

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**

**Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales**

**Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras**

**GESTIÓN CONTABLE Y LA TOMA DE DECISIONES  
FINANCIERAS DE LAS AGENCIAS DE VIAJE Y  
TURISMO, TACNA, 2021**

**TESIS**

**Presentada por:**

**Bach. RUTH YENNY MAMANI MAMANI**

**Para optar por el Título Profesional de:**

**CONTADOR PÚBLICO**

**TACNA – PERÚ**

**2024**

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

**Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales**

Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras


**GESTIÓN CONTABLE Y LA TOMA DE DECISIONES  
FINANCIERAS DE LAS AGENCIAS DE VIAJE Y  
TURISMO, TACNA, 2021**

Tesis sustentada y aprobada el 04 de junio del 2024, estando el jurado calificador integrado por:


PRESIDENTE

  
.....  
Dr. CPC. Teodosio Rubén Soto Huanca

SECRETARIO

  
.....  
Mgr. CPC. José Manuel Begazo Zegovia

VOCAL

  
.....  
Mgr. CPC. Víctor Hugo Quispe Cabrera

ASESOR

  
.....  
Dr. CPC. Augusto Cahuapaza Morales

## CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Dr. CPC. Augusto Cahuapaza Morales, en mi condición de asesor acreditado con Resolución de Facultad N° 10643-2022-FCJE/UNJBG del 28 de diciembre del 2022, del trabajo de tesis titulado: "*Gestión contable y la toma de decisiones financieras de las agencias de viaje y turismo, Tacna, 2021*", presentado por la Tesista Ruth Yenny Mamani Mamani, para optar el título profesional de Contador Público.

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajo de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual TURNITIN, cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 19 %.

Por lo que CERTIFICO LA SIMILARIDAD de la tesis y está de acuerdo al nivel PERMITIDO, para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio institucional.

Se emite el presente certificado a solicitud del interesado con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención del título profesional de Contador Público.

Tacna, 05 de julio 2024

FIRMA ASESOR  
Nombres y apellidos

.....  
Dr. CPC. Augusto Cahuapaza Morales  
DNI N° 00511951



FIRMA TESISTA  
Nombres y apellidos

.....  
Bach. Ruth Yenny Mamani Mamani  
DNI N° 45800692



## **DEDICATORIA**

A mis padres por su apoyo incondicional, quienes a la vez son mi motivación a ser cada día mejor y que gracias a ellos logré culminar mi carrera profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por guiarme y darme esa fortaleza para seguir siempre adelante.

A mi familia por su comprensión y apoyo incondicional.

A la universidad nacional Jorge Basadre Grohmann y docentes, por inculcar en mí conocimientos y formar al profesional en Contabilidad. Asimismo, agradezco a todos los que hicieron la elaboración y culminación del presente trabajo.

Muchas gracias.

## ÍNDICE

<b>PORTADA</b> .....	<b>i</b>
<b>HOJA DE JURADOS</b> .....	<b>ii</b>
<b>HOJA DE SIMILITUD</b> .....	<b>iii</b>
<b>CONSTANCIA DE LINGÜISTA</b> .....	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>v</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE</b> .....	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>xi</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>xiv</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xvii</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>2</b>
1.1 Identificación del problema .....	2
1.2 Formulación del problema .....	3
1.2.1 Problema general .....	3
1.2.2 Problemas específicos .....	3
1.3 Justificación e importancia .....	4

1.3.1	Justificación de la investigación .....	4
1.3.2	Importancia.....	5
1.4	Alcances y limitaciones .....	5
1.4.1	Alcances .....	5
1.4.2	Limitaciones.....	5
1.5	Objetivo de la investigación .....	5
1.5.1	Objetivo general .....	5
1.5.2	Objetivos específicos .....	6
1.6	Hipótesis.....	6
1.6.1	Hipótesis general.....	6
1.6.2	Hipótesis específicas.....	6
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>		<b>7</b>
2.1	Antecedentes de la Investigación .....	7
2.1.1	Antecedentes de la investigación a nivel internacional .....	7
2.1.2	Antecedentes de la investigación a nivel nacional.....	9
2.1.3	Antecedentes de la investigación a nivel local.....	16
2.2	Bases teóricas.....	17
2.2.1	Gestión contable.....	17
2.2.2	Características de la gestión contable .....	18
2.2.3	Objetivos de la gestión contable .....	23
2.2.4	Toma de decisiones financieras.....	23

2.2.5	Agencias de viaje y turismo.....	29
2.2.6	Obligaciones tributarias de las agencias de viajes .....	39
2.3	Definición de términos básicos .....	45
2.3.1	Agencia de viajes y turismo.....	45
2.3.2	Agencia de Viajes.....	45
2.3.3	Actividad Empresarial.....	46
2.3.4	Análisis financiero.....	46
2.3.5	Canales digitales .....	46
2.3.6	Clasificación .....	46
2.3.7	Constancia.....	47
2.3.8	Minorista .....	47
2.3.9	Operador de Turismo .....	47
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....</b>		<b>49</b>
3.1	Tipo y nivel de investigación .....	49
3.1.1	Tipo de investigación.....	49
3.1.2	Nivel de la investigación.....	49
3.2	Diseño de investigación .....	49
3.3	Población y muestra de estudio.....	50
3.3.1	Población.....	50
3.3.2	Muestra.....	50
3.4	Caracterización de variables.....	51

3.4.1	Variables.....	51
3.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	53
3.5.1	Técnicas de recolección de datos.....	53
3.5.2	Instrumentos de recolección de datos .....	53
3.6	Tratamiento y análisis de datos .....	53
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....</b>		<b>55</b>
4.1	Análisis de las variables.....	55
4.1.1	Análisis de la variable independiente: Gestión contable .....	55
4.1.2	Análisis de la variable dependiente:.....	69
4.2	Prueba de Normalidad .....	78
4.2.1	De la variable Gestión contable .....	78
4.2.2	De la variable Toma de decisiones financieras .....	79
4.3	Prueba de hipótesis .....	80
4.3.1	Verificación de la hipótesis general.....	80
4.3.2	Verificación de las Hipótesis Específicas.....	81
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....</b>		<b>86</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>		<b>94</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>		<b>96</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>		<b>97</b>
<b>ANEXOS.....</b>		<b>105</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Comercialización y promoción de servicios turísticos.....	38
Tabla 2 Determinación de la muestra.....	50
Tabla 3 Operacionalización de variables .....	52
Tabla 4 Gestión contable.....	55
Tabla 5 Programación de procedimientos contables .....	57
Tabla 6 Revisión de documentación sustentatoria para los registros contables .....	58
Tabla 7 Revisión de las normas para los registros contables.....	59
Tabla 8 Programación de la información contable .....	60
Tabla 9 Ejecución del proceso contable.....	61
Tabla 10 Llevado de libros y registros contables .....	62
Tabla 11 Aplicación de las normas contables .....	63
Tabla 12 Elaboración de la información contable .....	64
Tabla 13 Desarrollo del análisis e interpretación de estados financieros .	65
Tabla 14 Control contable .....	66

Tabla 15 Control de libros y registros contables .....	67
Tabla 16 Control de la aplicación de las normas contables.....	68
Tabla 17 Toma de decisiones financieras.....	69
Tabla 18 Toma de decisiones de financiamiento.....	70
Tabla 19 Selección de la fuente de financiamiento.....	71
Tabla 20 Políticas de financiamiento.....	72
Tabla 21 Riesgos financieros .....	73
Tabla 22 Toma de decisiones de inversión.....	74
Tabla 23 Políticas de inversión.....	75
Tabla 24 Inversión en innovación tecnológica .....	76
Tabla 25 Riesgo de inversión .....	77
Tabla 26 Prueba de normalidad .....	78
Tabla 27 Prueba de normalidad .....	79
Tabla 28 La gestión contable y la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021 .....	80
Tabla 29 La programación de procedimientos contables y la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021 .....	82

Tabla 30 La ejecución del proceso contable y la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021. .	83
Tabla 31 El control contable y la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021.....	85

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Gestión contable .....	56
Figura 2	Programación de procedimientos contables .....	57
Figura 3	Revisión de documentación sustentatoria para los registros contables.....	58
Figura 4	Revisión de las normas para los registros contables .....	59
Figura 5	Programación de la información contable .....	60
Figura 6	Ejecución del proceso contable .....	61
Figura 7	Llevado de libros y registros contables.....	62
Figura 8	Aplicación de las normas contables .....	63
Figura 9	Elaboración de la información contable.....	64
Figura 10	Desarrollo del análisis interpretación de estados financieros ..	65
Figura 11	Control contable.....	66
Figura 12	Control de libros y registros contables.....	67
Figura 13	Control de la aplicación de las normas contables .....	68
Figura 14	Toma de decisiones financieras .....	69
Figura 15	Toma de decisiones de financiamiento .....	70

Figura 16 Selección de la fuente de fuente de financiamiento .....	71
Figura 17 Políticas de financiamiento .....	72
Figura 18 Riesgos financieros.....	73
Figura 19 Toma de decisiones de inversión .....	74
Figura 20 Políticas de inversión .....	75
Figura 21 Inversión en innovación tecnológica.....	76
Figura 22 Riesgo de inversión .....	77

## RESUMEN

La presente tesis, Gestión Contable y la toma de decisiones financieras de las agencias de viaje y Turismo, Tacna, 2021, tiene como finalidad: Determinar de qué manera la gestión contable influye en la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021. El Tipo de investigación fue correlacional, El nivel de investigación fue explicativo. El diseño de la investigación fue no experimental y transeccional. La muestra fue de 15 gerentes o dueños de Agencias de Viaje y Turismo de Tacna. El instrumento fue el cuestionario.

Los resultados determinaron en cuanto a la variable independiente: que la Gestión contable, es regular (60,0 %). Presenta las dimensiones con el mayor porcentaje en la categoría regular, siendo: La dimensión: Programación de procedimientos contables, que es regular (53,4 %). La dimensión: Ejecución del proceso contable, según es regular (60,0 %). Y la dimensión: Control contable, es regular (60,0 %). En cuanto a la variable dependiente: Toma de decisiones financieras, es regular (60,0 %). Y presenta las siguientes dimensiones: Dimensión: Toma de decisiones de financiamiento, es regular (60,0 %). Y la dimensión: Toma de decisiones de inversión, es regular (53,4 %). El estudio concluyó que la gestión contable influye en la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021, conforme a la prueba estadística coeficiente de correlación de Spearman, cuyo valor es 0,990 que significa correlación positiva fuerte.

**Palabras clave:** gestión contable, toma de decisiones financieras, estados financieros, programación, contables, ejecución del proceso contable, control contable.

## **ABSTRACT**

This thesis, Accounting Management and financial decision making of travel and tourism agencies, Tacna, 2021. Its purpose is to: Determine how accounting management influences the financial decision making of Travel and Tourism Agencies, Tacna, 2021. The type of research was correlational, the level of research was explanatory. The research design was non-experimental and transectional. The sample was 15 managers or owners of Travel and Tourism Agencies in Tacna. The instrument was the questionnaire.

The results determined regarding the independent variable: Accounting Management, is regular (60.0%). It presents the dimensions with the highest percentage in the regular category, being: The dimension: Planning of accounting procedures, is regular (53.4%). The dimension: Execution of the accounting process, as is regular (60.0%). And the dimension: Accounting control, is regular (60.0%). Regarding the dependent variable: Financial decision making, it is regular (60.0%). And it presents the following dimensions: Dimension: Financing decision making, is regular (60.0%). And the dimension: Making investment decisions, is regular (53.4%). The study concluded that accounting management influences the financial decision-making of Travel and Tourism Agencies, Tacna, 2021, according to the Spearman correlation coefficient statistical test, whose value is 0.990, which means strong positive correlation.

**Keywords:** accounting management, financial decision making, financial statements, programming, accountants, execution of the accounting process, accounting control.

## INTRODUCCIÓN

En este contexto de rápidos cambios, los entes económicos requieren tomar buenas decisiones para que no sea afectada su situación financiera, es por ello, que la gestión contable cobra gran preponderancia para lograr objetivos estratégicos que coadyuven a que las organizaciones sean sostenibles financieramente. Cabe resaltar que la gestión contable trata de la programación, organización, dirección y control de los procesos en la utilización, análisis e interpretación de la información obtenida de la contabilidad financiera, que como resultado del desarrollo del presente trabajo ha permitido conocer y comprender su relevancia para la mejora de la toma de decisiones.

En consecuencia, el presente estudio considera los siguientes capítulos:

En el capítulo I, se realiza la justificación, los objetivos, limitaciones e hipótesis.

En el capítulo II, se desarrolla el marco teórico los antecedentes y las bases teóricas que explican la investigación.

En el capítulo III, se presenta el marco metodológico, el tipo, nivel, población y muestra de la investigación.

En el capítulo IV, se presenta los resultados de la investigación.

El capítulo V, se da a conocer las conclusiones y recomendaciones.

## **CAPÍTULO I:**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Identificación del problema**

A nivel internacional, las Agencias de Viaje, requieren tomar decisiones tanto de financiamiento y de inversión. Uno de los factores fundamentales para mejorar tales decisiones, es que la organización no se aleje de una buena gestión contable.

En el contexto nacional, de igual manera, el problema se ha identificado en la toma de decisiones de algunas empresas de agencia de viaje. Entre los síntomas o efectos se tiene que sus directivos, funcionarios y personal desarrollen una adecuada gestión contable, por lo que es pertinente que los entes económicos cuenten con personal que posea competencias para la mejora de tal gestión.

Cotera (2017) sostiene que es complejo a veces desarrollar una buena gestión contable, debido a que no se hace un buen control a la aplicación de las normas internacionales de información financiera, y la aplicación de las políticas contables.

Salvador (2018) indica los entes económicos no desarrollan que su organización tomó decisiones no tan acertada en cuanto a las decisiones de inversión, ya que se hizo la adquisición de activos fijos al crédito, no contando a largo plazo con suficiente liquidez.

Parte de las Agencias de Viaje y Turismo en la Región de Tacna, la gestión contable que desarrollan carece de un control permanente y óptimo, sobre todo en la aplicación de las normas contables, específicamente las normas internacionales de información financiera, así como las normas tributarias, y no se tiene información de manera oportuna, lo que hace que no se pueda tomar decisiones financieras y de inversión oportunamente. Cabe indicar que, algunas veces, en la organización indicada presentan problemas, también, relacionados a la programación de procedimientos contables, que refleja que no se revisa de manera minuciosa la documentación sustentatoria, como por ejemplo los comprobantes de pago, que permita registrar de manera adecuada las diferentes transacciones.

De continuar esta situación las agencias de viaje continuarán tomando decisiones inadecuadas tanto de financiamiento y de inversión, lo que da a entender que no podrá obtener el máximo provecho a dicho endeudamiento.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿De qué manera la gestión contable se relaciona con la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- a) ¿Cómo la programación de procedimientos contables se relaciona con la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021?

- b) ¿De qué manera la ejecución del proceso contable se relaciona con la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021?
- c) ¿Cómo el control contable se relaciona con la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021?

### **1.3 Justificación e importancia**

#### **1.3.1 Justificación de la investigación**

##### **1.3.1.1 Justificación teórica**

Con la investigación realizada se determinará la relación que existe entre la gestión contable y toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, este análisis, junto con los datos recabados, servirá como un valioso recurso científico para investigaciones posteriores. Asimismo, ayudará a formular y aplicar tácticas que refuercen la mejora de la gestión contable y la toma de decisiones financieras.

##### **1.3.1.2 Justificación práctica**

Los resultados del estudio permiten la mejora la gestión contable y toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo. Asimismo, como el resultado del estudio coadyuva a que los procedimientos se desarrollen mediante directivas internas, manuales, formularios e instructivos, entre otros.

##### **1.3.1.3 Justificación metodológica**

Desde la perspectiva de la justificación metodológica, se utilizó métodos estadísticos para evaluar la gestión contable y la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo.

### **1.3.2 Importancia**

El estudio es fundamental, debido a que permitirá desarrollar una evaluación de la gestión contable y la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje. Las agencias pueden desarrollar una sólida calidad del servicio, mejorando su competitividad, entonces habrá fidelización de clientes, que permitirán contribuir al desarrollo de la población, generando más trabajo.

## **1.4 Alcances y limitaciones**

### **1.4.1 Alcances**

El presente estudio solo considera la evaluación de la gestión contable y la toma de decisiones financieras, en el contexto de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna.

### **1.4.2 Limitaciones**

Para el desarrollo del presente estudio se tuvo limitaciones en cuanto a los insuficientes antecedentes de las variables gestión contable y la toma de decisiones financieras, en el contexto de las Agencias de Viaje y Turismo.

## **1.5 Objetivo de la investigación**

### **1.5.1 Objetivo general**

Determinar de qué manera la gestión contable se relaciona con la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021.

### **1.5.2 *Objetivos específicos***

- a) Evaluar cómo la programación de procedimientos contables se relaciona con la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021.
- b) Determinar de qué manera la ejecución del proceso contable se relaciona con la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021.
- c) Analizar cómo el control contable se relaciona con la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 *Hipótesis general***

La gestión contable se relaciona significativamente con la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021.

### **1.6.2 *Hipótesis específicas***

- a) La programación de procedimientos contables se relaciona significativamente con la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021.
- b) La ejecución del proceso contable se relaciona significativamente con la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021.
- c) El control contable se relaciona significativamente con la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021.

## **CAPÍTULO II:**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la Investigación**

##### ***2.1.1 Antecedentes de la investigación a nivel internacional***

Briseño y Cherres, (2017) presentaron la tesis “La gestión estratégica: impacto en la toma de decisiones en las empresas grandes y medianas de Tungurahua”, en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. El objetivo del estudio fue evaluar cuál es el impacto de la gestión estratégica en la toma de decisiones en las empresas indicadas. El estudio fue de nivel descriptivo, correlacional y explicativo. La muestra fue de 132 empresas de varios sectores productivos. Se utilizó el cuestionario. Los resultados obtenidos indican que la gestión estratégica influye en la toma de decisiones dentro de diversas organizaciones. En este sentido, uno de los elementos que posibilita este efecto es el desarrollo de una gestión administrativa y contable sólida, lo que ayuda a mitigar riesgos en su situación financiera.

Robayo, Serna, y Botero, (2022) elaboraron la tesis “Gestión financiera para optimizar la toma de decisiones gerenciales en el sector hotelero. Bogotá”, en la Institución de la Fundación Universitaria del Área Andina, Colombia. El objetivo del estudio fue: analizar los elementos estructurales que permitan revisar la gestión financiera integral para la optimización de la toma de decisiones. El estudio fue de tipo descriptivo y

de diseño no experimental. Los resultados determinaron que la gestión financiera se convirtió en parte fundamental al interior de un sin número de empresas, entre ellas, las del sector turístico, que cada vez se nota que dinamizan de manera notoria sus recursos económicos, lo que ha coadyuvado a que la gerencia tome adecuadas decisiones llevando a las organizaciones del sector hotelero a la optimización de sus recursos económicos.

Pesantes (2023) presentó el trabajo de investigación titulado “Gestión de Procesos Contables de la Empresa Venproelectri S.A de la Ciudad de Babahoyo en el Periodo 2022”, en la Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador. El presente estudio tuvo como finalidad evaluar la gestión de procesos contables en la empresa materia de estudio. El estudio fue de tipo descriptivo y de diseño no experimental y transversal. Los resultados determinaron: ante la pregunta: ¿Qué actividades se efectúan para registrar las transacciones que emergen de la actividad económica de la empresa?, señalaron la recolección de comprobantes, la clasificación de las transacciones realizadas a través de cuentas, el envío de la información al área contable de la oficina central, la elaboración de estados financieros consolidados, y la declaración y pago de impuestos.

La investigación concluyó que la información obtenida a partir de la revisión documental permitió determinar que los procesos contables aplicados en la mencionada empresa tienden a iniciarse con la identificación de las cuentas mediante un plan de cuentas diseñado en 2012. A pesar de que el modelo de negocio ha cambiado, incluyendo su cartera de productos, servicios y otros rubros, el registro en el libro diario es poco frecuente, a pesar de que la empresa realiza actividades comerciales diariamente, vendiendo productos y servicios. Sin embargo,

los comprobantes suelen extraviarse o presentar inconsistencias, lo que afecta la elaboración de los estados financieros. Además, se evaluaron los procesos contables utilizando indicadores para analizar el patrimonio de la entidad. Por lo tanto, es esencial implementar un control permanente sobre los procesos de ejecución de operaciones contables. Aunque los indicadores de liquidez muestran datos positivos para la empresa, se prevé que la omisión de procesos podría tener graves repercusiones en la toma de decisiones si no se aplican las correcciones necesarias.

### ***2.1.2 Antecedentes de la investigación a nivel nacional***

Marca (2017) elaboró el estudio “Análisis de la situación financiera y económica para las decisiones gerenciales de la agencia de viajes y turismo kontiki TOURS E.I.R.L. en los periodos 2015-2016”, en la Universidad Nacional del Altiplano, Puno. El estudio tuvo como propósito evaluar la situación financiera y económica para la toma de decisiones a nivel gerencial. El estudio fue de tipo descriptivo, analítico y deductivo. Se utilizó la guía de análisis documental. Los resultados de esta investigación fueron positivos, pero se tuvo el efectivo y Equivalentes de efectivo se redujo el 75,42 %, cuya disminución se refleja en el aumento de Inmuebles Maquinaria y Equipo por 90,20 %, por ello, pudo invertir en activos fijos, lo que permitió favorables resultados para el ente económico, ya que su utilidad neta se incrementó, producto de las ventas realizadas, los cuales aumentaron, todo esto favorece a que la organización empresarial tenga un crecimiento en futuros periodos. El estudio concluyó que los estados financieros se desarrollan de acuerdo a las normas contables y políticas contables, entonces los directivos podrán tomar adecuadas decisiones.

Salvador (2018) investigó el estudio “Intermediarios comerciales y toma de decisiones del huésped en el hotel centenario, distrito de Huacho, 2017”, en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. El objetivo fue evaluar cómo los intermediarios comerciales influyen en la toma de decisiones del huésped. El estudio fue de tipo descriptivo y de diseño no experimental. Se utilizó el cuestionario, donde dio como resultado que, se utilizó como intermediario el internet (35,1 %), los especialistas en viajes organizados (22,2 %) y mediante agencias de viaje (25,4 %). El estudio dio a entender que la toma de decisiones está en función de la responsabilidad estratégica que asume la plana directiva.

Jiménez y Mora (2018) elaboraron la tesis “La exportación de servicios turísticos y la contabilidad de gestión en la Agencia de Viajes Cusco Inka Travel Sociedad Anónima Cerrada Cusco – periodo 2018” en la Universidad Andina del Cusco. El objetivo del estudio fue describir la Exportación de Servicios Turísticos y la Contabilidad de Gestión. Se llevó a cabo un estudio de tipo básico con un diseño no experimental transeccional. La muestra consistió en el gerente, el contador y el personal de trabajo de la agencia objeto de estudio. Se utilizaron como instrumentos la guía de análisis documental y un cuestionario. Los resultados revelaron que las operaciones de Exportación de Servicios Turísticos en la agencia de viajes se realizan de acuerdo con las directivas internas, pero no se lleva a cabo la compensación ni se tramita la devolución del saldo a favor, lo que afectó la utilidad al final del ejercicio económico. Respecto a la Contabilidad de Gestión, no se observa ninguna intervención con respecto a la Exportación de Servicios Turísticos; sin embargo, se evidencia una falta de eficiencia en la planificación y control, y la toma de decisiones no se basa en los resultados obtenidos al cierre del ejercicio, lo que afectó el desarrollo y la correcta operación administrativa de la organización.

