquidez	9,10,11	Morosidad	12,13,14	Cartera de clientes	15,16,17	Cuentas por pagar	Personal	18,19,20	Proveedores	21,22	Impuestos	23,24
Dimensiones	Indicadores	Ítem																																																	
Inventarios y Balances	Estados Financieros.	1, 2,																																																	
	Costos	3, 4, 5																																																	
	Control interno	6, 7, 8																																																	
Cobranzas	Proveedores	9, 10																																																	
	Créditos	11, 12																																																	
	Control de documentos	14, 15 16																																																	
Caja	Emisión de comprobantes	17, 18																																																	
	Manejo de efectivo	19, 20																																																	
	Obligaciones tributarias	21, 22 23, 24																																																	
Dimensiones	Indicadores	Ítems																																																	
Registros de inventario	Ingreso	1, 2,																																																	
	Salida	3, 4, 5																																																	
	Saldo	6, 7, 8																																																	
Cuentas por cobrar	Liquidez	9,10,11																																																	
	Morosidad	12,13,14																																																	
	Cartera de clientes	15,16,17																																																	
Cuentas por pagar	Personal	18,19,20																																																	
	Proveedores	21,22																																																	
	Impuestos	23,24																																																	

ANEXO 2
Cuestionario N° 1 Gestión Empresarial

Instrucciones

Estimado colaborador: A continuación se presenta un conjunto de preguntas que tiene por finalidad determinar la relación que existe entre la Gestión Empresarial y la Contabilidad y Finanzas en la ciudad de Iquitos, Año 2018. Por favor responda las preguntas con objetividad, no deje ninguna pregunta sin contestar, pues de ello dependerá el éxito de esta investigación. Marque con una (X) su respuesta en los cuadros valorados del 1 al 5.

Valoración:

5	=	Siempre
4	=	Casi siempre
3	=	A veces
2	=	Casi nunca
1	=	Nunca

N°	Ítems	5	4	3	2	1
INVENTARIOS Y BALANCES						
1	La mercadería está ubicada en orden y en el espacio adecuado					
2	Registra las entradas de mercadería cuando llega el pedido de compra solicitado					
3	Revisa la mercancía recibida, que llegue completa y en buenas condiciones					
4	La empresa maneja un kardex.					
5	Acomoda la mercadería en el lugar que le corresponde					
6	El personal cuenta con formatos y hojas necesarias para la realización de un inventario físico					
7	Existe carencia de inventarios en almacén					
8	Se hace un conteo de la mercadería para identificar faltantes					
COBRANZAS						
9	Recibe las facturas y otros comprobantes, si son correctos, si no, los regresa.					
10	En la factura en la ruta de cobranza de la fecha programada					
11	Archiva copia original de la factura en el consecutivo					
12	Recoge cheques por la factura pagada					
13	Regresa documentos para que se reprogramen					
14	Se presenta a depositar los pagos efectuados con cheque					
15	Elabora reporte diario de cobranza asignado					
16	Se entrega el reporte y los cheques a Tesorería					
CAJA						
17	Revisa si llegó la factura para cancelar los servicios					
18	Realiza el pago con cheque de cada uno de los servicios					
19	Entrega cheques a los Gerentes para que los firmen					
20	Envía los cheques a cada una de las empresas para su cancelación					
21	Recibe los recibos cancelados de cada una de las empresas					
22	Busca e Imprime las retenciones de las facturas que la posea					
23	Archiva uno de los juego de copias en la carpeta de bancos y otra en la carpeta de copias					
24	Guarda las facturas y los recibos originales en el archivo					

ANEXO 3
Cuestionario N° 2 Contabilidad y Finanzas

Instrucciones

Estimado colaborador: A continuación se presenta un conjunto de preguntas que tiene por finalidad determinar la relación que existe entre la Gestión Empresarial y la Contabilidad y Finanzas en la ciudad de Iquitos, Año 2018. Por favor responda las preguntas con objetividad, no deje ninguna pregunta sin contestar, pues de ello dependerá el éxito de esta investigación. Marque con una (X) su respuesta en los cuadros valorados del 1 al 5.

Valoración:

5	=	Siempre
4	=	Casi siempre
3	=	A veces
2	=	Casi nunca
1	=	Nunca

N°	Ítems	5	4	3	2	1
REGISTROS DE INVENTARIOS						
1	El personal cuenta con la capacidad suficiente para llevar el control de los inventarios					
2	El personal cuenta con el conocimiento para realizar un sistema por procesos y registros					
3	La empresa cuenta con un flujograma de procesos					
4	Existe un flujograma para el manejo y control adecuado de los inventarios					
5	Existe dificultad para registrar las entradas y salidas de la mercadería					
6	Existe capacitación para realizar el control de inventarios.					
7	Solo el personal autorizado puede ingresar al almacén					
8	Cualquier persona puede ingresar al almacén y retirar lo que necesite					
CUENTAS POR COBRAR						
9	Existe una organización diaria en el equipo de cobranzas					
10	La cartera de clientes está dividido por segmentos					
11	Existen procesos definidos para la gestión de cobranzas					
12	Existe una adecuada segregación de funciones para cada departamento					
13	Se lograr minimizar el tiempo al momento de desarrollar sus funciones mediante la tecnología					
14	Se mide de forma individual la causa de morosidad de los clientes					
15	Se realizan reportes detallados de la antigüedad de la cartera de cuentas por cobrar					
16	Existe un procedimiento a realizar si no se logra cobrar en la fecha señalada					
CUENTAS POR PAGAR						
17	Las facturas se emiten con fecha de vencimiento					
18	Se entrega reportes mensuales de la cuenta por cobrar					
19	La información de las cuentas por cobrar es accesible en todo momento					
20	Hay un proceso que permite identificar el depósito del cliente					
21	Se realizan programaciones para la realización de pagos					
22	Ha utilizado financiamiento para realizar pagos					
23	Ha tenido proveedores que le otorguen crédito con plazo mayor a 30 días					
24	Se le paga oportunamente al personal					