Rimay (2019) elaboró la tesis “Gestión contable en la empresa de servicios American Door Perú Sac, Lima 2019”, en la Universidad Norbert Wiener, Lima. El objetivo del estudio fue evaluar la gestión contable. El estudio fue de tipo proyectiva. El diseño no experimental longitudinal transversal. La muestra fue de 30 personas. Los resultados demuestran en cuanto a la subcategoría toma de decisiones con respecto a las preguntas, se determinó que es casi siempre (56,67), el nivel siempre (23,33 %); casi nunca (13,33 %), y nunca (6,67 %) Este resultado se puede evidenciar que la empresa cuenta con deficiencias al momento de aplicar las mejoras en los procesos contables. El estudio concluyó que la gestión contable es regular y se vio la necesidad de que la organización elabore un Manual de políticas y procedimiento, y para hacer planes de trabajo para la medición del tiempo que les tomó en realizar sus labores. No se registra las operaciones en los libros contables de forma oportuna, lo que dificulta hacer un sólido análisis e interpretación de los estados financieros.

Bravo y Roque De La Cruz (2019) elaboraron la tesis “Gestión contable para mejorar la situación financiera de la empresa HERZAB S.A.C., periodo 2018”, en la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. El objetivo del estudio fue determinar una gestión contable para mejorar la situación financiera de la empresa mencionada. Se trató de un estudio de tipo cuantitativo con un diseño no experimental-preexperimental. La muestra estuvo compuesta por 20 trabajadores. Los instrumentos utilizados fueron la guía de análisis documental y un cuestionario.

En cuanto a los resultados, al interpretar la Tabla 5 y la Figura 8, que representan la pregunta 1 sobre el Registro de operaciones contables, se observa que el 80 % de los trabajadores perciben esta área como deficiente, el 10 % como aceptable, el 5 % como eficiente y otro 5 % como

muy deficiente. Esto indica que la mayoría de los trabajadores, es decir, el 85 %, tienen una percepción que inclina hacia un valor inadecuado para el registro de operaciones contables.

El estudio concluyó que la propuesta de gestión contable mejoró la situación financiera de la empresa materia de estudio. Asimismo, se dio a conocer la relevancia de la aplicación de las normas.

García (2020) investigó el estudio “Control interno y la gestión contable de la Empresa ACES S.R.L. Iquitos- 2020” en la Universidad Privada de la Selva Peruana, Iquitos. La finalidad del estudio fue investigar sobre el control interno y cómo se relaciona con el control interno está relacionado con la gestión contable de la empresa Aces S.R.L. Iquitos en el año 2020. Se llevó a cabo un estudio no experimental con un diseño correlacional. La muestra consistió en 20 trabajadores y se utilizó un cuestionario que permitió medir las variables.

Los resultados determinaron que no se implementa un buen control interno, lo que trae consigo que la gestión contable no sea óptima, entonces es crucial que la plana directiva desarrolle actividades de coordinación e implementar de forma adecuada el control interno, para asegurar la sostenibilidad empresarial. En la conclusión del estudio se determinó que existe una relación significativa entre el control interno y la gestión contable, con un valor de  $p < 0.000$ . Al respecto, es vital indicar que algunas organizaciones presentan deficiencias en el proceso contable, situación que se presenta por no gestionar la contabilidad en cumplimiento de la normatividad.

Jacobo (2020) elaboró la tesis “La relación del Impuesto a la Renta y la gestión contable de las MYPES en el distrito de Majes, Arequipa 2020”,

en la Universidad Católica San pablo, Arequipa. El objetivo fue evaluar la relación del Impuesto a la renta y la gestión contable de las MYPEs. La metodología utilizada fue el método de investigación fue inductiva. El diseño fue no experimental transversal. El instrumento utilizado fue el cuestionario y la guía de observación. Los resultados del estudio hicieron notar que pagan un alto valor por el impuesto a la renta en un 86,9 %. Por otro lado, el 89,29 % de los encuestados percibieron que llevan a cabo una buena gestión contable, lo que da a entender que si realizan una adecuada ejecución de las operaciones contables con la aplicación de las regulaciones contables. Como conclusión, el estudio sugiere que la gestión contable es una herramienta favorable que contribuirá a la correcta determinación de la base tributaria.

Rengifo (2020) investigó el estudio “Información contable y su incidencia en la toma de decisiones en Caja Piura, Iquitos- 2020”, en la Universidad Privada de la Selva Peruana, Iquitos. El estudio tuvo como objetivo: Determinar la relación que existe entre información contable y la toma de decisiones. El estudio fue de tipo no experimental con diseño de tipo transeccional descriptivo – correlacional. Se utilizó el cuestionario estructurado. Asimismo, 25 trabajadores conformaron la muestra. El estudio concluyó que la Información contable se relaciona con la toma de decisiones. Se determina que, a mayor valoración de la información contable, mayor será la apreciación de esta para la toma de decisiones por parte de los trabajadores de la citada organización. Al respecto, es crucial indicar en los entes económicos es preponderante generar información sólida y confiable, como resultado de un coherente proceso contable que coadyuva a la toma de acertadas decisiones.

Lazo (2022) investigó el estudio “Influencia del marketing digital en la toma de decisión de elegir hotel en la ciudad de Arequipa en el año 2018, caso hotel tres estrellas cercado” en la Universidad Católica Santa María. El objetivo del estudio fue determinar la influencia del marketing digital en la toma de decisiones al elegir un hotel en la ciudad de Arequipa. La muestra consistió en 1114 arribos de huéspedes en un mes.

Los resultados revelaron que el área de recepción es el único servicio que supera las expectativas de los huéspedes. Sin embargo, aspectos como la limpieza de las áreas comunes y el servicio del restaurante están por debajo de las expectativas de los clientes. Un porcentaje considerable de los encuestados no tiene expectativas ni utiliza el servicio de spa, lo que sugiere que este servicio no es popular. La valoración promedio de los hoteles es de 8,2, con la ubicación y las instalaciones como los aspectos mejor calificados, mientras que el servicio, las habitaciones y el área de deportes y bienestar son señalados como debilidades según los comentarios de los huéspedes.

En conclusión, el estudio determinó que el marketing digital influye en la toma de decisiones al elegir un hotel en Arequipa en el año 2018. Los medios digitales que tienen mayor influencia en esta decisión son Booking, la página web del hotel en estudio y TripAdvisor. Al respecto, es esencial que toda organización valore la toma de decisiones para asegurar el camino empresarial exitoso, pero para ello se requiere un control permanente en todas las áreas operativas.

Chávez (2023) elaboró la tesis “Sistema Electrónico de Facturación y Gestión Contable en Hotelera el Bosque SCRL, Jaén, 2023”, en la Universidad Politécnica Amazónica. Bagua Grande en el Departamento de

Amazonas. La investigación tuvo por objetivo determinar cómo el Sistema Electrónico de Facturación se relaciona con la gestión contable en Hotelera el Bosque SCRL, Jaén. El estudio fue de tipo descriptiva correlacional. La muestra fue de 17 colaboradores. Se utilizó el cuestionario. Los resultados determinaron que el Sistema Electrónico de Facturación se relaciona con los procedimientos contables, según correlación positiva media (0,251) al dar información técnica detallada de los comprobantes e integrar procedimientos internos con el ahorro del tiempo, dinero y personal, así como integrando a los proveedores, el estudio observó que se cumplían las necesidades y requerimientos de la SUNAT, lo que generaba satisfacción. Además, se encontró una correlación positiva significativa (0,751) entre la toma de decisiones y la rapidez en la disponibilidad de datos en tiempo real, lo que a la gerencia facilitó la toma oportuna de decisiones. La investigación concluyó, con un nivel de confianza del 99 % ( $p\text{-valor} = 0,001 < 0,05$ ), que existe una correlación positiva significativa (0,751) entre el Sistema Electrónico de Facturación y la Gestión Contable. Esto se debe a que el sistema permite generar estados financieros rápidos, precisos y transparentes, lo que contribuye a una gestión contable más eficiente. Al respecto, la gestión contable es una actividad crucial que los profesionales contables deben potenciar en la empresa donde asesoran, ya que ello coadyuvará a que la organización dinamice sus operaciones de manera correcta, pero cumpliendo las normas.

Narváez, y Meza, (2023) presentó la tesis “Evaluación de los factores que generan confianza de los influencers y su impacto en el proceso de toma de decisiones del turismo peruano”, en la Universidad ESAN, Lima. El objetivo general del estudio fue comprender de forma analítica cómo los influencers impactan en las decisiones de viaje. En

cuanto a la metodología, se trató de un estudio de tipo cuantitativo en el que se utilizaron cuestionarios preestablecidos.

Los hallazgos del estudio demostraron que los influencers en redes sociales ejercen un impacto considerable en las decisiones de viaje de los turistas en Perú, particularmente en las fases de inspiración y planificación. La credibilidad de estos influencers se basa esencialmente en su habilidad y en la calidad de los datos que comparten en sus plataformas. Al respecto, es prioritario que los profesionales contables coadyuven a los gerentes o dueños de las organizaciones donde brinden sus asesorías en cuanto a la toma de decisiones.

### ***2.1.3 Antecedentes de la investigación a nivel local***

Perca (2015) elaboró la tesis “La Gestión administrativa-contable y su relación con la adquisición de bienes y servicios en la ejecución de los proyectos de la Corporación de Construcciones JRH EIRL en el Periodo 2014” en la Universidad Privada de Tacna. El estudio tuvo como finalidad establecer cómo la gestión administrativa-contable se relaciona con la adquisición de bienes y servicios en la ejecución de los proyectos. El estudio fue descriptivo, de nivel correlacional y de diseño no experimental. La muestra fue de 20 trabajadores administrativos. Los instrumentos fueron la guía de observación y el cuestionario. Los resultados determinaron que no se desarrolla de forma adecuada una gestión administrativa contable, en lo que respecta a la planificación contable y la administración de los ingresos. El estudio concluyó que existe relación entre la gestión administrativa-contable y la adquisición de bienes y servicios durante la ejecución de los proyectos de la Corporación. Entonces, es necesario que la organización específicamente desarrolle una sólida gestión contable que

implique una eficaz programación y control contable, con el propósito de generar información fiable para la buena toma de decisiones.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Gestión contable**

#### **2.2.1.1 Definición**

Prieto (2014), Señala que la gestión contable es un método que genera información financiera en términos monetarios acerca de las operaciones que realiza una empresa. Esto facilita la toma de decisiones de los distintos interesados. Es esencial para cualquier organización contar con información financiera precisa para tomar decisiones informadas, por lo que es crucial implementar una gestión contable adecuada que permita obtener y evaluar los resultados de manera oportuna.

La gestión contable abarca la planificación, organización, dirección y control de los procesos relacionados con la utilización, análisis e interpretación de la información obtenida de la contabilidad financiera. Esta información se utiliza para la toma de decisiones a corto plazo dentro de la organización y está dirigida hacia aquellos individuos con autoridad para tomar decisiones sobre la actividad económica. La gestión contable mejora el proceso de toma de decisiones al emplear datos contables.

Además, la gestión contable proporciona información vital a la administración, sirviendo como un medio para controlar y dirigir los negocios. Este proceso implica los responsables del área contable comprendan cómo identificar, analizar, interpretar y comunicar la información para conseguir las metas y objetivos de la organización y, como

es parte de la administración de la organización coadyuvará a que se tomen las mejores decisiones (Flores, 2019).

La gestión contable es una agrupación de secuencias estructuradas que incluye el llevado de libros contables con aplicación de normas contables, financieras y tributarias para que se elabore los estados financieros. Para ello, se requiere que los responsables de desarrollar la gestión contable, deben poseer competencias profesionales y técnicas para aplicar de manera correcta las normas, y de esta manera se cumpla con los objetivos contables para lograr la emisión de información pertinente para la buena toma de decisiones y alcanzar la sostenibilidad empresarial (Flores, 2019).

La gestión contable permite elaborar de los estados financieros, los mismos que deben ser analizados de forma adecuada; por ello, es fundamental que se desarrolle registros contables de manera cuidadosa según las normas contables, financieras, y tributarias.

La generación de informes financieros con un enfoque más detallado y analítico, dirigidos específicamente a los miembros internos de la empresa. La frecuencia y el formato de estos informes se establecen dentro de la empresa misma, adaptándose a las demandas particulares de información de la organización (Flores, 2019).

## ***2.2.2 Características de la gestión contable***

### ***2.2.2.1 Programación de procedimientos contables***

La programación es la acción de programar que involucra el proceso de ordenación, estructuración, o componer una sucesión de acciones cronológicas de los procedimientos contables para que cumpla objetivos en

materia de gestión contable. En este sentido, la contabilidad actúa como el vehículo para divulgar los eventos económicos de la entidad. Su principal propósito es proporcionar información valiosa para la toma de decisiones financieras, permitiendo a los diversos usuarios entender la estructura financiera del negocio y evaluar su rentabilidad, entre otros aspectos. Al establecer un proceso contable que comienza con el registro de transacciones y culmina en la presentación de información financiera, la contabilidad como disciplina facilita la evaluación de los resultados obtenidos. Esto posibilita la comparación de la eficiencia operativa a lo largo del tiempo (Prieto, 2014).

- Revisión de documentación sustentatoria para los registros contables

Es el análisis o evaluación de forma atenta y cuidadosa de la documentación sustentatoria que servirá para el registro de las operaciones diarias. La documentación podría ser: comprobantes de pago como la factura, el recibo por honorarios, liquidación de compra, recibos de agua y luz, entre otros (Víctor, 2011).

- Revisión de las normas para los registros contables

Trata de la evaluación o análisis de las normas para registros contables, como por ejemplo las normas internacionales de información financiera, las normas tributarias, entre otros.

- Programación de la información contable

La programación es la acción de desarrollar el ordenamiento, estructuración de sucesiones de acciones cronológicas sobre la posterior presentación de la información contable, o en todo caso, presentar información en cualquier momento, como información de los

inventarios, registro de compra, registro de ventas, entre otros (Víctor, 2011).

### **2.2.2.2 Ejecución del proceso contable**

La ejecución del proceso contable es llevar a cabo el registro de las operaciones económicas y financieras, así como el registro, clasificación y resumen de las operaciones mercantiles de una organización empresarial, para que se interprete sus resultados. También incluye la utilización, análisis e interpretación de la información, identificación, comprensión, análisis, interpretación y comunicación de la información, para conseguir las metas y objetivos empresariales o institucionales (Vela, 2021). Al respecto, es fundamental que todo profesional contable realice su labor cumpliendo las normas o directivas internas, en cuanto a la organización, pero categóricamente debe para el proceso contable debe cumplir con las regulaciones contables.

- Llevado de libros y registros contables

Se trata de registrar los registros contables de forma oportuna. Asimismo, el llevado de libros es de acuerdo al régimen tributario. Por ejemplo, si se trata del Nuevo Régimen Único Simplificado – NRUS, No es necesario llevar libros contables de forma obligatoria. Sin embargo, es fundamental conservar los comprobantes de pago emitidos y aquellos que respalden las compras realizadas, manteniéndolos ordenados cronológicamente. Para aquellos bajo el Régimen Especial de Renta – RER, los únicos libros contables obligatorios son el Registro de Compras y el Registro de Ventas. En el caso del Régimen MYPE Tributario – RMT, los contribuyentes deben llevar libros contables según sus ingresos:

- Ingresos anuales hasta 300 UIT: Registro de Ventas, Registro de Compras y Libro Diario de Formato Simplificado.
- Ingresos anuales mayores a 300 UIT hasta 500 UIT: Libro Diario, Libro Mayor, Registro de Compras y Registro de Ventas.
- Ingresos anuales superiores a 500 UIT hasta 1700 UIT: Libro de Inventarios y Balances, Libro Diario, Libro Mayor, Registro de Compras y Registro de Ventas.
- Para los contribuyentes del Régimen General, los libros contables requeridos dependen de sus ingresos.

- Aplicación de las normas contables

Se presenta cuando se cumple con las normas contables, sobre todo las normas internacionales de información financiera y tributarias, específicamente el impuesto a la renta y el impuesto general a las ventas (Soriano y Amata, 2010).

- Elaboración de la información contable

Se presenta cuando se prepara todos los estados financieros, como por ejemplo el estado de situación financiera y el estado de resultados. Por ello, es preponderante que el profesional contable cuente con competencias profesionales para cumplir de manera correcta su rol de asesor (Soriano y Amata, 2010).

- Desarrollo del análisis e interpretación de los estados financieros

Se presenta cuando se evalúa la posición financiera presente y pasada de una organización pública o privada, de esta manera se pueda establecer estimaciones y predicciones sobre los posibles

escenarios futuros. Al respecto, es esencial que, cuando se haga el análisis en interpretación de los estados financieros, se tenga en cuenta la ética, la independencia de criterio y la probidad, con el fin de que se genere una información inobjetable (Soriano y Amata, 2010).

Los estados financieros son los diversos documentos de información financiera que un ente económico debe preparar cuando termina su ejercicio contable, esto para que pueda conocer cuál es su situación financiera y los resultados económicos que ha tenido a lo largo de algún período (Soriano y Amata, 2010).

### **2.2.2.3 Control contable**

Es la actividad que verifica si el proceso contable se ha realizado de acuerdo a las normas contables, financieras, tributarias, entre otros, hasta la verificación de los estados financieros. El control contable es una actividad preponderante que coadyuva a que todas las operaciones se realicen de forma pertinente que conlleve a emitir información oportuna y razonable para que se tomen las mejores decisiones y, de esta forma, se logre la sostenibilidad empresarial (Vela, 2021).

- Control de libros y registros contables

Es el examen permanente para revisar y verificar si las operaciones económicas se están desarrollando con los cálculos pertinentes y si está respaldado con documentación sustentatoria (Vela, 2021).

- Control de la aplicación de las normas contables

Es la observación de forma cuidadosa que sirve para comprobar que los registros contables se están desarrollando de acuerdo a las normas contables, y principios de contabilidad generalmente aceptados, las normas internacionales de información financiera. Al respecto, los registros contables que se desarrollan en los libros y registros contables (Vela, 2021).

### **2.2.3 *Objetivos de la gestión contable***

El propósito de la gestión contable es proporcionar a las organizaciones, tanto públicas como privadas, la información necesaria para la toma de decisiones. Esta información incluye la estructura financiera de la empresa, las ganancias o pérdidas generadas en un período determinado y los cambios en la inversión de los accionistas, así como el destino de los flujos de efectivo. Además, la gestión contable ayuda a prever los efectos futuros de las decisiones y a identificar áreas de oportunidad tanto en términos operativos como financieros. También ayuda a destacar las oportunidades de negocio disponibles (Prieto, 2014).

### **2.2.4 *Toma de decisiones financieras***

#### **2.2.4.1 *Conceptos***

La toma de decisiones implica identificar problemas, recopilar datos relevantes, explorar diversas alternativas y seleccionar un curso de acción. Este proceso de elección entre diferentes opciones busca resolver situaciones difíciles u obstáculos que puedan interferir con el desarrollo normal de actividades planificadas (Ochoa y Gómez, 2020).

La toma de decisiones es una elección de, al menos, dos alternativas para obtener el mejor beneficio.

La toma de decisiones en el ámbito empresarial es la acción de identificar y dar solución a los problemas. El proceso tiene diferentes etapas, como: analiza la situación, diagnóstico del problema, determinación de criterios de elección, definición y sopesa de las alternativas eligiendo la mejor y monitoreo de resultados. Entonces, es latente la necesidad de los entes organizacionales que deben tomar decisiones que coadyuvan a lograr la misión organizacional de forma oportuna (Ochoa y Gómez, 2020).

#### **2.2.4.2 Tipos de decisiones financieras**

##### **2.2.4.2.1 Toma de decisiones de financiación.**

Las decisiones que enfrenta la administración financiera en el contexto de buscar las combinaciones óptimas de fuentes para que se financie las inversiones y que permita que la empresa sea la más exitosa. Estas decisiones están intrínsecamente vinculadas a las decisiones de inversión y operación, ya que influyen significativamente en la estructura financiera de la organización. Esta estructura se refiere a la relación entre los pasivos y el patrimonio utilizados para respaldar los activos (Ochoa y Gómez, 2020).

- Selección de las fuentes de financiamiento

Requiere examinar minuciosamente todas las opciones de financiamiento disponibles. Estas fuentes pueden variar según el plazo, la propiedad (propias o prestadas) o su origen (internas o externas).

Las decisiones financieras son cruciales para maximizar el valor para los accionistas de una compañía y están a cargo de los

gerentes financieros. Estas decisiones constituyen un elemento central para cumplir con los objetivos de la gestión financiera.

Para tomar este tipo de decisión, es crucial anticipar los recursos que se utilizarán para financiar la inversión, considerando si se recurrirá a capital propio o ajeno, como préstamos bancarios. Las decisiones de financiación son aquellas que la administración financiera enfrenta cuando se cuestiona sobre las mejores combinaciones de fuentes para respaldar las inversiones. Estas decisiones están intrínsecamente relacionadas con las decisiones de inversión y operación, ya que influyen significativamente en la estructura financiera de la organización, es decir, en la proporción de pasivos y patrimonio utilizados para respaldar los activos. (Vela, 2021).

- Políticas de financiamiento

Además, según Méndez (2006), las políticas financieras se definen como aquellas que facilitan la elaboración de planes que determinarán la posición futura de la empresa. Estas políticas incluyen la toma de decisiones sobre qué activos adquirir, cómo financiarlos y cómo gestionar los recursos para obtener rentabilidad o beneficios (Vela, 2021).

Las políticas financieras representan el sustento de las empresas, lo que repercute directamente en su liquidez, independencia, solvencia, así como en el volumen y relevancia de los gastos, así como también en la producción. Es por eso que la proporción entre capital propio y crédito utilizado en una operación

financiera disminuye el capital inicial requerido, lo que resulta en un incremento de la rentabilidad obtenida.

Según Vargas (2004), citado por Mejía (2017), las políticas de financiamiento son los principios que guían a una entidad para adquirir fondos o recursos financieros con el fin de alcanzar sus objetivos de crecimiento y progreso. Por otro lado, Loring, Galán y Montero (2004) sostienen que las políticas de financiamiento posibilitan que las empresas identifiquen las diferentes opciones financieras disponibles para proporcionarles los recursos económicos que puedan necesitar en algún momento. Al respecto, es indudable la necesidad de que la plana directiva de un ente organizacional tenga en cuenta las políticas financieras que coadyuvarán a que se mejore el desempeño financiero y pueda ser sostenible en el tiempo.

- Riesgos financieros

El riesgo financiero abarca cualquier actividad empresarial que conlleve incertidumbre y pueda resultar en consecuencias financieras negativas para la organización, potencialmente llevando a la pérdida de capital.

Este tipo de riesgo está estrechamente vinculado con la rentabilidad de una empresa. Por ejemplo, cuanto mayor es el nivel de deuda de una compañía, mayor es el riesgo financiero que enfrenta. Por lo tanto, es crucial evaluar el riesgo asociado antes de realizar una inversión.

Además, el riesgo financiero está relacionado con el riesgo crediticio, que se refiere a la posibilidad de que una de las partes no

pueda cumplir con sus obligaciones de pago de acuerdo con los términos contractuales.

#### **2.2.4.2.2 Toma de decisiones de Inversión.**

Las decisiones de inversión enfrentadas por la administración financiera surgen cuando se cuestiona la asignación de recursos disponibles para la adquisición de activos, con el fin de mantener el funcionamiento óptimo de la organización. Para el crecimiento empresarial, es necesario invertir con la expectativa de obtener beneficios en el futuro. Sin embargo, es crucial identificar oportunidades y evaluar la rentabilidad de los proyectos para tomar decisiones acertadas (Víctor, 2011).

La inversión implica la asignación de recursos financieros hacia la creación, renovación, expansión o mejora de la capacidad operativa de una empresa. Es importante señalar que toda inversión implica la utilización de recursos financieros para adquirir bienes duraderos o instrumentos de producción, conocidos como activos fijos, que la empresa utilizará a lo largo de varios años para cumplir con su objetivo. Al tomar decisiones de inversión, las empresas deben considerar principalmente las utilidades esperadas. Aunque el objetivo común del inversionista es preservar su capital y aumentarlo de manera moderada o agresiva, las decisiones financieras abarcan desde el análisis de inversiones de capital de trabajo hasta la gestión de efectivo y otros activos financieros.

- Políticas de inversión

Las políticas de inversión se refieren a las directrices que establecen los planes para configurar la futura posición de la empresa y tomar decisiones acerca de los activos que se deben

adquirir. Las políticas de inversión son los lineamientos que le permiten a una entidad adquirir por ejemplo terrenos, equipos, entre otros. De acuerdo a Loring, Galán y Montero (2004), consideran que las políticas de inversión permiten a los entes económicos establecer las diversas figuras de inversión disponibles para brindar a las organizaciones los recursos; por ejemplo, lo que se requiera en infraestructura y tecnología.

Además, las políticas de inversión han transformado el papel de la administración financiera. Para tomar decisiones acertadas, el financiero debe considerar elementos clave de evaluación y análisis, como establecer criterios de análisis, analizar los flujos de fondos relacionados con las inversiones, evaluar el riesgo asociado a estas y determinar la tasa de retorno requerida.

- Inversión en innovación tecnológica

Es la acción de invertir, es decir, en este caso emplear una cantidad de dinero para la adquisición de equipos tecnológico como equipos de cómputo, entre otros.

Además, las decisiones de inversión implican asignar recursos a lo largo del tiempo, y su análisis ha evolucionado desde una evaluación individual de cada decisión hacia una evaluación más integral. En otras palabras, una entidad económica que planea adquirir un activo fijo busca estudiar la viabilidad de esa inversión en su conjunto. (Amendola, 2017).

- Riesgos de inversión

El riesgo de inversión puede entenderse como la posibilidad de que el rendimiento obtenido sea inferior al esperado. En términos simples, esto significa que la inversión realizada podría no generar la rentabilidad prevista o que las pérdidas superen el monto inicial invertido (Flores, 2019).

Las decisiones de inversión están relacionadas con la variabilidad de los flujos de efectivo reales respecto a las estimaciones previas. Un mayor grado de variabilidad implica un riesgo más alto para el proyecto. Esto significa que el riesgo se manifiesta en la fluctuación de los rendimientos del proyecto, los cuales se determinan a partir de las proyecciones de los flujos de efectivo. Los entes económicos deben tomar las mejores decisiones de inversión que coadyuvará a que la empresa sea sostenible en el tiempo con la generación de la rentabilidad o liquidez.

## **2.2.5 Agencias de viaje y turismo**

### **2.2.5.1 Marco normativo**

Es fundamental que los gerentes de las organizaciones cumplan con las regulaciones en esta materia, de lo contrario su organización no tendrá un buen desempeño empresarial. El Reglamento de Agencias de Viajes y Turismo Decreto Supremo N° 005-2020-MINCETUR el presidente de la república considerando: Que, la Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, en su artículo 1 señala:

### **2.2.5.2 Organismo rector del sector comercio exterior y turismo**

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) es el ente rector del sector de comercio exterior y turismo. Entre sus funciones, según el art. 5, es responsable de implantar las normas para que las actividades turísticas se desarrollen de forma adecuada y de acuerdo a normas.

La Ley N° 29408, Ley General de Turismo, refiere que los prestadores de servicios turísticos como personas naturales o jurídicas que participan en la actividad turística con el fin principal de ofrecer servicios turísticos directos esenciales para los turistas. Esto incluye a las agencias de viajes y turismo, según el literal b) de su Anexo N° 1.

Por medio de varios decretos supremos, se ha aprobado el Reglamento de Agencias de Viajes y Turismo, que establece las disposiciones administrativas para la prestación adecuada de servicios por parte de estas agencias, así como el procedimiento para su inscripción en el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados y las funciones de los Órganos Competentes en esta materia.

El MINCETUR aprobó el "Plan para la Formalización del Sector Turismo 2019-2021", cuyo objetivo es fomentar la formalización y mejorar la competitividad en la prestación de servicios turísticos. Como parte de este plan, se propone la identificación y promoción de mejoras. Al respecto, en alguna medida este ministerio promueve que se dinamice la actividad turística que permitirá al desarrollo económico del país.

### **2.2.5.3 Funciones de las Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo**

De acuerdo al Decreto Supremo N° 005-2020-MINCETUR, son:

- Emisión de la constancia de inscripción de la agencia de viajes y turismo en el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados.
- Mantenimiento actualizado la información de la agencia de viajes y turismo inscrita en el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados, utilizando el sistema establecido por el MINCETUR.
- Elaboración y aprobación de un plan anual de fiscalización para la verificación del cumplimiento del presente reglamento y reportar trimestralmente al MINCETUR sobre su ejecución.
- Desarrollo de la fiscalización del cumplimiento del presente reglamento y la aplicación de sanciones en caso de incumplimiento.
- Incluir metas de verificación obligatoria de lo dispuesto en la Ley N° 30802 dentro del plan anual de fiscalización.
- Coordinar acciones de fiscalización con los gobiernos locales y otras entidades competentes para garantizar el cumplimiento del presente reglamento, según lo establecido en la Ley N° 27444.
- Resolver los recursos administrativos interpuestos contra los actos administrativos relacionados con la aplicación del presente reglamento.
- Elaborar y difundir estadísticas regionales sobre agencias de viajes y turismo, siguiendo las disposiciones del ente rector del Sistema Estadístico Nacional.
- Remitir los resultados estadísticos sobre agencias de viajes y turismo a la Dirección General de Investigación y Estudios sobre Turismo y Artesanía del MINCETUR, o la entidad correspondiente.

- Coordinar con los gobiernos locales y otras entidades públicas para intercambiar información sobre autorizaciones y permisos necesarios para hacer cumplir el presente reglamento.
- Promoción de la formalización de los servicios de intermediación y otros servicios de las agencias de viajes y turismo, para ello deben coordinar con los gobiernos locales y otras entidades competentes.
- Impulso de actividades, programas y proyectos con el propósito de que se promueva la competitividad y calidad en la prestación del servicio de las agencias de viajes y turismo, en coordinación con las asociaciones representativas nacionales, entre otros.

#### ***2.2.5.4 Clasificación de la agencia de viajes y turismo e inscripción en el directorio nacional de prestadores de servicios turísticos calificados***

De acuerdo al Decreto Supremo N° 005-2020-MINCETUR, son:

##### ***2.2.5.4.1 Clasificación***

Las agencias de viajes y turismo llevan a cabo sus funciones basándose en la siguiente categorización:

- Minorista
- Mayorista
- Operador de Turismo

Estas agencias pueden desempeñar actividades correspondientes a una o más de las categorías mencionadas.

#### **2.2.5.4.2 Actividades de las agencias de viajes y turismo**

Son actividades propias de una agencia de viajes y turismo, de acuerdo a su clasificación, las siguientes:

##### **a) Agencia de viajes y turismo minorista:**

De acuerdo el Decreto Supremo N° 005-2020-MINCETUR (2020), considera lo siguiente:

- Ofrecer orientación, información y asesoría a los turistas sobre programas y servicios turísticos, así como sobre los requisitos para entrar, permanecer y salir del Perú, cuando sea necesario.
- Promover los servicios turísticos que la agencia ofrece.
- Promover congresos, convenciones y otros eventos similares.
- Planificar, diseñar y organizar programas y servicios turísticos.
- Realizar reservas y contratar servicios turísticos en nombre de los clientes.
- Gestionar la reserva y venta de boletos y pasajes de cualquier medio de transporte.
- Actuar como intermediario en programas organizados y operados por otras agencias de viajes y turismo.
- Facilitar el alquiler de vehículos, con o sin conductor, para la prestación de servicios turísticos.
- Organizar servicios de transporte aéreo, terrestre, marítimo, fluvial o lacustre, u otros medios de transporte.
- Brindar servicios de recepción y transporte para turistas.
- Comercializar programas y servicios turísticos directamente a los turistas.

**b) Agencia de viajes y turismo mayorista:**

De acuerdo al Decreto Supremo N° 005-2020-MINCETUR (2020), considera lo siguiente:

- Promover los servicios turísticos que ofrece la agencia.
- Impulsar la organización de congresos, convenciones y eventos similares.
- Diseñar, planificar y organizar programas y servicios destinados al turismo.
- Representar a agencias de viajes y turismo extranjeras o a otras empresas intermediarias en el país.
- Actuar en nombre de compañías que ofrecen transporte aéreo, terrestre, marítimo, fluvial o lacustre, y otros proveedores de servicios turísticos.
- Gestionar reservas y ventas de boletos y pasajes de transporte para otras agencias de viajes minoristas u operadores turísticos.
- Reservar y contratar servicios turísticos para clientes.
- Servir de intermediario en programas turísticos organizados y operados por otras agencias.
- Facilitar el alquiler de vehículos, con o sin chofer, para servicios turísticos.
- Coordinar servicios de transporte aéreo, terrestre, marítimo, fluvial o lacustre, entre otros.
- Ofrecer servicios de recepción y transporte para turistas.
- Vender programas y servicios turísticos a otras agencias de viajes y operadores turísticos.

**c) Agencia de viajes y turismo operador de turismo:**

Según el Decreto Supremo N° 005-2020-MINCETUR (2020), considera lo siguiente:

- Ofrecer orientación, información y asesoramiento a turistas sobre programas y otros servicios turísticos.
- Publicitar los servicios turísticos que proporciona la agencia.
- Fomentar la realización de congresos, convenciones y eventos similares.
- Diseñar, planificar y ejecutar programas y servicios turísticos.
- Representar a agencias de viajes y turismo extranjeras o a otras empresas intermediarias en el país.
- Representar a empresas que proveen servicios de transporte aéreo, terrestre, marítimo, fluvial o lacustre, y otros proveedores de servicios turísticos.
- Gestionar reservas y ventas de boletos y pasajes en diferentes medios de transporte para otras agencias de viajes y turismo, tanto minoristas como mayoristas, y operadores turísticos.
- Reservar y contratar servicios turísticos en representación de los clientes.
- Servir de intermediario en programas organizados y operados por otras agencias de viajes y turismo.
- Facilitar el alquiler de vehículos, con o sin conductor, para servicios turísticos.
- Coordinar servicios de transporte en diferentes modalidades: aéreo, terrestre, marítimo, fluvial o lacustre.
- Proveer servicios de recepción y transporte para turistas.

- Comercializar programas y servicios turísticos a otras agencias de viajes y turismo o directamente a turistas.
- Gestionar la operación de programas y servicios turísticos.
- Las actividades mencionadas en el numeral 7.1 de este artículo son realizadas por la agencia de viajes y turismo, pero los turistas también pueden contratar directamente estos servicios con empresas de transporte, alojamientos y otros proveedores de servicios turísticos.
- La autorización concedida para realizar las actividades mencionadas en este artículo no permite la implementación de membresías, sorteos, premios u otros similares. Cualquier actividad de esta naturaleza debe cumplir con las regulaciones vigentes al respecto.

#### **2.2.5.5 Exigencia de RUC y licencia de funcionamiento**

De acuerdo al Decreto Supremo N° 005-2020-MINCETUR, considera lo siguiente:

- Para comenzar sus actividades, el titular de la agencia de viajes y turismo debe estar registrado en el Registro Único de Contribuyentes (RUC) y poseer una Licencia de Funcionamiento.
- Si el titular de la agencia decide ofrecer y vender sus servicios únicamente a través de medios digitales, también debe estar registrado en el Registro Único de Contribuyentes (RUC) antes de iniciar sus actividades.

### **2.2.5.6 Declaración Jurada para la inscripción en el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados**

Según el Decreto Supremo N° 005-2020-MINCETUR toma en cuenta lo siguiente:

- El responsable de la agencia de viajes y turismo debe presentar al órgano competente, dentro de los primeros treinta (30) días desde el inicio de sus actividades, una Declaración Jurada que confirme el cumplimiento de las condiciones mínimas establecidas en el Anexo I de este reglamento. Este documento debe seguir el formato aprobado por el Viceministerio de Turismo.
- Si el titular de la agencia decide ofrecer y vender sus servicios exclusivamente a través de medios digitales, debe presentar al órgano competente, en el mismo plazo de treinta (30) días desde el inicio de sus actividades, una Declaración Jurada que confirme el cumplimiento de las condiciones mínimas establecidas en el artículo 22 de este reglamento. Este documento también debe seguir el formato aprobado por el Viceministerio de Turismo.
- Esta Declaración Jurada sigue un procedimiento de aprobación automática, siendo aprobada desde el momento de su presentación siempre que la agencia cumpla con los requisitos y entregue los documentos completos.

#### **2.2.5.6.1 Prestación de los servicios**

La contratación de servicios entre la agencia de viajes y turismo y los turistas se rige por las normas establecidas en el Código Civil y otras disposiciones aplicables de acuerdo con la regulación vigente sobre la materia.

### **2.2.5.7 Comercialización y promoción de servicios turísticos**

**Tabla 1**

#### **Comercialización y promoción de servicios turísticos**

Aspecto	Contenido
1	La comercialización y/o promoción de servicios a cargo de la agencia de viajes y turismo se realiza en los establecimientos y/o a través de los canales digitales dispuestos para ello.
2	Las municipalidades, en el marco de sus competencias, establecen disposiciones para el cumplimiento de lo establecido en el numeral 15.2 del presente artículo.
3	La comercialización y/o promoción de los servicios prestados por la agencia de viajes y turismo debe efectuarse haciendo mención expresa a su autorización como "Agencia de Viajes y Turismo" y al distintivo aprobado por el MINCETUR.
4	La agencia de viajes y turismo debe exhibir en el exterior del establecimiento, el distintivo aprobado por el MINCETUR.
5	La persona titular de la agencia de viajes y turismo que opte por ofrecer y comercializar sus servicios a través de canales digitales, sea de manera exclusiva o no, debe exhibir en el canal digital implementado el distintivo señalado en el numeral 15.5 del presente artículo.
6	La denominación de "Agencia de Viajes y Turismo" y el uso del distintivo aprobado por el MINCETUR, quedan reservados, exclusivamente, a las personas naturales o jurídicas que se encuentren inscritas en el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados.

*Nota. Decreto Supremo N° 005-2020-MINCETUR*

## **2.2.6 Obligaciones tributarias de las agencias de viajes**

### **2.2.6.1 Impuesto General a las Ventas**

De acuerdo a Flores (2019), el Impuesto General a las Ventas (IGV) es un gravamen aplicado a las transacciones de venta, importación de productos y la provisión de servicios comerciales o de construcción. Este impuesto se aplica a diversas operaciones, incluyendo la venta de bienes dentro del país, la prestación o uso de servicios locales, y contratos comerciales.

- Obligación formal del IGV

La obligación formal del IGV es la presentación de la declaración del pago a cuenta mensual, según cronograma de pagos establecidos por los alcances, normas y procedimientos establecidos por la Administración Tributaria.

- Obligaciones sustanciales del IGV

El cumplimiento de la obligación sustancial trata del pago de los impuestos: Impuesto general a las ventas, de acuerdo al cronograma y las pautas de carácter tributario establecido por la Administración Tributaria.

### **2.2.6.2 Impuesto a la Renta**

Según Flores (2019), es el impuesto que se aplica a las rentas que provienen del capital, del trabajo o de ambos a la vez.

El impuesto a la renta grava:

- a) Las ganancias derivadas del capital, del trabajo y de la combinación de ambos elementos, se refieren a aquellas obtenidas de una fuente estable y capaz de generar ingresos de manera regular.
- b) Las ganancias y beneficios de la empresa.

El impuesto sobre la renta es un tributo directo, subjetivo y de naturaleza personal que se aplica a los ingresos de los individuos. Esto significa que se impone sobre las ganancias o beneficios obtenidos ya sea a través de inversiones, la rentabilidad de un capital, o como resultado de un trabajo, ya sea este dependiente o independiente.

- Obligación formal del impuesto a la Renta

La obligación Formal del Impuesto a la Renta es la ejecución de la presentación de la declaración del pago a cuenta mensual y la regularización anual del I.R, según cronograma de pagos consignados en las normas tributarias.

- Obligación sustancial del impuesto a la Renta

Trata de la ejecución del pago de los impuestos: Impuesto a la renta, para verificar si se ha realizado de acuerdo al cronograma y las pautas de carácter tributario establecido por la Administración Tributaria.

### **2.2.6.3 Aportaciones A ESSALUD y a la ONP**

Las contribuciones al Seguro Social de Salud (ESSALUD) y a la Oficina de Normalización Provisional (ONP) se consideran de carácter tributario. Es importante destacar que, con la Ley N° 27334, promulgada el 30 de julio del 2000, la cual expande las funciones de la Superintendencia

Nacional de Administración Tributaria (SUNAT), se estableció que esta entidad desempeñará roles de administración tributaria en relación con las aportaciones a ESSALUD y a la ONP, según lo especificado en la Norma II del Título Preliminar del Código Tributario.

El cumplimiento de un deber o una obligación, conforme a las normativas vigentes, incluye los aportes a instituciones públicas como EsSalud por parte del empleador, abarcando tanto obligaciones formales como sustanciales. El aporte a ESSALUD es un pago que los empleadores (empresas) deben realizar, correspondiente al 9 % de la remuneración mensual del trabajador. En el caso de que la remuneración mensual del trabajador sea inferior a la Remuneración Mínima Vital (RMV), que actualmente es de S/ 1,025.00, el empleador debe efectuar el aporte a ESSALUD sobre el monto de la RMV.

- Obligación formal de aportes a ESSALUD

La obligación formal con respecto a EsSalud se manifiesta cuando los empleadores deben cumplir con la declaración de aportes. Para satisfacer esta obligación, el empleador debe registrar tanto a sus trabajadores como a sus derechohabientes en el RCSS en Salud, que actualmente administra EsSalud. Además, debe declarar dichos aportes mensualmente a través de la Planilla Electrónica, siguiendo el cronograma de pagos establecido por la SUNAT. Al respecto, es fundamental que los empleadores tengan en cuenta la norma indicada para no perjudicar a los colaboradores. (Villana y Tovalino, 2016).

- Sujetos para aportar a EsSalud – Personas

El aporte a EsSalud es de cargo del empleador. La obligación tributaria nace en el momento en que se devengan tus remuneraciones. (SUNAT, 2020).

Base imponible y conceptos afectos. La base imponible está constituida por el importe de la remuneración devengada en el mes (SUNAT, 2020)

- Obligación sustancial de los aportes a EsSalud

Una obligación crucial de los empleadores con impacto tributario es el pago a EsSalud. Para cumplir con esta responsabilidad, el empleador debe realizar pagos mensuales a través de la Planilla Electrónica, siguiendo el cronograma establecido por la SUNAT para la mencionada contribución (Villana y Tovalino, 2016).

- Obligaciones formales de los aportes a ONP

Es la realización de un deber, de acuerdo a normas vigentes, a las instituciones públicas, como la ONP, por parte del empleador, de cumplir con las obligaciones formales. En la ONP, los aportes mensuales de cada trabajador se destinan a un fondo común utilizado para pagar las pensiones de los jubilados actuales. El aporte al Sistema Nacional de Pensiones (SNP) es responsabilidad del trabajador, pero es el empleador quien debe encargarse de retener y declarar los aportes retenidos. (Toyama, 2013).

Actualmente, la administración del Sistema Nacional de Pensiones (SNP) está a cargo de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), que se encarga de gestionar los fondos y de

determinar, calcular y otorgar las pensiones. Sin embargo, la recaudación de los aportes correspondientes a este sistema es responsabilidad de la SUNAT. (Bendezú, 2016).

#### **2.2.6.3.1 Sujetos obligados a aportar**

El trabajador es responsable del aporte por pensiones, mientras que el aporte por salud es cubierto por el empleador. No obstante, en el caso de los aportes al régimen pensionario, el empleador es el encargado de la retención, declaración y pago de estos. Para llevar a cabo estas operaciones, se utiliza la Planilla Electrónica.

Asimismo, mediante la Ley N° 27334 se dispuso que sea competencia de la Sunat la administración de las aportaciones correspondientes al SNP a cargo de la ONP (Bendezu, 2016).

#### **2.2.6.3.2 Conceptos afectos a ONP**

El artículo 8 del Decreto Ley N° 19990 establece que, para los propósitos del Sistema, se considera como remuneración asegurable el total de las cantidades recibidas por el asegurado por los servicios prestados a su empleador o empresa, sin importar la denominación que se les dé. Esto está sujeto a las excepciones mencionadas en el artículo 9 de la misma norma (Toyama, 2013).

- Obligaciones sustanciales de los aportes a ONP

Es la realización de un deber, de acuerdo a normas vigentes, a las instituciones públicas, como la ONP, por parte del empleador, tanto en las obligaciones formales y sustanciales. En la ONP, los aportes mensuales de los trabajadores se destinan a un fondo

común que financia las pensiones de los jubilados actuales del Sistema Nacional de Pensiones (SNP). La responsabilidad del aporte al SNP recae sobre el trabajador, aunque es el empleador quien debe encargarse de retener, declarar y pagar dichos aportes (Toyama, 2013).

La obligación de aportar comienza desde el inicio de una relación laboral de dependencia. Los trabajadores dependientes contribuyen al sistema previsional que hayan seleccionado, ya sea el SNP, administrado por la ONP, o el Sistema Privado de Pensiones (SPP), gestionado por las AFP. Mientras estén empleados, sus aportes alimentarán el fondo común que se utiliza para pagar las pensiones de los jubilados del SNP.

En el Sistema Nacional de Pensiones (SNP), la pensión tiene un valor máximo fijado por el Estado, ya que este régimen está sujeto a limitaciones presupuestales. Actualmente, la pensión máxima otorgada en este sistema es de S/ 893, mientras que la mínima es de S/ 500.

#### **2.2.6.3.3 Aportes al Fondo**

El monto de los aportes de trabajadores dependientes al Sistema Nacional de Pensiones (SNP), regulado por el Decreto Ley N°19990, corresponde al 13 % de la remuneración devengada del trabajador. Es importante señalar que este porcentaje no puede ser inferior a la Remuneración Mínima Vital, establecida para un trabajador que cumple una jornada completa de 8 horas diarias o 48 horas semanales. La recaudación y registro de estos aportes están a cargo de la

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) (Bendezú, 2016).

#### **2.2.6.3.4 Sanciones por no Pagar la Retención del Aporte a la ONP**

El numeral 4 del artículo 178 del Código Tributario especifica que no pagar los tributos retenidos o percibidos dentro de los plazos establecidos constituye una infracción relacionada con el cumplimiento de las obligaciones tributarias. De acuerdo con las Tablas de Infracciones y Sanciones Tributarias incluidas en el Código Tributario, la penalización por no efectuar el pago de la retención en los plazos fijados es del 50 % del monto del tributo no pagado (Tabla I, Tabla II y Tabla III) (Bendezú, 2016).

### **2.3 Definición de términos básicos**

#### **2.3.1 Agencia de viajes y turismo**

Una persona natural o jurídica que se dedica a la organización, mediación, coordinación, promoción, asesoramiento, venta y operación de servicios turísticos, según su clasificación específica, tiene la capacidad de utilizar medios propios o contratados para ofrecer dichos servicios. (Acerenza, 2014).

#### **2.3.2 Agencia de Viajes**

Son empresas que funcionan como intermediarias entre los clientes y los proveedores de servicios, operando en diversas modalidades. (De La Torre, 2016).

### **2.3.3 Actividad Empresarial**

Se refiere al conjunto de acciones que una empresa realiza, empleando recursos de capital, tecnología y recursos humanos en un proceso de producción o de servicios, con el propósito de cumplir sus objetivos y alcanzar las metas establecidas en sus planes empresariales (De La Torre, 2016).

### **2.3.4 Análisis financiero**

El análisis financiero consiste en la utilización de herramientas necesarias para interpretar los componentes del estado financiero de una empresa en particular (Córdoba, 2018).

### **2.3.5 Canales digitales**

Las herramientas y facilitadores del entorno digital que posibilitan la presencia en línea de una agencia de viajes y turismo incluyen, de manera enunciativa pero no limitativa, la página web, las redes sociales, el correo electrónico y las aplicaciones móviles. Estos medios, accesibles a través de Internet, son esenciales para la interacción y el servicio al cliente en el sector turístico. (Acerenza, 2014).

### **2.3.6 Clasificación**

La forma bajo la cual la agencia de viajes y turismo desarrolla sus funciones se define de acuerdo con lo establecido en el artículo 6 del reglamento correspondiente. Esta regulación específica las normas y procedimientos que las agencias deben seguir para operar de manera eficiente y conforme a la ley. (De La Torre, 2016).

### **2.3.7 Constancia**

El documento que confirma la inscripción de una agencia de viajes y turismo en el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados es una certificación oficial que valida que la agencia cumple con los requisitos necesarios para ofrecer servicios turísticos de calidad y está autorizada para operar dentro del marco legal del país. Este documento es fundamental para garantizar la credibilidad y la seguridad tanto para la agencia como para sus clientes. (Acerenza, 2014).

### **2.3.8 Minorista**

Una agencia de viajes y turismo que se dedica a ofrecer y vender directamente al turista paquetes turísticos organizados y servicios turísticos no organizados se caracteriza por actuar como intermediaria entre los proveedores de servicios y los turistas. Aunque esta agencia comercializa los paquetes y servicios directamente al cliente, no se encarga de operar los servicios turísticos organizados, lo cual implica que delega la ejecución de estos servicios a terceros especializados en la operación directa de las actividades incluidas en los paquetes. (De La Torre, 2016).

### **2.3.9 Operador de Turismo**

Una agencia de viajes y turismo que proyecta, elabora, diseña, contrata, organiza y opera programas y servicios turísticos dentro del territorio nacional actúa tanto como operador directo de estos servicios como intermediario. Estas agencias están habilitadas para ofrecer y vender sus productos y servicios tanto a través de otras agencias de viajes en Perú y en el extranjero, como directamente a los turistas. Esto les permite tener

un alcance más amplio en el mercado turístico y adaptarse a diferentes modelos de negocio. (De La Torre, 2016).

## **CAPÍTULO III:**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 Tipo y nivel de investigación**

##### ***3.1.1 Tipo de investigación***

El tipo de investigación es básica, también conocida como investigación pura, teórica o dogmática. Se distingue por partir de un marco teórico y mantenerse en él; su objetivo es formular nuevas teorías o modificar las existentes, así como aumentar el conocimiento científico o filosófico, sin aplicarlo a ningún aspecto práctico (Valderrama y Jaimes, 2020).

##### ***3.1.2 Nivel de la investigación***

El nivel de investigación es correlacional, ya que este tipo de estudio se enfoca en medir el grado de relación existente entre dos o más conceptos o variables. Su objetivo es determinar la relación entre estas variables. En este caso, el investigador se limita a observar sin intervenir en las variables. (Valderrama y Jaimes, 2020).

#### **3.2 Diseño de investigación**

El diseño de la investigación es no experimental, ya que se observa o evalúa un fenómeno que ya ha ocurrido. Además, es de corte

transeccional, porque analiza las variables en un momento específico (Valderrama y Jaimes, 2020).

### **3.3 Población y muestra de estudio**

#### **3.3.1 Población**

La población de estudio estuvo conformada por los gerentes o dueños de las Agencias de Viaje y Turismo de Tacna; siendo un total de 49, relación obtenida de la Dirección Regional Comercio Exterior y Turismo – 2023 (ver anexo páginas: 165, 166, 167 y 168).

#### **3.3.2 Muestra**

Para el presente estudio, se ha considerado el muestreo no probabilístico, cuyo tipo es el muestreo por conveniencia, y se presenta cuando las muestras de la población se seleccionan solo porque están de forma conveniente disponibles para el investigador (Lerma, 2022). Por lo tanto, la muestra de estudio fue los 15 gerentes o dueños Agencias de Viaje y Turismo de Tacna.

Entonces, se presenta a continuación la determinación de la muestra:

**Tabla 2****Determinación de la muestra**

<b>N°</b>	<b>RAZON SOCIAL</b>	<b>Gerentes o dueños</b>
01	Agencia de Viajes Wari E.I.R.L.	1
02	Costa Azul Agencias S.R. L	1
03	Cusco Perú Inca Trail E.I.R.L.	1
04	Oriente EIRL.	1
05	Albatroz Travel SAC.	1
06	Rutas Internacionales E.I.R.L.	1
07	Euro Reps International- Service EIRL.	1
08	Miranda y Escobar Perú Travels SAC.	1
09	Aventuras Gaviota Travel E.I.R.L.	1
10	Viajes y Turismo Samatours SRL.	1
11	Andares Tacna S.R.L.	1
12	Copa Tour Perú E.I.R.L.	1
13	Servicios Turísticos Kusillo Travel S.R.L.	1
14	Descumbre E.I.R. L	1
15	Sky Tour Perú E.I.R.L.	1
<b>Total</b>		<b>15</b>

**Nota.** Tomado de la lista de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (2023)

**3.4 Caracterización de variables****3.4.1 Variables**

- **Variable Independiente:** Gestión contable
- **Variable dependiente:** Toma de decisiones financieras

A continuación, se presenta en la siguiente tabla, la caracterización de las variables:

**Tabla 3**  
**Operacionalización de variables**

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nivel de medición
Gestión contable	La gestión empresarial se analiza mediante la gestión administrativa, la gestión comercial y la gestión contable y financiera.	Programación de procedimientos contables	Revisión de documentación sustentatoria para los registros contables	Ordinal
			Revisión de las normas para los registros contables	
			Programación de la información contable	
		Ejecución del proceso contable	Llevado de libros y registros contables	
			Aplicación de las normas contables	
			Elaboración de la información contable	
			Desarrollo del análisis e interpretación de los estados financieros	
		Control contable	Control de libros y registros contables	
			Control de la aplicación de las normas contables	
Toma de decisiones financieras	La calidad del servicio se evalúa mediante la fiabilidad, la seguridad, la capacidad de respuesta, la empatía, la intangibilidad.	Toma de decisiones de financiamiento	Selección de la fuente de fuente de financiamiento	
			Políticas de financiamiento	
			Riesgos financieros	
		Toma de decisiones de inversión	Políticas de inversión	
			Inversión en innovación tecnológica	
			Riesgo de inversión	

*Nota. La tabla presenta la operacionalización de variables*

### **3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.5.1 Técnicas de recolección de datos**

##### **3.5.1.1 Encuesta**

Se aplicó la encuesta a los gerentes o dueños de las Agencias de Viaje y Turismo de Tacna.

#### **3.5.2 Instrumentos de recolección de datos**

##### **3.5.2.1 Cuestionario**

Se utilizó el cuestionario a los gerentes o dueños de las Agencias de Viaje y Turismo de Tacna.

Cabe indicar que los Instrumentos cumplieron los dos requisitos validez y confiabilidad (Ver anexo en las páginas 157 hasta el 162).

### **3.6 Tratamiento y análisis de datos**

El análisis de los datos se realizó utilizando el software estadístico SPSS 23, empleando técnicas tanto descriptivas como inferenciales para examinar el comportamiento de las variables y determinar la existencia de relaciones entre ellas. El proceso comenzó con la creación de una base de datos en Excel, donde se introdujeron los datos recolectados de las encuestas. Se evaluó la confiabilidad del instrumento mediante el modelo estadístico Alfa de Cronbach.

Para el análisis, se aplicaron técnicas estadísticas descriptivas, incluyendo la distribución de datos mediante tablas de frecuencia y la representación gráfica de las variables en barras y porcentajes. Finalmente, se realizó una prueba estadística específica para probar la hipótesis planteada.

## CAPÍTULO IV:

## RESULTADOS

### 4.1 Análisis de las variables

#### 4.1.1 Análisis de la variable independiente: Gestión contable

**Tabla 4**

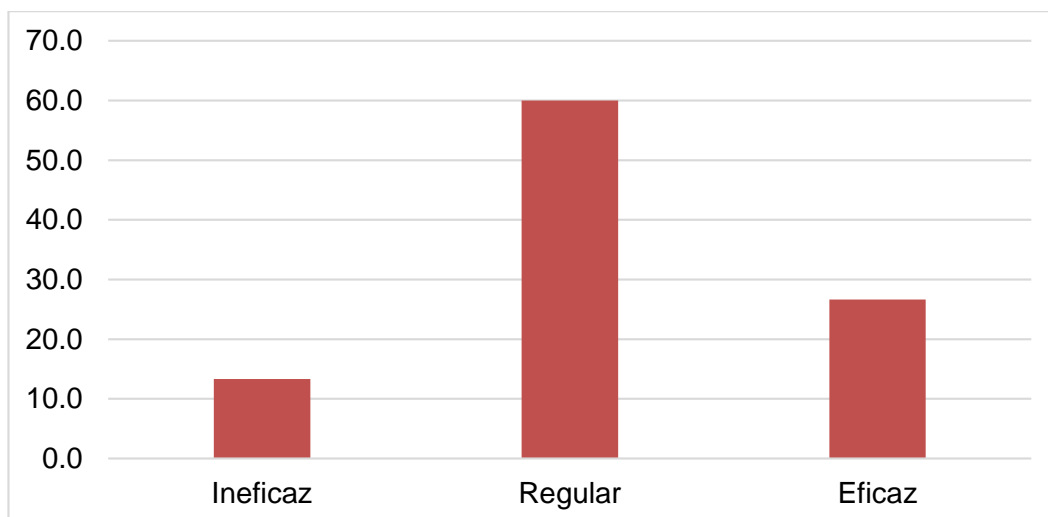
***Gestión contable***

Nivel	Frecuencia	%	% Acumulado
Ineficaz	2	13,3	13,3
Regular	9	60,0	73,3
Eficaz	4	26,7	100,0
Total	15	100,0	

*Nota. Base de Datos SPSS*

**Figura 1**

***Gestión contable***



*Nota. La figura muestra la gestión contable. Fuente: Tabla 4*

Los resultados de la tabla 4 y figura 1 indican que la gestión contable es ineficaz en un 13,3 %. El 60,0 % del grupo refieren que es regular y el 26,7 % refieren que es eficaz. Por lo que es necesario que la plana directiva priorice la mejora de la gestión contable, con una cultura de programación de los procedimientos contables, con la revisión de documentación sustentatoria.

**Dimensión: Programación de procedimientos contables**

**Tabla 5**

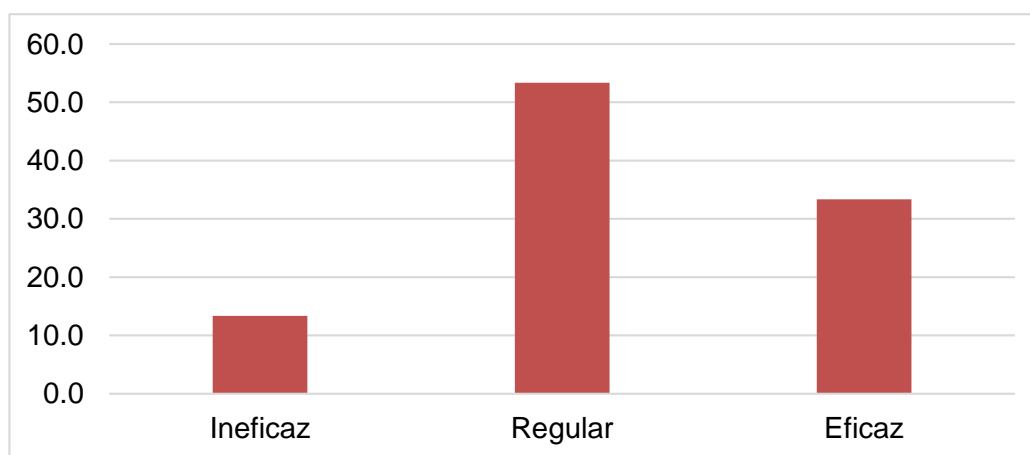
***Programación de procedimientos contables***

Nivel	Frecuencia	%	% Acumulado
Ineficaz	2	13,3	13,3
Regular	8	53,4	66,7
Eficaz	5	33,3	100,0
Total	15	100,0	

*Nota. Base de Datos SPSS*

**Figura 2**

***Programación de procedimientos contables***



*Nota. La figura muestra la programación de procedimientos contables. Fuente. Tabla 5*

Los resultados de la tabla 5 y figura 2 indican que la programación de procedimientos contables es ineficaz en un 13,3 %. El 53,4 % del grupo refieren que es regular y el 33, % mencionan que es eficaz. Al respecto, es fundamental que los responsables del área contable revisen de manera permanente las normas contables, tributarias, entre otros, para el correcto registro contable.

**Indicador:** Revisión de documentación sustentatoria para los registros contables

**Tabla 6**

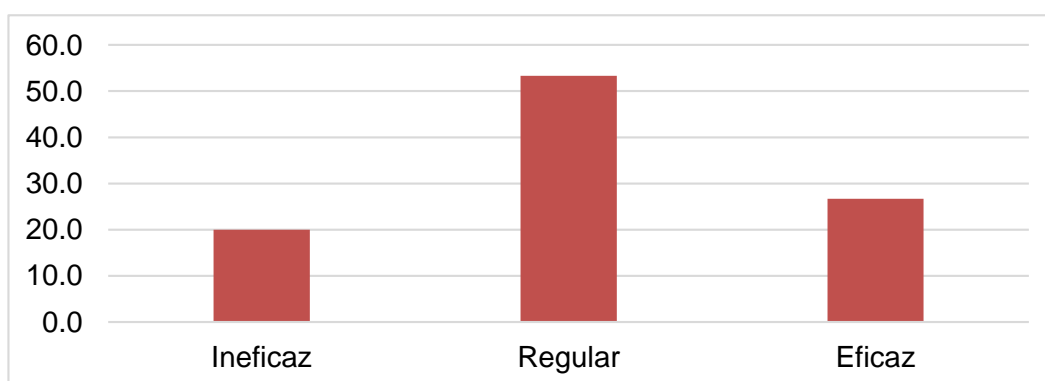
***Revisión de documentación sustentatoria para los registros contables***

Nivel	Frecuencia	%	% Acumulado
Ineficaz	3	20,0	20,0
Regular	8	53,3	73,3
Eficaz	4	26,7	100,0
Total	15	100,0	

*Nota.* Base de Datos SPSS

**Figura 3**

***Revisión de documentación sustentatoria para los registros contables***



*Nota.* La figura muestra la Revisión de documentación sustentatoria para los registros contables.

*Fuente:* Tabla 6

Los resultados de la tabla 6 y figura 3, indican que la Revisión de documentación sustentatoria para los registros contables es ineficaz en un 20,0 %. El 53,3 % del grupo refieren que es regular y el 26,7 % señalan que es eficaz. Por consiguiente, los responsables del área contable revisen de forma cuidadosa la documentación que evidencia cada operación económica o financiera.

**Indicador:** Revisión de las normas para los registros contables

**Tabla 7**

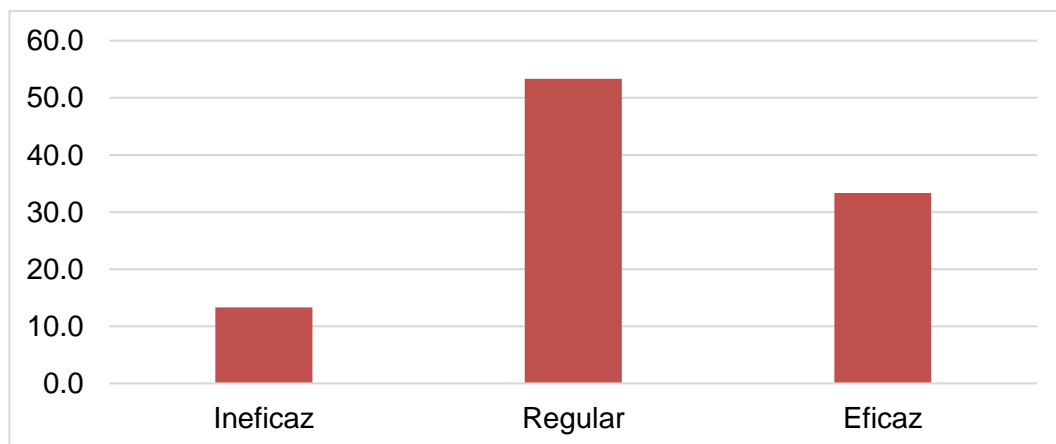
**Revisión de las normas para los registros contables**

Nivel	Frecuencia	%	% Acumulado
Ineficaz	2	13,3	13,3
Regular	8	53,4	66,7
Eficaz	5	33,3	100,0
Total	15	100,0	

*Nota. Base de Datos SPSS*

**Figura 4**

**Revisión de las normas para los registros contables**



*Nota. La figura muestra la Revisión de las normas para los registros contables.*

*Fuente: Tabla 7*

Los resultados de la tabla 7 y figura 4, indican que la Revisión de las normas para los registros contables es ineficaz en un 13,3 %. El 53,4 % del grupo refieren que es regular y el 33,3 % indican que es eficaz. Entonces, se hace necesario que el dueño o el gerente de la Agencia de Viajes invierta en capacitación o actualización del personal responsable en temas de normas contables, normas financieras, tributarias, entre otros.

**Indicador:** Programación de la información contable

**Tabla 8**

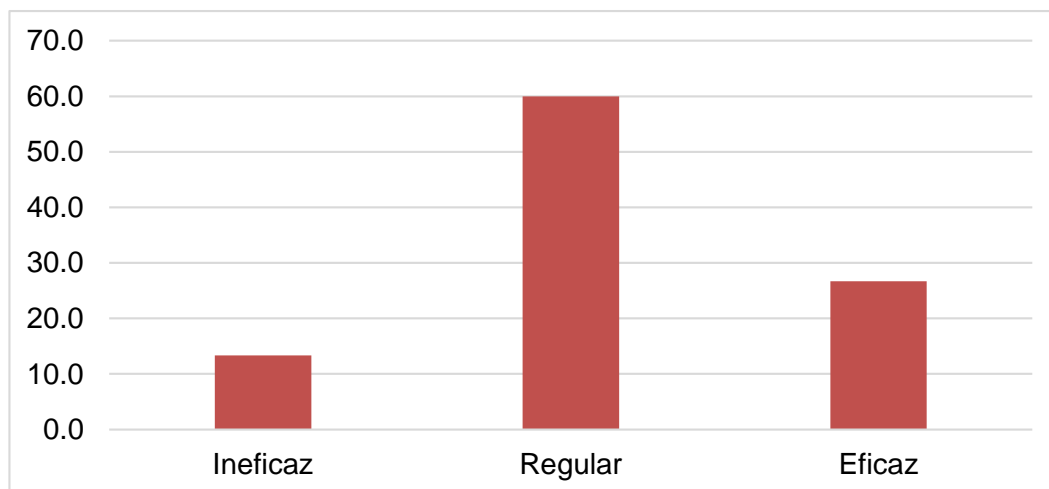
***Programación de la información contable***

Nivel	Frecuencia	%	% Acumulado
Ineficaz	2	13,3	13,3
Regular	9	60,0	73,3
Eficaz	4	26,7	100,0
Total	15	100,0	

*Nota.* Base de Datos SPSS

**Figura 5**

***Programación de la información contable***



*Nota.* La figura muestra la programación de la información.

*Fuente:* Tabla 8

Los resultados de la tabla 8 y figura 5 indican que la Programación de la información contable es ineficaz en un 13,3 %. El 60,0 % del grupo refieren que es regular y el 26,7 % señalan que es eficaz. Por tanto, es indispensable que los responsables del área contable desarrollen un cronograma de trabajo para reportar la información contable necesaria para los registros contables que permitirá que los libros contables sean fiables.

**Dimensión: Ejecución del proceso contable**

**Tabla 9**

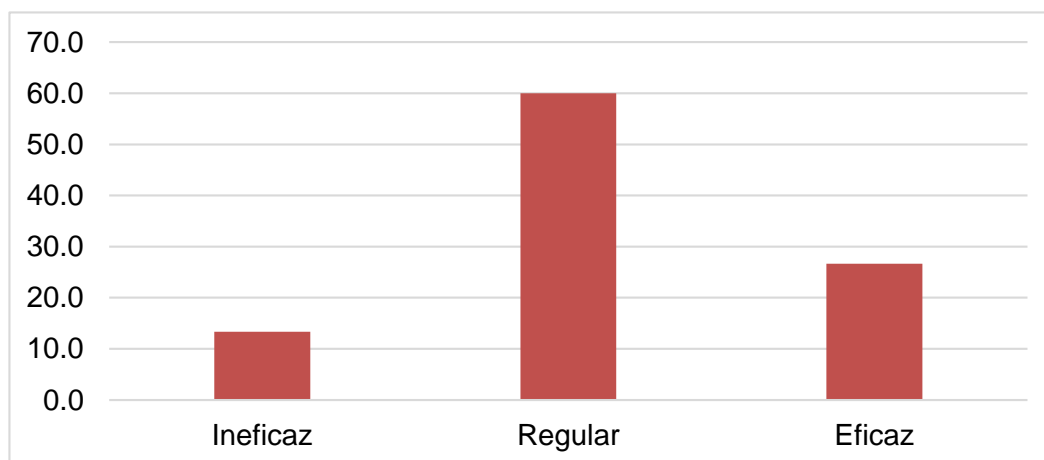
***Ejecución del proceso contable***

Nivel	Frecuencia	%	% Acumulado
Ineficaz	2	13,3	13,3
Regular	9	60,0	73,3
Eficaz	4	26,7	100,0
Total	15	100,0	

*Nota. Base de Datos SPSS*

**Figura 6**

***Ejecución del proceso contable***



*Nota. La figura muestra la ejecución del proceso contable.*

*Fuente: Tabla 9*

Los resultados de la tabla 9 y figura 6, indican que la ejecución del proceso contable es ineficaz en un 13,3 %. El 60,0 % del grupo refieren que es regular y el 26,7 % refieren que es eficaz. Por consiguientes, aún todavía falta optimizar tal ejecución, para ello se debe tener en cuenta, principalmente, la aplicación correcta de las normas contables con la finalidad de que la información sea pertinente.

**Indicador:** Llevado de libros y registros contables

**Tabla 10**

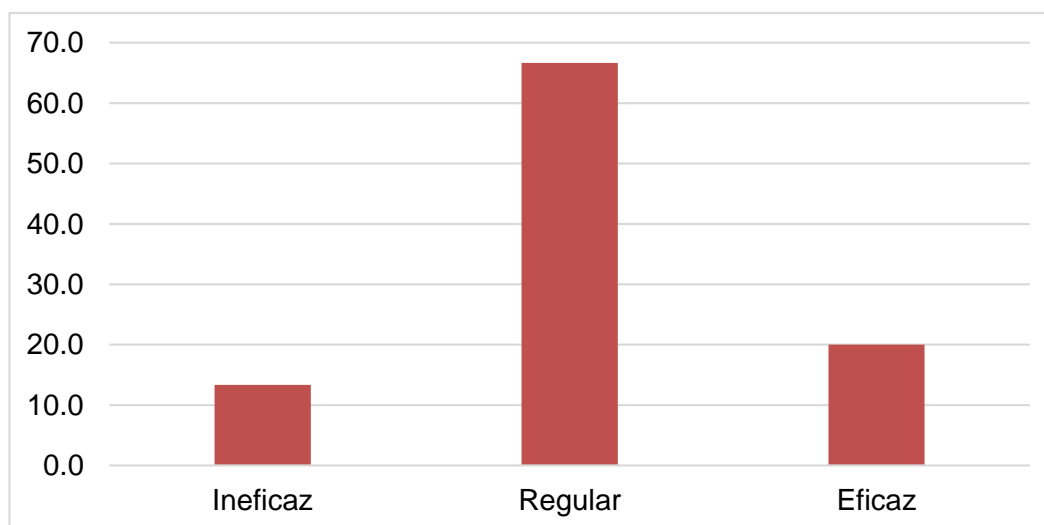
***Llevado de libros y registros contables***

Nivel	Frecuencia	%	% Acumulado
Ineficaz	2	13,3	13,3
Regular	10	66,7	80,0
Eficaz	3	20,0	100,0
Total	15	100,0	

*Nota. Base de Datos SPSS*

**Figura 7**

***Llevado de libros y registros contables***



*Nota. La figura muestra el llevado de libros y registros contables:*

*Fuente: Tabla 10*

Los resultados de la tabla 10 y figura 7, indican que la llevado de libros y registros contables es ineficaz en un 13,3 %. El 66,7 % del grupo refieren que es regular y el 20,0 % refieren que es eficaz. Al respecto, los responsables del área contable deben estructurar u ordenar su trabajo para el llevado y registro de los libros contables que permita emitir estados financieros con razonabilidad.

**Indicador:** Aplicación de las normas contables

**Tabla 11**

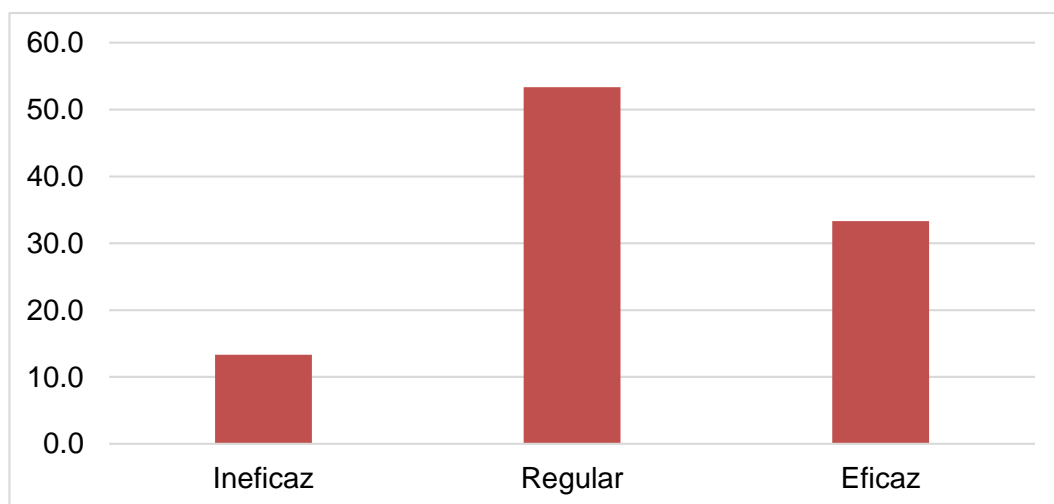
***Aplicación de las normas contables***

Nivel	Frecuencia	%	% Acumulado
Ineficaz	2	13,3	13,3
Regular	8	53,4	66,7
Eficaz	5	33,3	100,0
Total	15	100,0	

*Nota. Base de Datos SPSS*

**Figura 8**

***Aplicación de las normas contables***



*Nota. La figura muestra aplicación de las normas contables.*

*Fuente: Tabla 11.*

Los resultados de la tabla 11 y figura 8, indican que la Aplicación de las normas contables es ineficaz en un 13,3 %. El 53,4 % del grupo refieren que es regular y el 33,3 % mencionan que es eficaz. Entonces, es fundamental que el personal del área contable se actualice de manera permanente en las normas contables para cumplir con un proceso de registro contable objetivo, con la documentación sustentatoria pertinente.

**Indicador:** Elaboración de la información contable

**Tabla 12**

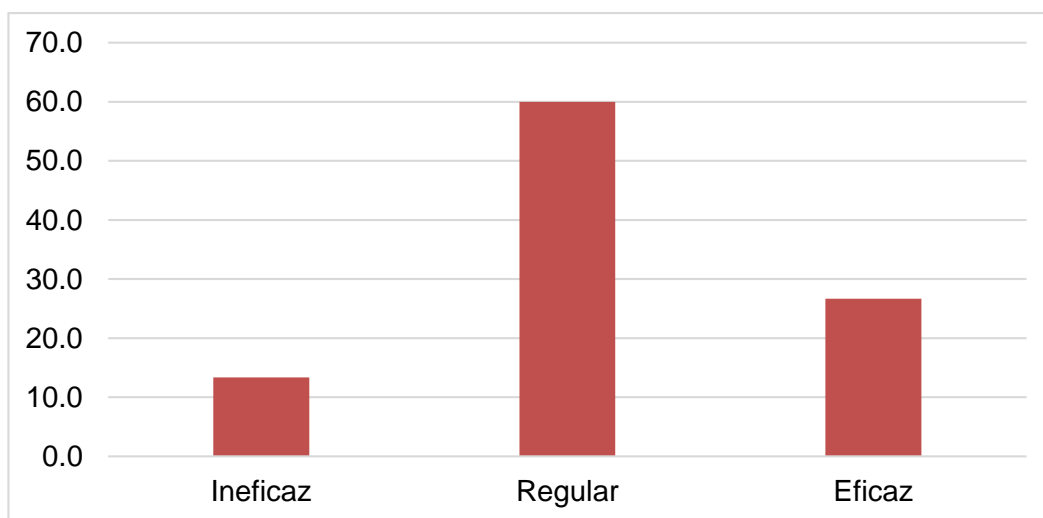
***Elaboración de la información contable***

Nivel	Frecuencia	%	% Acumulado
Ineficaz	2	13,3	13,3
Regular	9	60,0	73,3
Eficaz	4	26,7	100,0
Total	15	100,0	

*Nota. Base de Datos SPSS*

**Figura 9**

***Elaboración de la información contable***



*Nota. La figura muestra la elaboración de la información contable.*

*Fuente: Tabla 12*

Los resultados de la tabla 12 y figura 9, indican que la elaboración de la información contable es ineficaz en un 13,3 %. El 60,0 % del grupo refieren que es regular y el 26,7 % refieren que es eficaz. Por lo tanto, es esencial que sea oportuno tal elaboración y el contenido de la información cumpla las características de relevancia y que estén libre de errores, con la finalidad de que permita tomar acertadas decisiones.

**Indicador:** Desarrollo del análisis e interpretación de los estados financieros.

**Tabla 13**

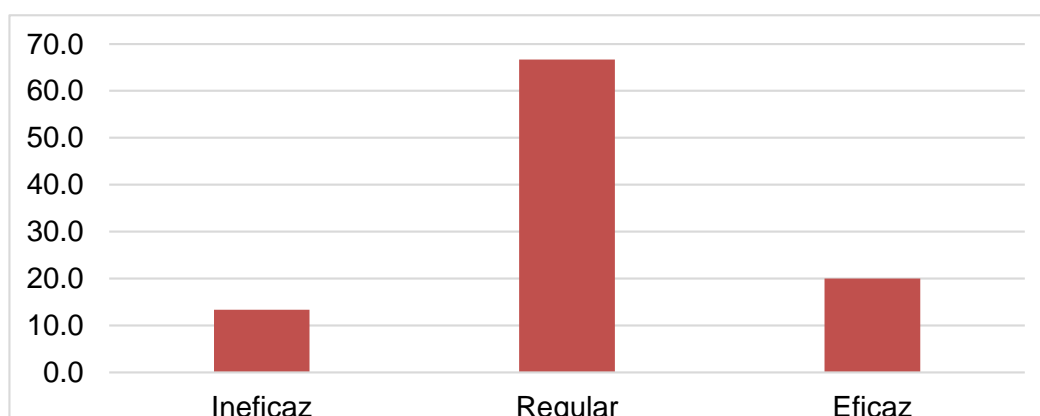
***Desarrollo del análisis e interpretación de los estados financieros***

Nivel	Frecuencia	%	% Acumulado
Ineficaz	2	13,3	13,3
Regular	10	66,7	80,0
Eficaz	3	20,0	100,0
Total	15	100,0	

*Nota. Base de Datos SPSS*

**Figura 10**

***Desarrollo del análisis e interpretación de los estados financieros***



*Nota. La figura muestra el desarrollo del análisis e interpretación de los estados financieros.*

*Fuente: Tabla 13*

Los resultados de la tabla 13 y figura 10, indican que el desarrollo del análisis e interpretación de los estados financieros es ineficaz en un 13,3 %. El 66,7 % del grupo, refieren que es regular y el 20,0 % que es eficaz. Por consiguiente, se hace necesario que el personal responsable del área contable, para desarrollar tal análisis e interpretación comprenda las normas contables y financieras a cabalidad.

**Dimensión: Control contable**

**Tabla 14**

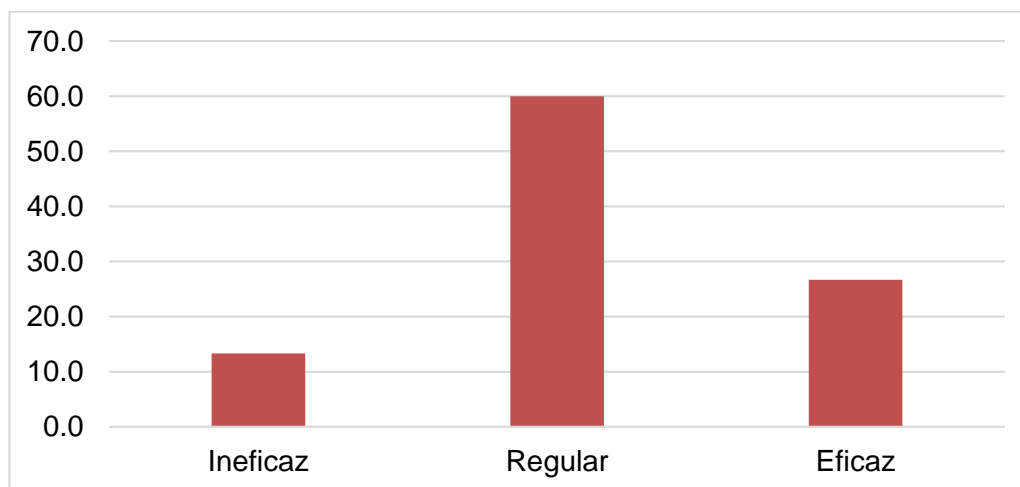
**Control contable**

Nivel	Frecuencia	%	% Acumulado
Ineficaz	2	13,3	13,3
Regular	9	60,0	73,3
Eficaz	4	26,7	100,0
Total	15	100,0	

*Nota.* Base de Datos SPSS

**Figura 11**

**Control contable**



*Nota.* La figura muestra el control contable.

*Fuente:* Tabla 14.

Los resultados de la tabla 14 y figura 11, indican que el control contable es ineficaz en un 13,3 %. El 60,0 % del grupo refieren que es regular y el 26,7 % refieren que es eficaz. Por tanto, es fundamental que se realice un proceso de revisión o comprobación para verificar, por ejemplo, que en cada registro de operaciones económicas o financieras se ha aplicado las normas de manera adecuada.

**Indicador:** Control de libros y registros contables

**Tabla 15**

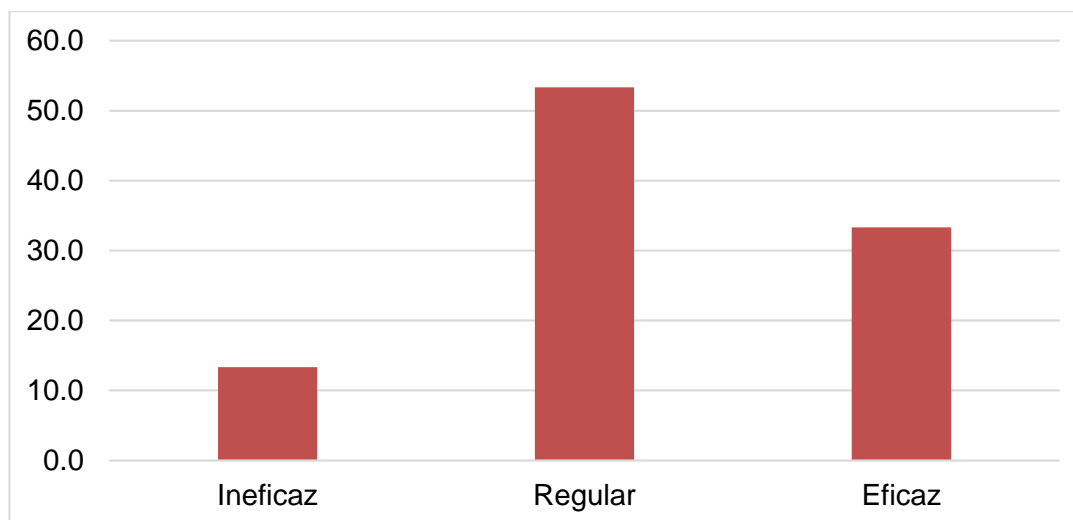
***Control de libros y registros contables***

Nivel	Frecuencia	%	% Acumulado
Ineficaz	2	13,3	13,3
Regular	8	53,4	66,7
Eficaz	5	33,3	100,0
Total	15	100,0	

*Nota. Base de Datos SPSS*

**Figura 12**

***Control de libros y registros contables***



*Nota. La figura muestra el control de libros y registros contables.*

*Fuente: Tabla 15*

Los resultados de la tabla 15 y figura 12, indican que el control de libros y registros contables es ineficaz en un 13,3 %. El 53,4 % del grupo refieren que es regular y el 33,3 % refieren que es eficaz. Por ello, es fundamental que los responsables del área contable verifiquen si todas las operaciones económicas o financieras consignadas en los libros y registros contables están respaldadas con documentación fidedigna.

**Indicador:** Control de la aplicación de las normas contables

**Tabla 16**

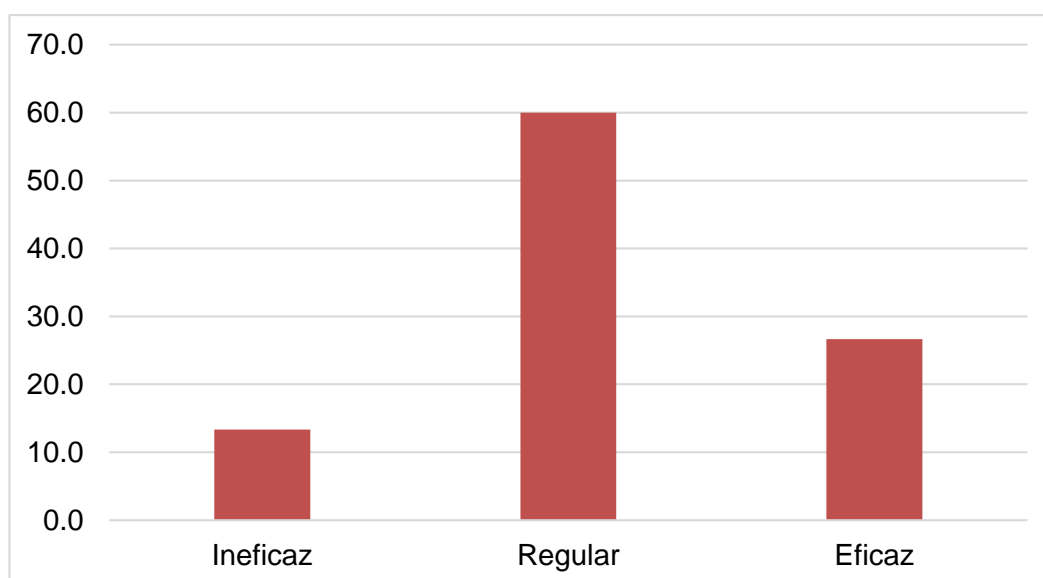
***Control de la aplicación de las normas contables***

Nivel	Frecuencia	%	% Acum.
Ineficaz	2	13,3	13,3
Regular	9	60,0	73,3
Eficaz	4	26,7	100,0
Total	15	100,0	

*Nota. Base de Datos SPSS*

**Figura 13**

***Control de la aplicación de las normas contables***



*Nota. La figura muestra el control de la aplicación de las normas contables*  
*Fuente: Tabla 16*

Los resultados de la tabla 16 y figura 13, indican que el control de la aplicación de las normas contables es ineficaz en un 13,3 %. El 60,0 % del grupo refieren que es regular y el 26,7 % refieren que es eficaz. Por consiguiente, es prioritario que tal control se realice de forma oportuna para asegurar una adecuada gestión contable.

#### 4.1.2 Análisis de la variable dependiente:

Toma de decisiones financieras.

**Tabla 17**

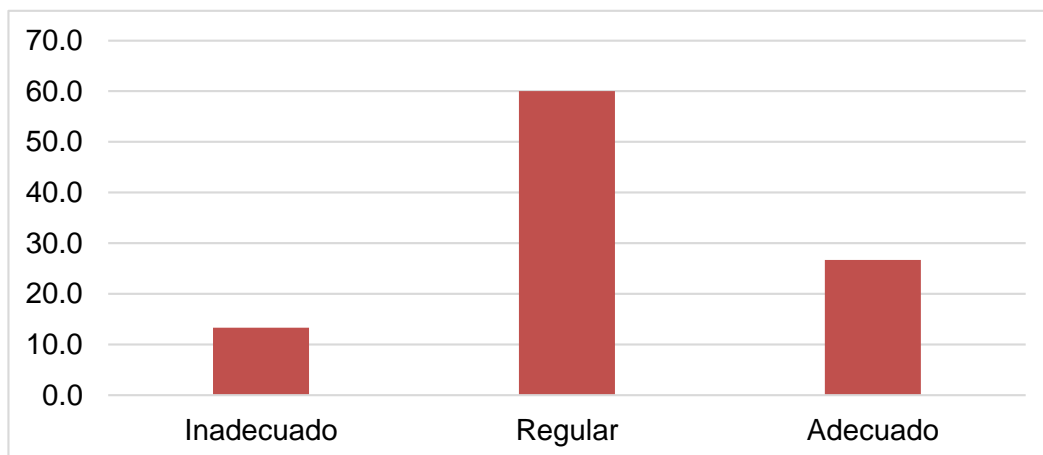
##### ***Toma de decisiones financieras***

Nivel	Frecuencia	%	% Acumulado
Inadecuado	2	13,3	13,3
Regular	9	60,0	73,3
Adecuado	4	26,7	100,0
Total	15	100,0	

*Nota. Base de Datos SPSS*

**Figura 14**

##### ***Toma de decisiones financieras***



*Nota. La figura muestra la toma de decisiones financieras.*

*Fuente: Tabla 17.*

Los resultados de la tabla 17 y figura 14, indican que la toma de decisiones financieras es ineficaz en un 13,3 %. El 60,0 % del grupo refieren que es regular y el 26,7 % refieren que es eficaz. Entonces, se nota que aún falta mejorar la toma de decisiones que se puede lograr cuando se cuenta con información oportuna y fiable.

**Dimensión: Toma de decisiones de financiamiento**

**Tabla 18**

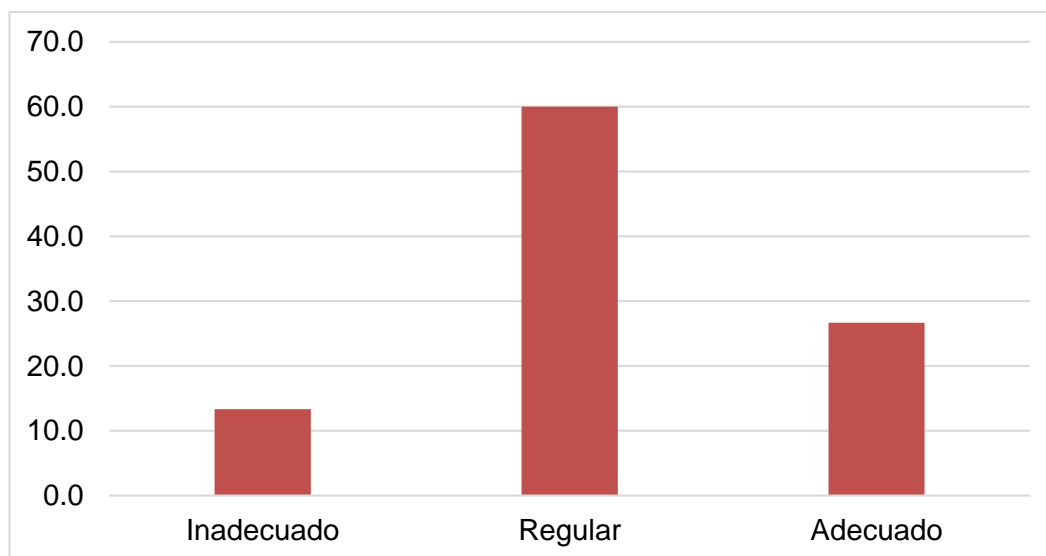
***Toma de decisiones de financiamiento***

Nivel	Frecuencia	%	% Acumulado
Inadecuada	2	13,3	13,3
Regular	9	60,0	73,3
Adecuada	4	26,7	100,0
Total	15	100,0	

*Nota. Base de Datos SPSS*

**Figura 15**

***Toma de decisiones de financiamiento***



*Nota. La figura muestra la toma de decisiones de financiamiento.*

*Fuente: Tabla 18*

Los resultados de acuerdo a la tabla 18 y figura 15, indican que la toma de decisiones de financiamiento es inadecuada en un 13,3 %. El 60,0 % del grupo refieren que es regular y el 26,7 % refieren que es adecuada. Por lo tanto, aún falta optimizar este tipo de decisiones para que permita que la organización puede disponer de recursos para poder invertir.

**Indicador:** Selección de la fuente de fuente de financiamiento

**Tabla 19**

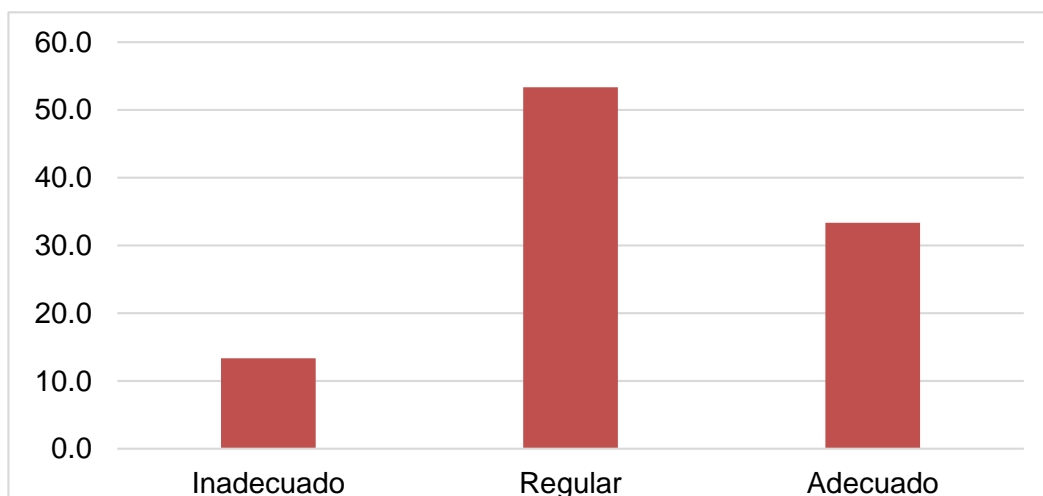
***Selección de la fuente de financiamiento***

Nivel	Frecuencia	%	% Acumulado
Inadecuado	2	13,3	13,3
Regular	8	53,4	66,7
Adecuado	5	33,3	100,0
Total	15	100,0	

*Nota. Base de Datos SPSS*

**Figura 16**

***Selección de la fuente de financiamiento***



*Nota. La figura muestra la selección de la fuente de financiamiento.*

*Fuente: tabla 19*

Los resultados de acuerdo a la tabla 19 y figura 16, indican que la selección de la fuente de fuente de financiamiento se encuentra en un nivel inadecuado en un 13,3 %. El 53,4 % del grupo refieren que es regular y el 33,3 % refieren que es adecuado, Al respecto, es necesario que los dueños o gerentes de las organizaciones materia de estudio seleccionen de forma adecuada tales fuentes para asegurar la sostenibilidad empresarial.

**Indicador:** Políticas de financiamiento

**Tabla 20**

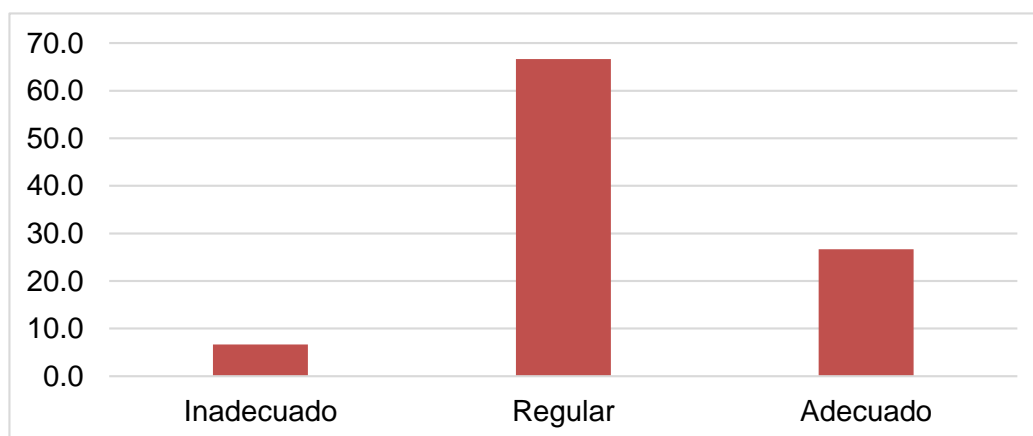
**Políticas de financiamiento**

Nivel	Frecuencia	%	% Acumulado
Inadecuado	1	6,7	6,7
Regular	10	66,6	73,3
Adecuado	4	26,7	100,0
Total	15	100,0	

*Nota. Base de Datos SPSS*

**Figura 17**

**Políticas de financiamiento**



*Nota. La figura muestra la política de financiamiento.*

*Fuente: Tabla 20.*

Los resultados de acuerdo a la tabla 20 y figura 17, indican que las políticas de financiamiento se encuentran en un nivel inadecuado en un 6,7 %. El 66,6 % del grupo refieren que es regular y el 26,7 % refieren que es adecuado. Por lo tanto, es fundamental que la plana directiva emita adecuadas políticas de financiamiento con el propósito de asegurar las mejores decisiones de fortalecimiento financiero para que crezca la organización.

**Indicador:** Riesgos financieros

**Tabla 21**

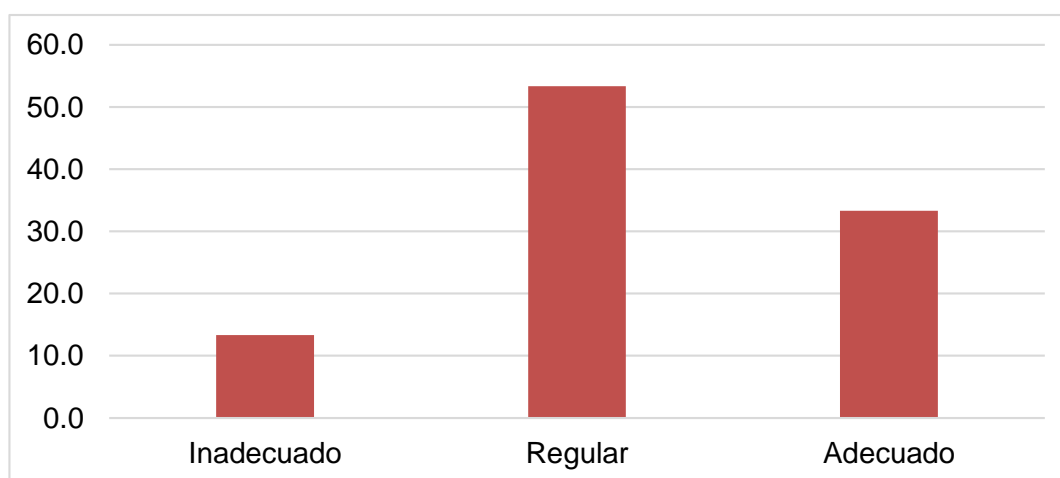
**Riesgos financieros**

Nivel	Frecuencia	%	% Acumulado
Inadecuado	2	13,3	13,3
Regular	8	53,4	66,7
Adecuado	5	33,3	100,0
Total	15	100,0	

*Nota. Base de Datos SPSS*

**Figura 18**

**Riesgos financieros**



*Nota. La figura muestra los riesgos financieros.*

*Fuente Tabla 21.*

Los resultados de acuerdo a la tabla 21 y figura 18, indican que los Riesgos financieros es inadecuado en un 13,3 %. El 53,4 % del grupo, refieren que es regular y el 33,3 % refieren que es adecuado. Es fundamental, que la plana directiva sepa manejar los riesgos financieros, a fin de identificar los riesgos de forma oportuna para evaluarlos y garantizar que no perjudique a la organización.

**Dimensión: Toma de decisiones de inversión**

**Tabla 22**

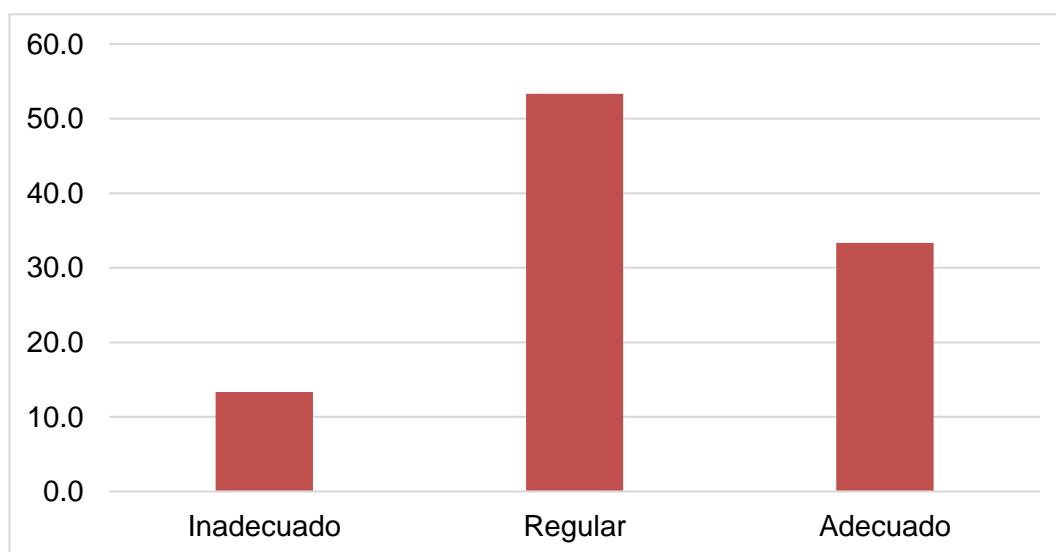
***Toma de decisiones de inversión***

Nivel	Frecuencia	%	% Acumulado
Inadecuado	2	13,3	13,3
Regular	8	53,4	66,7
Adecuado	5	33,3	100,0
Total	15	100,0	

*Nota. Base de Datos SPSS*

**Figura 19**

***Toma de decisiones de inversión***



*Nota. La toma de decisiones de inversión.*

*Fuente: Tabla 22*

Los resultados de acuerdo a la tabla 22 y figura 19, indican que la toma de decisiones de inversión es inadecuada en un 13,3 %. El 53,4 % del grupo refieren que es regular y el 33,3 % refieren que es adecuado. Por lo tanto, todavía falta mejorar este tipo de decisiones para que permita que la organización puede disponer de recursos para poder invertir.

**Indicador:** Políticas de inversión

**Tabla 23**

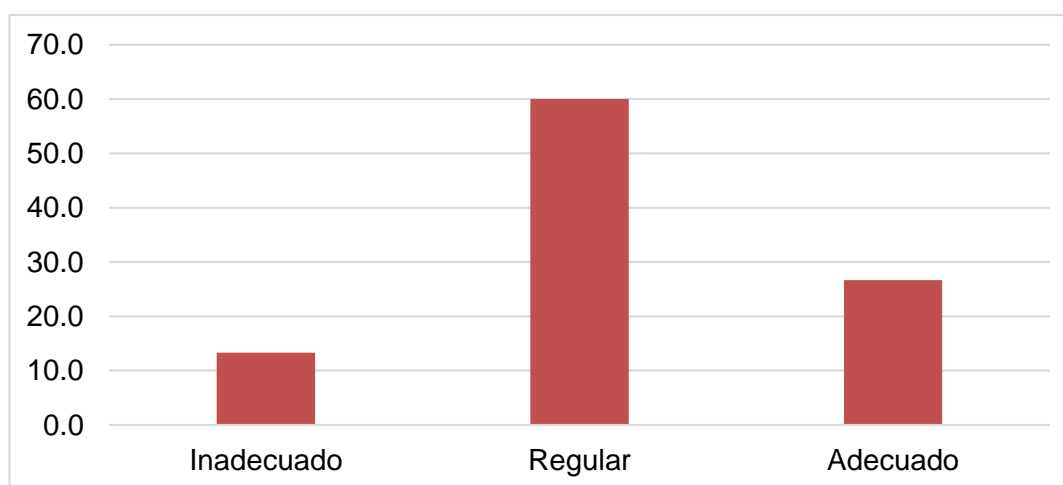
**Políticas de inversión**

Nivel	Frecuencia	%	% Acumulado
Inadecuado	2	13,3	13,3
Regular	9	60,0	73,3
Adecuado	4	26,7	100,0
Total	15	100,0	

*Nota. Base de Datos SPSS*

**Figura 20**

**Políticas de inversión**



*Nota. La figura muestra las políticas de inversión.*

*Fuente: Tabla 23*

Los resultados de acuerdo a la tabla 23 y figura 20, indican que las políticas de inversión son inadecuadas en un 13,3 %. El 60,0 % del grupo refieren que es regular y el 26,7 % refieren que es adecuado. Entonces, es crucial que la plana directiva emita adecuadas políticas de financiamiento con el propósito de asegurar las mejores decisiones de fortalecimiento financiero para que crezca la organización.

**Indicador:** Inversión en innovación tecnológica

**Tabla 24**

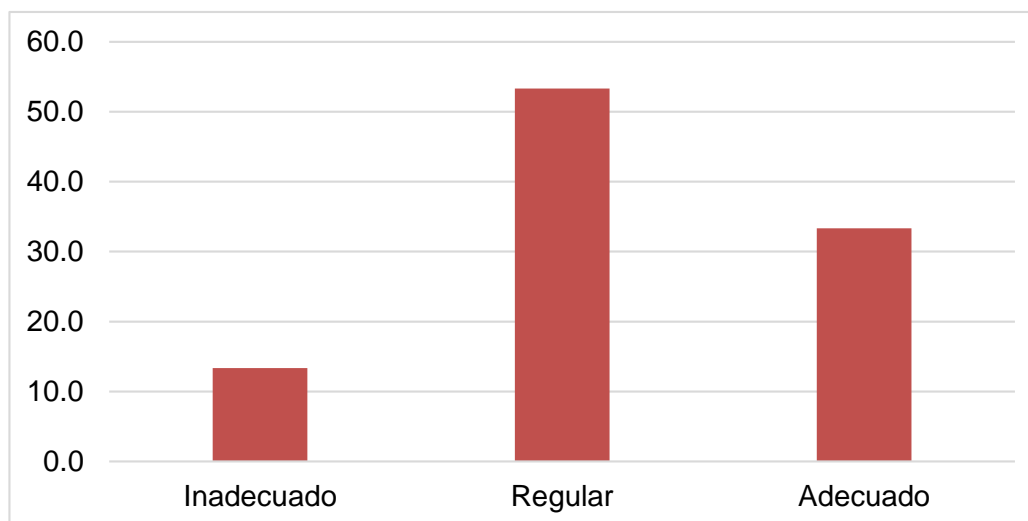
***Inversión en innovación tecnológica***

Nivel	Frecuencia	%	% Acumulado
Inadecuado	2	13,3	13,3
Regular	8	53,4	66,7
Adecuado	5	33,3	100,0
Total	15	100,0	

*Nota. Base de Datos SPSS*

**Figura 21**

***Inversión en innovación tecnológica***



*Nota. La figura muestra la inversión en innovación tecnológica.*

*Fuente: Tabla 24.*

Los resultados de acuerdo a la tabla 24 y figura 21, indican que la Inversión en innovación tecnológica se encuentra en un nivel inadecuado en un 13,3 %. El 53,4 % del grupo refieren que es regular y el 33,3 % refieren que es adecuado. Por lo tanto, la plana directiva debe priorizar eficazmente este tipo de inversión que permitirá que la organización se mantenga en el tiempo.

**Indicador:** Riesgo de inversión

**Tabla 25**

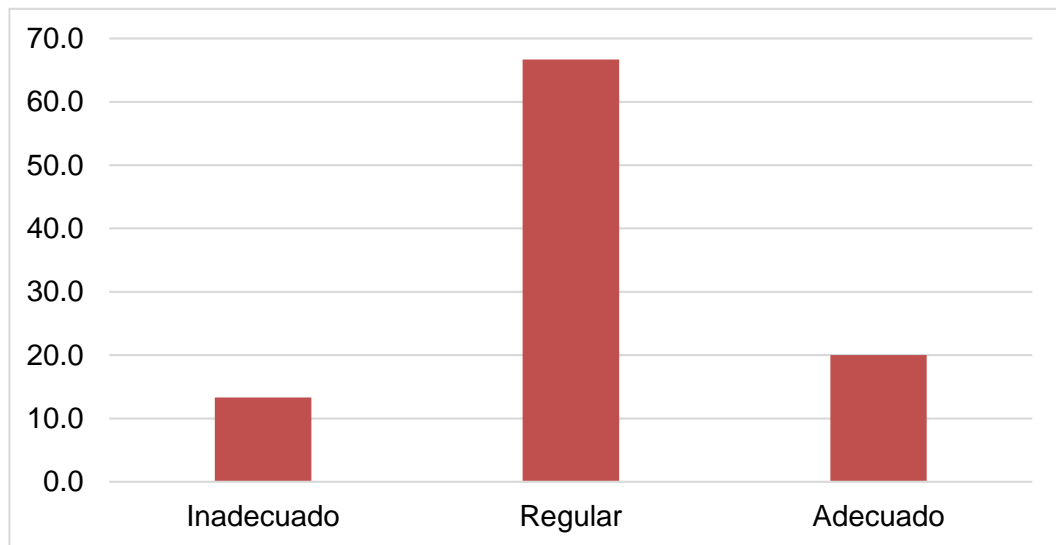
***Riesgo de inversión***

Nivel	Frecuencia	%	% Acumulado
Inadecuado	2	13,3	13,3
Regular	10	66,7	80,0
Adecuado	3	20,0	100,0
Total	15	100,0	

*Nota. Base de Datos SPSS*

**Figura 22**

***Riesgo de inversión***



*Nota. Tabla muestra de inversión.*

*Fuente: Tabla 25.*

Los resultados de acuerdo a la tabla 25 y figura 22, indican que el riesgo de inversión es inadecuado en un 13,3 %. El 66,7 % del grupo refieren que es regular y el 20,0% refieren que es adecuado. Entonces, la plana directiva debe gestionar de forma oportuna los riesgos financieros, para que no afecte la sostenibilidad empresarial.

## 4.2 Prueba de Normalidad

### 4.2.1 De la variable Gestión contable

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es:

Ho: Los datos provienen de una distribución normal

H1: Los datos no provienen de una distribución normal

SIG o p-valor > 0,05: Se acepta Ho

SIG o p-valor < 0,05: Se rechaza Ho

**Tabla 26**

#### ***Prueba de normalidad***

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
total_vi	0,316	15	0,000	0,790	15	0,003

*Nota. Tomado del procesamiento de la encuesta*

#### **4.2.1.1 Interpretación:**

El número de datos son 15, se considera la columna de prueba de Shapiro-Wilk, donde el p-valor es de 0,003, lo cual es menor que 0,05 por lo que se rechaza la Ho. Así, se indica que los datos de la variable no provienen de una distribución normal.

#### 4.2.2 De la variable Toma de decisiones financieras

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es:

Ho: Los datos provienen de una distribución normal

H1: Los datos no provienen de una distribución normal

SIG o p-valor  $>$  0,05: Se acepta Ho

SIG o p-valor  $<$  0,05: Se rechaza Ho

**Tabla 27**

##### **Prueba de normalidad**

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
total_vd	0,316	15	0,000	0,790	15	0,003

*Nota. Tomado del procesamiento de la encuesta*

##### **4.2.2.1 Interpretación:**

El número de datos son 15, se considera la prueba de Shapiro-Wilk, donde el p-valor es de 0,000, lo cual es menor que 0,05 por lo que se rechaza la Ho. Por lo tanto, los datos de la variable no provienen de una distribución normal.

### 4.3 Prueba de hipótesis

#### 4.3.1 Verificación de la hipótesis general

a) **Hipótesis Estadística:**

Ho: La gestión contable no se relaciona significativamente con la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021.

H1: La gestión contable se relaciona significativamente con la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021.

b) **Nivel:** 5 %=0,05

c) **Zona de rechazo:** mayor que 0,05, se acepta Ho.

d) **Estadístico:** Rho de Spearman

**Tabla 28**

***La gestión contable y la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021***

			Gestión contable	Toma de decisiones financieras
Rho de Spearman	Gestión contable	Coefficiente de correlación	1,000	0,990
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	15	15
	Toma de decisiones financieras	Coefficiente de correlación	0,990	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	15	15

*Nota. Base de Datos*

e) **Regla de decisión:**

Rechazar  $H_0$  si la Sig es menor a 0,05

No rechazar  $H_0$  si la Sig es mayor a 0,05

f) **Interpretación:**

Se observa que la sig. es 0,000 menor a 0,05; por tanto, se concluye: La gestión contable se relaciona significativamente con la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021.

#### **4.3.2 Verificación de las Hipótesis Específicas**

##### **4.3.2.1 Verificación de la Primera Hipótesis Específica**

a) **Hipótesis Estadística:**

$H_0$ : La programación de procedimientos contables no se relaciona significativamente con la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021.

$H_1$ : La programación de procedimientos contables se relaciona significativamente con la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021.

b) **Nivel:** 5 %=0,05

c) **Zona de rechazo:** mayor que 0,05, se acepta  $H_0$ .

d) **Estadístico:** Rho de Spearman

**Tabla 29**

***La programación de procedimientos contables y la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021***

			Programación de procedimientos contables	Toma de decisiones financieras
Rho de Spearman	Programación de procedimientos contables	Coefficiente de correlación	1.000	0,977*
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	15	15
	Toma de decisiones financieras	Coefficiente de correlación	0,977*	1.000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	15	15

*Nota. Base de Datos*

**e) Regla de decisión:**

Rechazar  $H_0$  si la Sig es menor a 0,05

No rechazar  $H_0$  si la Sig es mayor a 0,05

**f) Interpretación:**

Se observa que la sig. es 0,000 menor a 0,05; se concluye que: La programación de procedimientos contables se relaciona significativamente con la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021.

#### 4.3.2.2 Verificación de la Segunda Hipótesis Específica

a) **Hipótesis Estadística:**

Ho: La ejecución del proceso contable no se relaciona significativamente con la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021.

H1: La ejecución del proceso contable se relaciona significativamente con la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021.

b) **Nivel:** 5 %=0,05

c) **Zona de rechazo:** mayor que 0,05, se acepta Ho

d) **Estadístico:** Rho de Spearman

**Tabla 30**

***La ejecución del proceso contable y la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021.***

			Ejecución del proceso contable	Toma de decisiones financieras
Rho de Spearman	Ejecución del proceso contable	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	0,966*
		N	15	15
	Toma de decisiones financieras	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	0,966*	1.000
		N	15	15

*Nota. Base de Datos*

**e) Regla de decisión:**

Rechazar  $H_0$  si la Sig es menor a 0,05

No rechazar  $H_0$  si la Sig es mayor a 0,05

**f) Interpretación:**

Se observa que la sig.es 0,000 menor a 0,05; se concluye que:  
La ejecución del proceso contable se relaciona significativamente con la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021.

**4.3.2.3 Verificación de la Tercera Hipótesis Específica**

**a) Hipótesis Estadística:**

$H_0$ : El control contable no se relaciona significativamente con la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021.

$H_1$ : El control contable se relaciona significativamente con la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021.

b) **Nivel:** 5 %=0,05

c) **Zona de rechazo:** mayor que 0,05, se acepta  $H_0$ .

d) **Estadístico:** Rho de Spearman

**Tabla 31**

***El control contable y la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021.***

			Control contable	Toma de decisiones financieras
Rho de Spearman	Control contable	Coefficiente de correlación	1.000	0,962*
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	15	15
	Toma de decisiones financieras	Coefficiente de correlación	0,962*	1.000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	15	15

*Nota.* Base de Datos

**e) Regla de decisión:**

Rechazar  $H_0$  si la Sig es menor a 0,05

No rechazar  $H_0$  si la Sig es mayor a 0,05

**f) Interpretación:**

Se observa que la sig. Es 0,000 menor a 0,05; se concluye que: El control contable se relaciona significativamente con la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021.

## **CAPÍTULO V:**

### **DISCUSIÓN**

En cuanto al objetivo al **primer objetivo específico**: Evaluar cómo la programación de procedimientos contables se relaciona con la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021. Al respecto los resultados son: La dimensión: Programación de procedimientos contables, según la tabla 5 es regular (53,4 %). El Indicador: Revisión de documentación sustentatoria para los registros contables, según la Tabla 6 es regular (53,3 %). El indicador: Revisión de las normas para los registros contables conforme a la Tabla 7 es regular (53,4 %). De acuerdo al Indicador: Programación de la información contable y conforme a la Tabla 8 es regular (60,0 %). Los resultados encontrados guardan relación con lo abordado Jiménez y Mora (2018) quienes investigaron el estudio “La exportación de servicios turísticos y la contabilidad de gestión en la Agencia de Viajes Cusco Inka Travel Sociedad Anónima Cerrada Cusco – periodo 2018” en la Universidad Andina del Cusco. Los hallazgos revelaron que, aunque las operaciones de Exportación de Servicios Turísticos en la agencia de viajes bajo estudio se llevan a cabo conforme a las regulaciones pertinentes, no se efectúa la compensación ni se gestiona la devolución del saldo a favor, lo cual repercute negativamente en la rentabilidad al término del período económico. Además, se determinó que la contabilidad de gestión no interviene en la Exportación de Servicios Turísticos; sin embargo, se identificó una falta de eficiencia en la planificación y control, así como una

discrepancia entre la toma de decisiones y los resultados al cierre del ejercicio, lo que afecta el funcionamiento administrativo adecuado de la empresa.

Asimismo, los resultados obtenidos guardan relación con lo abordado por Terrones y Jara (2013), quienes concluyeron que uno de los problemas latentes es que, en oportunidades, no toman decisiones adecuadas y oportunas, probablemente, porque no desarrollan una adecuada contabilidad gerencial, que se encuentre debidamente estructurada basado en directivas y manuales contables. Asimismo, es preciso que ejecuten el proceso contable de acuerdo a las normas contables, tributarias, entre otros.

Además, los resultados encontrados guardan relación con lo abordado por Cotera (2017), donde los resultados revelaron que la empresa presenta dos sistemas diferentes de contabilidad, lo que genera desorden y retrasos en la presentación de la información financiera, especialmente en lo que respecta a los niveles de percepción de la subcategoría Sistemas Contables. Según la Tabla 5 y la Figura 3, el 3,33 % de los encuestados perciben deficiencias en el sistema contable de la empresa, mientras que el 93,33 % considera que es regular y solo el 3,3 % lo califica como eficiente. Estos resultados sugieren una gestión contable inadecuada. En cuanto a los Niveles de percepción de la subcategoría Procesos Contables, se sugiere implementar un único sistema que esté alineado con las necesidades de la empresa y que integre a todos los departamentos para garantizar la fiabilidad y puntualidad de la información financiera. La Tabla 6 y la Figura 4 muestran que el 3,3 % de los encuestados perciben deficiencias en los procesos contables, mientras que el 96,67 % considera que son regulares. Respecto a los Niveles de

percepción de la subcategoría Estados Financieros, la Tabla 7 y la Figura 5 indican que el 30% de los encuestados consideran que la elaboración de los estados financieros es deficiente, mientras que el 70 % la califica como regular. En consecuencia, se concluye que la implementación de un sistema contable con cuatro módulos integrados mejorará gradualmente la gestión contable, proporcionando un mayor control sobre los ingresos y gastos de la empresa.

En lo referente al **segundo objetivo específico**: Determinar de qué manera la ejecución del proceso contable se relaciona con la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021. Al respecto, se presenta los resultados: De acuerdo a la Tabla 4, la gestión contable es regular (60,0 %). En cuanto a la dimensión: Ejecución del proceso contable, según la tabla 9 es regular (60,0 %). Con respecto al Indicador: Llevado de libros y registros contables y según la Tabla 10 es regular (66,7 %). En cuanto al Indicador: Aplicación de las normas contables y según la Tabla 11 es regular (53,4 %). Indicador: Elaboración de la información contable, según la tabla 12 es regular (60,0 %). Indicador: Desarrollo del análisis e interpretación de los estados financieros, según la tabla 13 es regular (66,7 %).

Los resultados encontrados guardan relación en parte con lo tratado por Marca (2017), quien determinó resultados positivos en la situación financiera de la organización, teniendo una disminución en el efectivo y Equivalentes de efectivo del 75,42 %, cuya disminución refleja en el incremento de Inmuebles Maquinaria y Equipo por 90,20 %, de cual se puede decir que la organización al tener recursos disponibles, hizo la inversión en activos fijos, lo que dio como resultado favorable para el ente económico, ya que su utilidad neta se incrementó, como resultado de sus

ventas realizadas, los cuales aumentaron, todo esto favorece a que la organización empresarial tenga un crecimiento en futuros periodos. El estudio concluyó que los estados financieros se desarrollan de acuerdo a las normas contables y políticas contables, entonces los directivos podrán tomar adecuadas decisiones.

Asimismo, los resultados encontraron que guardan relación con lo abordado Salvador (2018), los cuales fueron presentados de la siguiente manera: en cuanto a los intermediarios comerciales, el 35,1 % utilizó internet, el 22,2 % prefirió especialistas en viajes organizados, el 25,4 % optó por agencias de viaje, el 8,1 % recurrió a las oficinas de turismo municipal o nacional, el 5,4 % lo hizo a través de mayoristas turísticos, y el 2,2 % a través de consorcios. En relación con la influencia de los intermediarios comerciales en la toma de decisiones de los huéspedes en el Hotel Centenario, el estudio concluyó que esta influencia es significativa, con un índice de significación de 1,6.

Además, los resultados obtenidos guardan relación con lo abordado Bravo y Roque De La Cruz (2019), Los resultados fueron presentados por los autores de la siguiente manera: en la Tabla 5 y la Figura 8 se muestran los resultados de la Pregunta 1, que se enfoca en el Registro de operaciones contables. Se observa que el 80 % de los trabajadores perciben este registro como deficiente, el 10 % como aceptable, el 5 % como eficiente, y otro 5 % como muy deficiente. Por lo tanto, la mayoría de los trabajadores, es decir, el 85 %, tienen una percepción que tiende hacia valores inadecuados para el registro de operaciones contables.

El estudio concluyó con la propuesta de gestión contable y mejoró la situación financiera de la empresa materia de estudio. Asimismo, se dio a conocer la relevancia de la aplicación de las normas.

Los resultados guardan relación con lo abordado Rimay (2019), quien concluyó que la gestión contable es regular y se vio la necesidad de que la organización elabore un Manual de políticas y procedimiento, para hacer planes de trabajo para la medición del tiempo que les tomo en realizar sus labores. No se registra las operaciones en los libros contables de forma oportuna, lo que dificulta hacer un sólido análisis e interpretación de los estados financieros.

Los resultados encontraron que, guardan relación con lo abordado García (2020), quien concluyó que la evaluación de riesgo se relaciona significativamente con la gestión contable. También las actividades de control se relacionan de manera significativa con la gestión contable. La información y comunicación se relaciona significativamente con la gestión contable de la empresa. El estudio concluyó que el control interno se relaciona con la gestión contable.

En cuanto al **tercer objetivo específico**: Analizar cómo el control contable se relaciona con la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021. Los resultados son: Dimensión: Control contable, según la tabla 14 es regular (60,0 %). El indicador: Control de libros y registros contables, según la tabla 15 es regular (53,4 %). El indicador: Control de la aplicación de las normas contables, según la tabla 16 es regular (60,0 %).

Los resultados encontraron que, guardan relación con lo abordado Rengifo (2020), quien concluyó que la Información contable se relaciona

con la toma de decisiones. Lo que se determina que a, una mayor valoración de la información contable, mayor será la valoración para la toma de decisiones de los trabajadores de la Caja Piura.

Asimismo, los resultados encontrados guardan relación con lo tratado por Lazo (2022), Los resultados fueron presentados por los investigadores de la siguiente manera: según la Tabla 13, se evidencia que el área de recepción es el único servicio que supera las expectativas de los huéspedes; otros aspectos bien valorados son la amabilidad del personal y la limpieza de las habitaciones. Por otro lado, la limpieza de las áreas comunes y el servicio del restaurante están por debajo de las expectativas de los clientes. Además, un alto porcentaje de encuestados no tiene expectativas ni utiliza el servicio de spa, lo que indica que este servicio no es muy utilizado. En relación a la valoración obtenida en Hoteles, es de 8.2, destacándose la ubicación y las instalaciones como los aspectos mejor calificados, mientras que el servicio, las habitaciones y el área de deportes y bienestar son las debilidades identificadas. El 52 % de los encuestados opinó sobre el nivel de satisfacción del servicio de spa. Según la Tabla 18, se concluye que el marketing digital influye en la decisión de elegir el hotel en estudio en la ciudad de Arequipa en el año 2018. Además, se identifica que los medios digitales que influyen en mayor proporción en esta decisión son Booking, la página web del hotel en estudio y TripAdvisor. Se destaca que los clientes externos que más utilizan estos servicios son de la Generación X y Baby Boomers, por lo que se sugiere que el plan de marketing se dirija específicamente a este sector, teniendo en cuenta su uso de las redes sociales.

Además, los resultados encontrados guardan relación con lo abordado Perca (2015), quien presentó como resultados: no se desarrolla

de forma adecuada una gestión administrativa contable, en lo que respecta a la planificación contable y la administración de los ingresos. Los resultados determinaron que no se desarrolla de forma adecuada una gestión administrativa contable, en lo que respecta a la planificación contable y la administración de los ingresos. El estudio concluyó que la gestión administrativa-contable se relaciona con la adquisición de bienes y servicios durante la ejecución de los proyectos de la Corporación. Entonces, es necesario que la organización específicamente desarrolle una sólida gestión contable que implique una eficaz programación y control contable, con el propósito de generar información fiable para la buena toma de decisiones.

Finalmente, con respecto al **objetivo general**: Determinar de qué manera la gestión contable influye en la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021. Los resultados de la gestión contable, de acuerdo a la Tabla 32, la gestión contable es regular (60,0 %). Y la toma de decisiones financieras, según la tabla 4 es regular (60,0 %). La dimensión: Toma de decisiones de financiamiento, según la tabla 17 es regular (60,0 %). El indicador: Selección de la fuente de financiamiento, según la tabla 19 es regular (53,4 %). El indicador: Políticas de financiamiento, según la tabla 20 es regular (66,6 %). El indicador: Riesgos financieros, según la tabla 21 es regular (53,4 %). La dimensión: Toma de decisiones de inversión, según la tabla 22 es regular (53,4%). El indicador: Políticas de inversión, según la tabla 23 es regular (60,0 %). El indicador: Inversión en innovación tecnológica, según la tabla 24 es regular (53,4 %). El indicador: Riesgo de inversión, según la tabla 25 es regular (66,7 %).

Los resultados hallados tienen parcial coincidencia con Batista-Matamoros, Velázquez-Zaldívar, Díaz-Contreras, y Ronda-Pupo, (2015),

quienes concluyeron que los entes empresariales no toman adecuadas decisiones para generar mayor rentabilidad, probablemente no desarrollan una buena gestión contable.

Los resultados encontrados tienen relación con lo abordado por Briseño y Cherres, (2017), donde los resultados fueron presentados por los investigadores de la siguiente manera: se determinó que la gestión estratégica impacta en la toma de decisiones en empresas grandes y medianas. Aquellas empresas que hacen un uso adecuado de la gestión y toma de decisiones tienen la capacidad de gestionar la productividad, innovación y reducción de costos de manera adecuada para el mercado, lo que les permite destacarse de la competencia en su mismo segmento o área de actividad. El estudio concluyó que es fundamental tener una gestión adecuada para tomar decisiones correctas. Los resultados obtenidos indican que la gestión estratégica influye en la toma de decisiones dentro de diversas organizaciones. En este sentido, uno de los elementos que posibilita este efecto es el desarrollo de una gestión administrativa y contable sólida, lo que ayuda a mitigar riesgos en su situación financiera.

## **CONCLUSIONES**

### **PRIMERA**

La gestión contable se relaciona significativamente con la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021, conforme a la prueba estadística coeficiente de correlación de Spearman, cuyo valor es 0,990 que significa correlación positiva fuerte. Asimismo, la gestión contable es regular (60,0 %) y la toma de decisiones financieras es regular (60,0 %) en la toma de decisiones de financiamiento.

### **SEGUNDA**

La programación de procedimientos contables se relaciona significativamente con la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021, de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman, cuyo valor es 0,977 que significa correlación positiva fuerte. Asimismo, la programación de procedimientos contables es regular (53,4 %) y la toma de decisiones financieras es regular (60,0 %) que incorpora en la toma de decisiones de inversión.

### **TERCERA**

La ejecución del proceso contable se relaciona significativamente con la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021, de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman, cuyo valor es 0,966 que significa correlación positiva fuerte.

Asimismo, la ejecución del proceso contable es regular (60,0 %) y la toma de decisiones financieras es regular (60,0 %) que incluye, la toma de decisiones de financiamiento.

#### **CUARTA**

El control contable se relaciona significativamente con la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021, de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman, cuyo valor es 0,962 que significa correlación positiva fuerte.

Asimismo, el control contable es regular (60,0 %) y la toma de decisiones financieras es regular (60,0 %) que incorpora, la toma de decisiones de inversión.

## **RECOMENDACIONES**

### **PRIMERA**

Se sugiere que los dueños o gerentes de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, permitan que el Área de Gestión Contable elabore un plan de gestión contable y así contribuya a que se tome adecuadas decisiones financieras.

### **SEGUNDA**

Se recomienda que las Agencias de Viaje y Turismo den acceso al Área de Gestión Contable para que incorpore actividades estratégicas de programación de procedimientos contables con el propósito de coadyuvar a que se tomen acertadas decisiones financieras.

### **TERCERA**

Que el Área de Gestión Contable incluya procedimientos adecuados de ejecución del proceso contable, con la finalidad de que contribuya a la adecuada toma de decisiones financieras por parte de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna.

### **CUARTA**

Se sugiere que el Área de Gestión Contable en el plan de gestión contable incluya actividades permanentes de control contable con la finalidad de contribuir a que se tomen adecuadas decisiones financieras.

## REFERENCIAS

- Abril-Flores, J.F., & Barrera-Erreyes. H.M. (2018). La Contabilidad de Gestión: una Herramienta para la Toma de Decisiones Empresariales. *Revista Científica Hallazgos21*, 3(3), 338- 351. Recuperado de <http://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/>
- Acerenza, M. (2014). *Agencias de Viajes. Operación y plan de negocios*. Editorial Trillas S.A. de C.V.
- Aguilar, Y. y Gómez, D. (2017). *Aportes de la contabilidad gerencial para la toma de decisiones en la empresa Milka Supermercados E.I.R.L 2017*. [Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el título profesional en Contabilidad y Finanzas, en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo].
- Bernabé, E. (2021). *La gestión contable y su incidencia en la información financiera de la empresa contratistas generales PJC E.I.R.L. del distrito de Chorrillos - Lima en el año 2020*. [Trabajo de suficiencia profesional tesis para obtener el título de contador público, en la Universidad Autónoma del Perú]. 2021El<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1448/Bernabe%20Valdiviezo%2c%20Estefany%20Gabriela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bravo, S.y Roque De La Cruz, R. (2019). *Gestión contable para mejorar la situación financiera de la empresa Herzab S.A.C., periodo 2018*. [Tesis para optar título profesional de contador público en la Universidad Señor de Sipán] <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6141/Bravo%20V%c3%adlchez%20%26%20Roque%20de%20la%20Cruz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Briseño, M. y Cherres, T. (2017). *La gestión estratégica: impacto en la toma de decisiones en las empresas grandes y medianas de Tungurahua*. [Tesis de pregrado de la Universidad Técnica de Ambato Trabajo, Ecuador]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25376/1/518%20MKT.pdf>

Cano, A. (2017). *Contabilidad Gerencial y Presupuestaria Contabilidad Gerencial y Presupuestaria*. Editorial EDICIONES DE LA U.

Chicaña, Y. (2018). *Aplicación del flujo de caja y análisis financiero; y su incidencia en la toma de decisiones de la empresa de Transporte Turístico - Turismo D&M E.I.R.L. Arequipa – 2017*. [Tesis para optar el título profesional de: contador público. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8601/COchcayg.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Chura, J. (2016). *Relación entre la oferta y la demanda de las agencias de viajes que realizan turismo de aventura en la ciudad de Tacna, año 2015*. [Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en

Administración Turística-Hotelera, en la Universidad Privada de Tacna]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2779280>

Cochachi, V. (2018). *La Responsabilidad social y la Gestión empresarial de la empresa Saga Falabella, año 2017*. [Tesis para optar al grado académico de: Maestra en Gestión del Talento Humano, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/13275>

Córdoba, M. (2018). *Gestión financiera*. ECOE EDICIONES.

Córdova, C. (2018). *Gestión empresarial y responsabilidad ambiental de la empresa agro Pucalá, Chiclayo, 2017*. [Tesis para obtener el título de licenciado en administración de empresas en la Universidad Autónoma].

Cotera, G. (2017). *Mejoramiento de la gestión contable a través de la integración de los procesos contables en la empresa Hanzo, San Isidro, 2016*. [Tesis para optar el título profesional de Contador Público]. Universidad Norbert Wiener]. [http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/917/TI\\_TULO%20%20Cotera%20Cirineo%2c%20Gaby.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/917/TI_TULO%20%20Cotera%20Cirineo%2c%20Gaby.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

D'Alessio, F. (2015). *El contexto global y evaluación. El proceso estratégico: Un enfoque de gerencia* (3ª ed.). 82-155.

De La Torre, F. (2016). *Agencias de Viajes. Estructura y operación*. Editorial Trillas S.A. de C.V.

Flores, J. (2019). *Contabilidad Gerencial. Contabilidad de gestión empresarial teoría y práctica*. CECOF ASESORES E.I.R.L.

Flores, J. (2019). *Manual de Tributación. Teoría y Práctica*. CECOF ASESORES E.I.R.L.

García, L. (2020). *Control interno y la gestión contable de la Empresa ACES S.R.L. Iquitos- 2020*. [Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público con Mención en Finanzas Corporativas en la Universidad Privada de la Selva Peruana]. [http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/144/TE\\_SIS%20LUIS%20STARIK%20GARCIA%20PIZANGO.pdf](http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/144/TE_SIS%20LUIS%20STARIK%20GARCIA%20PIZANGO.pdf).

Gómez, J. y Saldaña, J. (2018). *Oferta turística de las agencias de viajes formales y agencias de viajes informales en la ciudad de Huaraz 2018*. [Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en administración en turismo y hotelería Autores Gómez Molina, en la Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26728/gomez\\_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y-](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26728/gomez_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y-)

González, L., Carmona, M. & Riva, M. (2007). *Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes*. EGONDI ARTES GRÁFICAS S.A.

Grönroos, C. (1984). *A Service Quality Model and its Marketing Implications*. *European Journal of Marketing*. 18 (4), 36-44. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/1360/1/Corдова%20Livia%2c%20Carlos%20Alberto.pdf>.

Laporta, R. (2017). *Costos y Gestión Empresarial*. ECOE EDICIONES

Lerma, H. (2022). Metodología de la Investigación. ECOE EDICIONES

Lazo, D. (2022). Influencia del marketing digital en la toma de decisión de elegir hotel en la ciudad de Arequipa en el año 2018, caso hotel tres estrellas cercado en la Universidad Católica Santa María. [Tesis para optar el grado académico de administración de negocios]. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/9546>.

Loring, J., Galán, F. y Montero, T. (2004). *La gestión financiera*. Deusto.

Marca, J. (2017). *Análisis de la situación financiera y económica para las decisiones gerenciales de la agencia de viajes y turismo Kontiki Tours E.I.R.L. En Los Periodos 2015-2016*. [Tesis para optar el título profesional de contador público, Universidad Nacional del Altiplano].

Mejía, J. (2017). Políticas de financiamiento: Perspectivas y enfoque de las pequeñas empresas del municipio Riohacha. *Económicas CUC*, 38(2), 89-100. DOI: <http://dx.doi.org/10.17981/econcuc.38.2.2017.07>

Méndez, C. (2006). *Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. Limusa.

Montes, P. (2010). *Innovar la gestión*. Depósito Legal: M-16908-2010.

Munch, L. (2010). *Administración*. Editorial Pearson

Muñoz, J. (2008). *Contabilidad financiera*. Pearson. Prentice Hall.

Ochoa, B. y Gómez, M. (2020). *Contabilidad Financiera Intermedia I*. Instituto Tecnológico de Sonora.

Palacios, L. (2019). *Administración de la Producción. Toma de decisiones estratégicas y tácticas*. ECOE ediciones.

Pascale, R. (2009). *Decisiones Financieras, sexta edición*. Editorial Prentice Hall – Pearson Education

Perca, J. (2015). *La Gestión administrativa-contable y su relación con la adquisición de bienes y servicios en la ejecución de los proyectos de la Corporación de Construcciones JRH EIRL en el Periodo 2014*. [Tesis para optar el título profesional de: Contador Público Universidad Privada de Tacna]. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/130/Perca-Coaquira-Jessica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Peña, F. y Ros, J. (2015). *Contabilidad de Costes*. Centro de Estudios

Prieto, LI. (2014). *Operación contable en los procesos del negocio*, 1ra edición. Editorial Pearson educación. Pontificia Universidad Católica del Perú (abril, 2014) Avance en la Aplicación de las Normas Internacionales de Información financiera en el Perú – Revista Lidera Edición N° 8.:<http://facultad.pucp.edu.pe/ciencias-contables/files/2014/04/REVISTALIDERA-8.pdf>

Rengifo, J. (2020). *Información contable y su incidencia en la toma de decisiones en Caja Piura, Iquitos-2020*. [Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público con mención en Finanzas Corporativas, de la Universidad Privada de la Selva Peruana].

Rimay, M. (2019). *Gestión contable en la empresa de servicios American Door Perú Sac, Lima 2019*. [Tesis para optar el Título Profesional de

Contador Público en la Universidad Norbert Wiener].  
Jhttps://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2897431.

Salazar B. (2016). *Decisiones Financieras básicas*.<https://www.abcfinanzas.com/administracion-financiera/que-son-las-finanzas/decisiones-financieras-basicas>.

Salazar, E. (diciembre, 2013). Efectos de la Implementación de la NIFF para las PYMES en una mediana empresa. Cuaderno de Contabilidad, N° 14.<file:///C:/Users/userasuy/Downloads/DialnetefectosDeLaImplementacionDeLaNIIFParaLasPYMESEnUna-5470862.pdf>

Salvador, L. (2018). *Intermediarios comerciales y toma de decisiones del huésped en el hotel centenario, distrito de Huacho, 2017*. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en turismo y hotelería Huacho – Perú 2018]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].  
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/811/TFCE-01-21.pdf?sequence=3&isAllowed=yObjetivo>.

Soriano, J. y Amata, O. (2010). *Introducción a la Contabilidad y las Finanzas*. Profit.

Terrones, J. y Jara, C. (2013). *Aplicación de la contabilidad gerencial para mejorar la toma de decisiones, en la empresa hotelera: Servicios Turísticos San Eduardo EIRL. Chiclayo 2013*. [Tesis para Optar el Título de la Universidad Señor de Sipán].  
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/903>

Toyama, J. (2013). *Tributos y aportes del contrato de trabajo: la tributación laboral*.

Valderrama, S. y Jaimes, C. (2019). *El desarrollo de la tesis*. Editorial San Marcos.

Vela, J. (2021). *Fundamentos de contabilidad financiera*. Pirámide

Víctor, J. (2011). *Herramientas para la Gestión y la Toma de Decisiones*. Editorial Hanne

Villazana, S. y Tovalino, F. (2016). *Tributación Laboral*. Editorial El Búho E.I.R.L.

## **ANEXOS**

Anexo 1:

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**GESTIÓN CONTABLE Y LA TOMA DE DECISIONES FINANCIERAS DE LAS AGENCIAS DE VIAJE Y TURISMO, TACNA, 2021**

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿De qué manera la gestión contable se relaciona con la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar de qué manera la gestión contable se relaciona con la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>La gestión contable se relaciona significativamente con la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021.</p>	<p><b>Variable Independiente:</b> Gestión contable</p> <p><b>Variable dependiente:</b> Toma de decisiones financieras</p>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>El tipo de investigación es básica También recibe el nombre de investigación pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico. (Valderrama y Jaimes, 2020).</p>
<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>a) ¿Cómo la programación de procedimientos contables se relaciona con la toma de decisiones</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a) Evaluar cómo la programación de procedimientos contables se relaciona con la toma de decisiones financieras de las</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>a) La programación de procedimientos contables se relaciona significativamente con la toma de decisiones</p>		<p><b>Nivel de la investigación.</b></p> <p>El nivel de investigación es correlacional, ya que este nivel de estudio persigue medir el grado de relación existente entre dos o más conceptos o variables. busca determinar cuál es la relación que existe entre dos variables. Aquí, el investigador solo se limita a observar y no</p>

<p>financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021?</p> <p>b) ¿De qué manera la ejecución del proceso contable se relaciona con la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021?</p> <p>c) ¿Cómo el control contable se relaciona con la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021?</p>	<p>Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021.</p> <p>b) Determinar de qué manera la ejecución del proceso contable se relaciona con la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021.</p> <p>c) Analizar cómo el control contable se relaciona con la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021.</p>	<p>financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021.</p> <p>b) La ejecución del proceso contable se relaciona significativamente con la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021.</p> <p>c) El control contable se relaciona significativamente con la toma de decisiones financieras de las Agencias de Viaje y Turismo, Tacna, 2021.</p>		<p>interviene las variables (Valderrama y Jaimes, 2020).</p> <p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>El diseño de la investigación es no experimental, ya que se observa o evalúa el fenómeno de estudio que ya sucedió. Asimismo, es de corte transeccional, ya que analiza las variables que un definido momento (Esteban, 2020).</p> <p><b>Población</b></p> <p>La población de estudio estuvo conformada por los gerentes o dueños de las Agencias de Viaje y Turismo de Tacna; siendo un total de 49, relación obtenida de la Dirección Regional Comercio Exterior y Turismo.</p> <p>Se tomó en cuenta las agencias de viaje que no confirmaron acceder a la aplicación de la encuesta.</p> <p>Ante ello la población son 15 gerentes o dueños Agencias de Viaje y Turismo de Tacna.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				<p><b>Muestra</b></p> <p>Se ha considerado el muestreo no probabilístico, cuyo tipo es el muestreo por conveniencia que se presenta cuando las muestras de la población se seleccionan solo porque están de forma conveniente disponibles para el investigador (Lerma, 2022).</p> <p><b>Técnicas</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Cuestionario</p>
--	--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## INSTRUMENTO NRO. 1

### GESTIÓN CONTABLE DE LAS AGENCIAS DE VIAJE Y TURISMO, TACNA, 2021

Sr. Sra. Srta.:

El presente cuestionario tiene por finalidad evaluar la **GESTIÓN CONTABLE DE LAS AGENCIAS DE VIAJE Y TURISMO, TACNA, 2021**. Para ello, mucho marcar con una (X), según su percepción de acuerdo a las siguientes categorías, indicándole que la información que se recabe de este estudio es estrictamente para fines académicos.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Poco de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

Nro.	Ítems	1	2	3	4	5
	PROGRAMACIÓN DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES					
	Revisión de documentación sustentatoria para los registros contables					
1	En la empresa, se revisa la documentación sustentatoria para los registros contables según directivas internas.					
2	En la empresa, se revisa los comprobantes de pago, como facturas y boletas de venta.					
3	En la empresa, se revisa los comprobantes de pago, como recibos por honorarios y recibos de los servicios de luz y agua entre otros.					
	Revisión de las normas para los registros contables					

4	En la empresa, se revisa las normas internacionales de información financieras permanentemente.					
5	En la empresa, se revisa las normas tributarias eficazmente.					
6	En la empresa, se revisa las directivas internas de la organización para una buena gestión contable.					
	Programación de la información contable					
7	En la empresa, se programa la información de los inventarios oportunamente.					
8	En la empresa, se programa la información relacionada al registro de compras de forma estructurada.					
9	En la empresa, se programa la información del registro de ventas eficazmente.					
	EJECUCIÓN DEL PROCESO CONTABLE					
	Llenado de libros y registros contables					
10	En la empresa, se realiza el llenado del libro de inventarios y balances adecuadamente.					
11	En la empresa, se realiza el llenado del libro diario y el libro caja oportunamente.					
12	En la empresa, se realiza el llenado del libro de los registros contables adecuadamente.					
	Aplicación de las normas contables					
13	En la empresa se aplica las normas internacionales de información financiera adecuadamente.					
14	En la empresa se aplica las normas tributarias pertinentemente.					
15	En la empresa se aplica las directivas internas eficazmente.					
	Elaboración de la información contable					
16	En la empresa se elabora el estado de situación financiera oportunamente.					

17	En la empresa se elabora el estado de resultados con fiabilidad.					
18	En la empresa se elabora el estado de cambios en el patrimonio neto con razonabilidad.					
	Desarrollo del análisis e interpretación de los estados financieros					
19	En la empresa, se desarrolla el análisis e interpretación del estado de situación financiera responsablemente.					
20	En la empresa, se desarrolla el análisis e interpretación del estado de resultados oportunamente.					
21	En la empresa, se desarrolla el análisis e interpretación del estado de cambios en el patrimonio neto oportunamente.					
	<b>CONTROL CONTABLE</b>					
	Control de libros y registros contables					
22	En la empresa, se controla el registro del libro de inventarios y balances adecuadamente.					
23	En la empresa, se controla el registro del libro diario oportunamente.					
24	En la empresa, se controla los registros contables adecuadamente.					
	Control de la aplicación de las normas contables					
25	En la empresa, se controla la aplicación de las normas internacionales de información financiera adecuadamente.					
26	En la empresa, se controla la aplicación de las normas tributarias eficazmente.					
27	En la empresa, se controla la aplicación de las directivas internas eficazmente.					

## Instrumento Nro. 2

### LA TOMA DE DECISIONES FINANCIERAS DE LAS AGENCIAS DE VIAJE Y TURISMO, TACNA, 2021

Sr. Sra. Srta.:

El presente cuestionario tiene por finalidad evaluar **LA TOMA DE DECISIONES FINANCIERAS DE LAS AGENCIAS DE VIAJE Y TURISMO, TACNA, 2021**. Para ello, mucho marcar con una (X), según su percepción de acuerdo a las siguientes categorías, indicándole que la información que se recabe de este estudio es estrictamente para fines académicos.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Poco de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

Nro.	Ítems	1	2	3	4	5
	<b>TOMA DE DECISIONES DE FINANCIAMIENTO</b>					
	Selección de la fuente de financiamiento					
1	En la empresa se selecciona las fuentes de financiamiento, previo análisis profundo de diferentes alternativas brindadas por los entes financieros.					
2	En la empresa se selecciona las fuentes de financiamiento conforme a directivas internas.					
3	En la empresa se selecciona las fuentes de financiamiento orientadas a mantener la empresa en marcha.					
4	En la empresa se selecciona las fuentes de financiamiento de acuerdo a los objetivos de la organización.					
	Políticas de financiamiento					

5	En la empresa se implementa políticas de financiamiento oportunamente.					
6	En la empresa se implementa políticas de financiamiento eficazmente.					
7	En la empresa se implementa políticas de financiamiento con la participación activa del personal directivo con el personal del área de finanzas.					
8	En la empresa se implementa políticas de financiamiento de acuerdo a los objetivos de la organización.					
	Riesgos financieros					
9	En la empresa se toman adecuadas decisiones orientadas a gestionar los riesgos financieros					
10	En la empresa se toman adecuadas decisiones que permiten reducir los riesgos financieros.					
11	En la empresa se toman adecuadas decisiones que contribuyen a controlar los riesgos financieros					
12	En la empresa se toman adecuadas decisiones de seguimiento y monitoreo de los riesgos financieros.					
	TOMA DE DECISIONES DE INVERSIÓN					
	Políticas de inversión					
13	En la empresa se implementa políticas de inversión oportunamente.					
14	En la empresa se implementa políticas de inversión eficazmente.					
15	En la empresa se implementa políticas de inversión con la participación activa del personal directivo con el personal del área de finanzas.					
16	En la empresa se implementa políticas de inversión de acuerdo a los objetivos de la organización.					
	Inversión en innovación tecnológica					
17	En la empresa se toma decisiones de inversión en innovación tecnológica					

	que coadyuva a generar rentabilidad en la organización					
18	En la empresa se toma decisiones de inversión en innovación tecnológica de acuerdo a los objetivos de la organización.					
19	En la empresa se toma decisiones de inversión en innovación tecnológica previo diagnóstico de la situación financiera.					
20	En la empresa se toma decisiones de inversión en innovación tecnológica eficazmente.					
	Riesgo de inversión					
21	En la empresa se toman adecuadas decisiones orientadas a gestionar los riesgos de inversión					
22	En la empresa se toman adecuadas decisiones que permiten reducir los riesgos de inversión.					
23	En la empresa se toman adecuadas decisiones que contribuyen a controlar los riesgos de inversión.					
24	En la empresa se toman adecuadas decisiones de seguimiento y monitoreo de los riesgos de inversión.					

## RESULTADOS

### CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos aplicados se utilizó el coeficiente de Alpha de Cronbach, cuya valoración fluctúa entre 0 y 1.

TABLA 1

#### *ESCALA DE ALPHA DE CRONBACH*

Escala	Significado
-1 a 0	No es confiable
0.01 - 0.49	Baja confiabilidad
0.50 - 0.69	Moderada confiabilidad
0.70 - 0.89	Fuerte confiabilidad
0.90 - 1.00	Alta confiabilidad

### APLICACIÓN DE COEFICIENTE DE ALPHA DE CRHOMBACH

Utilizando el coeficiente de Alpha de Cronbach, cuyo reporte del software SPSS 23 es el siguiente:

TABLA 2.

*ALPHA DE CRONBACH: GESTIÓN CONTABLE*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,811	27

Se tiene un valor de 0,811 lo cual significa que el cuestionario aplicado a la variable “Gestión contable” es de fuerte confiabilidad.

TABLA 3

*ALPHA DE CRONBACH: TOMA DE DECISIONES FINANCIERAS*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,833	24

Se tiene el valor de 0,833 lo cual significa que el cuestionario aplicado a la variable “Toma de decisiones financieras” es de fuerte confiabilidad.



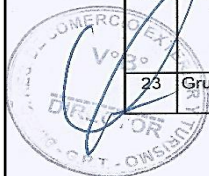
DIRECCION  
REGIONAL DE  
COMERCIO EXTERIOR  
Y TURISMO

## DIRECTORIO DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO - TACNA 2023

Nº	RAZON SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	DIRECCION	DIST.	PROV.	CLASIFICACION	TEL.	TIPO DE AGENCIA
1	Tacna Travel Internacional Service S.R.Ltda.	Tacna Travel	Ca. San Martín N° 744-2do.piso, Tienda 201.	Tacna	Tacna	Operador de Turismo	(052) 42-3625 (052) 24-4776 (052) 24-4861 991-699054	PRESENCIAL
2	Compañía Franco Peruana Operadora de Viajes y Servicios Integrales de Turismo Lafayette S.A.C.	Viajes Lafayette S.A.C.	Ca. Apurimac N° 107	Tacna	Tacna	Operador de Turismo	(052) 42-5109 (052) 42-5050 952-369999 952 879919	PRESENCIAL
3	American Adventures E.I.R. Ltda.	American Adventures	Calle Zela 735 -B.	Tacna	Tacna	Operador de Turismo	(052) 42-6028 952-659425 952- 647031	PRESENCIAL
4	Servicio Turístico Geranio Tours. E.I.R.Ltda.	Geranio Tours	Av. San Martín N° 421 - Oficina "G"	Tacna	Tacna	Operador de Turismo	(052) 24-1003 952-999671	PRESENCIAL
5	ZESAL Internacional E.I.R.Ltda.	Zesal Internacional	Av. Hipólito Unánue S/N, C-4, 2do. piso Terminal Terrestre Internacional.	Tacna	Tacna	Operador de Turismo	(052) 24-2851 920-604962 / 937274315	PRESENCIAL
6	Humberto Azael Huara Maragliano	Caminos del Sur	Hipólito Unánue S/N D-1, 2do piso Terminal Terrestre Internacional .	Tacna	Tacna	Minorista	(052) 24-2872 952-708526 952- 950150	PRESENCIAL
7	Viajes y Turismo Samatours S.R.L	Samatours	Ca. San Martín N° 827	Tacna	Tacna	Operador de Turismo	(052) 42-6325 952-872122 952-394451	PRESENCIAL
8	Compañía Franco Peruana Operadora de Viajes y Servicios Integrales de Turismo Lafayette S.A.C.	Megavacaciones	Ca. Apurimac N° 277	Tacna	Tacna	Operador de Turismo	(052) 42-7575 952-288280	PRESENCIAL
9	Sky Tour Perú E.I.R.L	Sky Tour Perú	Av. Bolognesi N°246.	Tacna	Tacna	Minorista	(052) 24-1448 990-977996	PRESENCIAL
10	Cusco Perú Inca Trail E.I.R.L	Cusco Perú Inca Trail	Psje. Sucre N° 125.CP. Bolognesi	Tacna	Tacna	Operador de Turismo	(052) 60-7732 954 663680	PRESENCIAL



Nº	RAZON SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	DIRECCION	DIST.	PROV.	CLASIFICACION	TEL.	TIPO DE AGENCIA
11	Oriente E.I.R.L	Oriente Viajes y Turismo	Av. Jorge Basadre Sur Oeste N° 43	Tacna	Tacna	Operador de Turismo	(052) 24-1456	PRESENCIAL
12	Business Peru Internacional S.R.L	Business Internacional Peru	Ca. Alto Lima N° 1484	Tacna	Tacna	Operador de Turismo	(052) 24-6609 / 952-656066	PRESENCIAL
13	Albatroz Travel SAC.	Albatroz Travel	Ca. Bolivar N° 509	Tacna	Tacna	Operador de Turismo	(052) 24-6969 981-614000 969771533	PRESENCIAL
14	Caminos del Perú S.A.C	Caminos del Perú	Ca. José Bernardo Alcedo N° 1960 - B- C.P. Francisco Bolognesi.	Tacna	Tacna	Operador de Turismo	(052) 42-1928 952-523338	PRESENCIAL
15	Juan David Alcántara Martínez	Takana Travel	Av. San Martín N° 453	Tacna	Tacna	Operador de Turismo	952-718822	PRESENCIAL
16	Euro Repts International Service E.I.R.L	Euro Repts	Av. San Martín N° 429- Oficina 5 Galerías La Nonna.	Tacna	Tacna	Operador de Turismo	(052) 24-6767 952-005151	PRESENCIAL
17	Miranda & Escobar Perú Travels S.A.C.	18 Grados Sur	Ca. Ayacucho N° 96	Tacna	Tacna	Operador de Turismo	(052) 42-4296 988-500558 977-563127	PRESENCIAL
18	Cristina Zegarra Briceño	Ebenezer	Urb. Villa María del Triunfo D-7	Tacna	Tacna	Minorista	(052) 31-8087 994-338926	PRESENCIAL
19	Descumbre E.I.R.L	Descumbre Viajes & Boutique	Calle Zela N° 803	Tacna	Tacna	Operador de Turismo	(052) 28-0296 977-571250 982-326888	PRESENCIAL
20	Servicios Turísticos Kusillo Travel S.R.L	Kusillo Travel	Asoc. Viv. José Abelardo Quiñonez Mz. X, Lte. 12 - Gregorio Albarracín	Gregorio Albarracín	Tacna	Operador de Turismo	(052) 60-6183 952-930615	PRESENCIAL
21	Rutas Internacionales E.I.R.L	World International	Av. San Martín N° 295	Tacna	Tacna	Operador de Turismo	(052) 28-1065 932-121621 958-703818	PRESENCIAL
22	Andares Tacna S.C.R.L	Andares	Calle Juan Velasco Alvarado MZ.8, Lte. 5-A J.V Jesús María C.P. Nuestra Señora de la Natividad.	Tacna	Tacna	Operador de Turismo	(052) 63-8272 952-842473	PRESENCIAL
23	Grupo Encantada S.A.C.	Fiamenco	Urb. Santa Teresa Mz. I, Lte. 5	Tacna	Tacna	Operador de Turismo	(052) 60-6387 952-253035	PRESENCIAL



N°	RAZON SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	DIRECCION	DIST.	PROV.	CLASIFICACION	TEL.	TIPO DE AGENCIA
24	Paris Tours Perú S.A.C	Paris Tours Perú	Av. San Martín N° 612-Int. B.	Tacna	Tacna	Minorista	(052) 60-2391 977-467961	PRESENCIAL
25	Agencia de Viajes Wari E.I.R.L	Wari	Calle Miller N° 203	Tacna	Tacna	Operador de Turismo	(052) 30-5118-955-201111	PRESENCIAL
26	Copa Tour Perú EIRL	Copa Tour Perú	Av. General Suarez N°217 Tienda 4	Tacna	Tacna	Operador de Turismo	(052) 63-8241 952-974848	PRESENCIAL
27	Fenix Travel Perú S.A.C	Fenix Travel Peru	Av. Grau N° 310.	Tacna	Tacna	Minorista	(052) 28-3094 988-707427	PRESENCIAL
28	Culture Trip Agencia de Turismo y Cultura S.R.L	Culture Trip	Calle Boliva N° 921 -6	Tacna	Tacna	Minorista	955-444673 922-632415	PRESENCIAL
29	Juan David Alcántara Martínez	Peruvian viajes y Tickets	Calle Apurimac N° 201	Tacna	Tacna	Operador de Turismo	952-718822	PRESENCIAL
30	Gruppo Huilca Inversiones E.I.R.Ltda.	Aventura Inka	Calle Junin N° 810	Tacna	Tacna	Operador de Turismo	(052) 24-1838-952-499426 995-010447	PRESENCIAL
31	Tacna Vertical Agencia de Viajes E.I.R.L	Tacna Vertical - Agencia de Viajes	Asoc. de Vivienda 5 de Noviembre, Mz. E, Lte 024, Av. Puya Raimondi.	Gregorio Albarracín Lanchipa	Tacna	Operador de Turismo	(052) 63-5906 998-772990	PRESENCIAL
32	Centaurus Excursions E.I.R.L	CENTAUREX	Asociación 1ero. Mayo Mz. C, Lte. 09.	Gregorio Albarracín Lanchipa	Tacna	Minorista	(052) 63-6046 920-538898	PRESENCIAL
33	Agencia de Viajes costa Travel S.R.L	Costa Travel	Asoc. Guillermo Auza Arce Mz. 48, Lte. 16- Av. Caplina- CP Leguia.	Tacna	Tacna	Operador de Turismo	995427524/ 926027662	PRESENCIAL
34	Servicios Turísticos Azul Azul E.I.R.L	Servicios Turísticos Azul Azul E.I.R.L	Carretera a Calana km 8.5 - Santa Rita	Calana	Tacna	Operador de Turismo	952-810481	PRESENCIAL
35	VICREG E.I.R.L	Agencia de Viajes y Turismo Descubre Perú	Av. Patricio Meléndez N° 556	Tacna	Tacna	Operador de Turismo	(052)41-3229/ 940-972430/ 957-096767	PRESENCIAL
36	Intiorko Tours EIRL.	Intiorko Tours	Av. San Martín N° 1131	Tacna	Tacna	Operador de Turismo	(052) 621594/ 952-900604	PRESENCIAL
37	Turismo Sin Fronteras Travel EIRL.	Turismo Sin Fronteras	Av. Gregorio albarracín N° 302-C	Tacna	Tacna	Operador de Turismo	(052) 617895 / 985-426223	PRESENCIAL
38	Costa Azul Agencias S.R.L	De Viajes Tacna	Av. San Martín N° 606	Tacna	Tacna	Minorista	052-612736	PRESENCIAL

Nº	RAZON SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	DIRECCION	DIST.	PROV.	CLASIFICACION	TEL.	TIPO DE AGENCIA
39	Top Travel Service E.I.R.L	Top Travel	Av. San Martín N° 746- Oficina 10, Galería Barahona	Tacna	Tacna	Minorista	924-612366	PRESENCIAL
40	RG Turismo y Aventura SAC.	RG Aventura Tours	Av. 2 de Mayo N°891- Interior S-07	Tacna	Tacna	Operador de Turismo	965-613111 / 936-869960/ 052-620536	PRESENCIAL
41	Viajes y Turismo Thiago E.I.R.L	Viajes Thiago	Calle Callao N° 161	Tacna	Tacna	Operador de Turismo	950-748826/ 949-712373	PRESENCIAL
42	Aventuras Gaviota Travel E.I.R.L.	Gaviota Tours	Av. Bolognesi N°739	Tacna	Tacna	Operador de Turismo	950-748826 / 924-558398	PRESENCIAL
43	Fatro Travel Perú E.I.R.L	Fatro Travel Perú	Av. San Martín N° 812 - Zela	Tacna	Tacna	Operador de Turismo	951-107461 / 052-618313	PRESENCIAL
44	Compañía Gran Oasis Travel S.A.C	Gran Oasis Travel	Av. Bolognesi N° 556	Tacna	Tacna	Minorista	965-947929 / 978-978044	PRESENCIAL
45	Juan Carlos Gutierrez Goyzueta	Perú Nativo	Asoc. La Fortunada Mz. E - Lte.4.	Gregorio Albarracín Lanchipa.	Tacna	Operador de Turismo	959-388074	CANALES DIGITALES
46	ANCAT TRAVEL SAC.	Ancat Travel	Prolongación los Alamos N° 450.	Pocollay	Tacna	Operador de Turismo	932-121621	CANALES DIGITALES
47	Miami Internacional E.I.R.L	Miami Internacional	Terminal Terrestre Internacional Cabina A-02	Tacna	Tacna	Operador de Turismo	998-989206	PRESENCIAL
48	Grupo VYA Inversiones E.I.R.L	Senderos Perú	Calle Hipólito Unanue N° 106-Int.1.	Tacna	Tacna	Operador de Turismo	(052) 64-0197/916 753000/972-322787	PRESENCIAL
49	ILZAR VIAJES Y TURISMO S.C.R.L	Ilzar Viajes y Turismo	Calle 2 de Diciembre N°410-A	Tacna	Tacna	Operador de Turismo	(052) 41-1585/952 393120/952-368606	CANALES DIGITALES

08-08-2023

Elaboración: Dirección Regional Comercio Exterior y Turismo Tacna - DIRCETUR



**Nota.** Lista de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (2023)