



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Académico Profesional de Contabilidad**

TESIS

LA GESTIÓN FINANCIERA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJES DEL DISTRITO DE YURIMAGUAS – ALTO AMAZONAS, DURANTE EL PERIODO 2009

Tesis que presenta la Bachiller:

SANDRA MAGALY VÁSQUEZ HERNÁNDEZ

Para obtener el título profesional de:

CONTADOR PÚBLICO

ASESORES: C.P.C. WILLIAM ROJAS HUANES

M. Sc. ALBERTO SOTERO MONTERO

TARAPOTO – PERÚ

2011

DEDICATORIA

Esta tesis que representa un esfuerzo por superarme tanto en mi vida profesional como en la personal, se lo dedico:

...A mis padres, quienes me han enseñado con su ejemplo a rebasar todas las barreras que la vida nos presenta, a querer ser mejor cada día, a entender que no hay nada imposible y que sólo hay que esmerarse y sacrificarse, si es necesario, para lograr las metas que nos planteamos. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi empeño, y todo ello con una gran dosis de amor y sin pedir nunca nada a cambio.

...a mi hermana, Ana María, por acompañarme en esta etapa y para que le sirva de ejemplo y motivación en su vida como estudiante de esta universidad.

...a mi tía, Nieves, por acompañarme todos estos años, por su comprensión y apoyo constante.

...A aquellas personas que compartieron conmigo sus conocimientos para hacer posible la conclusión de esta tesis. Especialmente agradezco a mis asesores el C.P.C Rojas Huanes, William y al M. Sc. Alberto Sotero Montero. Gracias al C.P.C Diez Espinoza, César Alfonso por sus ideas y recomendaciones respecto a esta investigación. Gracias a la C.P.C. Haydith Del Águila Valera de Diez, por su apoyo constante cuando me enfrentaba con ciertos problemas, y por su comprensión al brindarme los permisos necesarios para concluir esta tesis.

A todos ellos de todo corazón gracias.

AGRADECIMIENTO

A todos aquellos docentes que durante este tiempo, buenos y malos momentos ayudaron a fortalecer mi carácter. me brindaron una perspectiva de la vida mucho más amplia y me han enseñado a ser más cautelosa pero sin dejar de ser auténtica.

Lo que llevo de vida ha requerido sacrificios, voluntad y disciplina inigualable, vivencias y responsabilidades que enfrenté a pesar de todo percance. Pero los verdaderos pilares que sostuvieron con fuerza mi mirada hacia el horizonte, que secaron mis lágrimas y mi sudor y alimentaron mi coraje fueron mis padres; almas maestras, guías modelos, personas sublimes que se involucraron en mi devenir, en mis decisiones, en mi aprendizaje y contribuyeron sin condiciones ni precio, con mis logros, con mis virtudes, con mis pasiones.

A ustedes les dedico, no sólo éste trabajo sino cada aplauso, bendición y reconocimiento que recibo.

Por reflejar sus bondades sobre mí y permitirme guardar en mi interior lo mejor de ustedes, agradezco justo ahora y por siempre. Y finalizo expresando mi orgullo por haber llegado hasta aquí y por ser quién soy; eso es algo que nunca habría sido posible sin ustedes en mi vida. Muchas Gracias por todo.

PRESENTACIÓN

Con el fin de cumplir con las disposiciones vigentes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo – Filial Tarapoto, Escuela Profesional de Contabilidad; la presente tesis constituye el cumplimiento de tales disposiciones y es prueba de la calidad Profesional que viene impartiendo.

Esta investigación detalla el desarrollo de la tesis titulada: “Evaluación de la Gestión Financiera y su Influencia en la Calidad de Servicio de los establecimientos de hospedaje del Distrito de Yurimaguas – Alto Amazonas, durante el periodo 2009”.

Es evidente que cada vez somos más exigentes con lo que hay a nuestro alrededor, a la vez que nos satisfacen las mejoras que se producen. Esta exigencia es variable según las circunstancias: ***“No tendremos las mismas exigencias de calidad en un restaurante de carretera que en uno con dos estrellas. Michelin”***

Nuestras exigencias respecto de la calidad de un servicio, varían según las expectativas, del lugar y de las circunstancias.

Es por eso que esta investigación está orientado a la obtención de los resultados sobre la influencia de la gestión financiera en la calidad de servicio de los establecimientos de hospedajes del distrito de Yurimaguas, donde se aplicó entrevistas a los gerentes, encuesta a los clientes, ratios financieros de liquidez, endeudamiento y rentabilidad, así como también análisis de las herramientas de gestión de dichas entidades; con la finalidad de obtener información de la gestión financiera y la calidad de servicio.

Plasmando al final conclusiones y recomendaciones que faciliten la toma de decisiones y mejorar las decisiones financieras de las empresas al momento de invertir en la calidad de servicio, con la finalidad de dar el buen uso, que servirá para mantener o lograr un mayor crecimiento de dichas empresas.

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRAECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN	iv
DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi

CAPÍTULO I

MARCO METODOLÓGICO

1.1. El Problema	13
1.1.1. Selección del Problema	13
1.1.2. Antecedentes de estudio del Problema	15
1.1.3. Formulación del Problema	16
1.1.4. Justificación	16
1.1.5. Limitaciones	17
1.2. Objetivos	18
1.3. Hipótesis	19
1.4. Variables – Indicadores	20
1.5. Diseño de la ejecución	21
1.5.1. Tipo de investigación	21
1.5.2. Población – Muestra	21
1.5.3. Técnicas, Instrumentos, fuentes e informantes	21
1.5.4. Procedimientos de los datos	21

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO

2.1. Marco Teórico	22
A. Empresa de Hostelería	22
A.1. Origen.	22
A.2. Definición	23

A.3. Tipos de alojamiento	23
A.4. Actividad de Hostelería	23
A.5. Objetivos de la empresa hotelera	24
A.6. Organización en la EMPRESA HOSTELERA.	26
B. Gestión Financiera	28
B.1. Definición	28
B.2. Organigrama del departamento financiero	29
1. Gerente Financiero	30
2. Funciones de la Organiz. de Depart. Financiero.	31
B.3. Estructura y Análisis Económico-Financiero	33
B.4. Análisis de Estados Financieros	33
B.5. Herramientas de Gestión	34
C. Calidad de servicio	39
C.1. Definición	39
C.2. Principios de calidad de servicio	39
C.3. Determinación de la calidad en el servicio Turístico (Expectedativas versus percepciones)	40
1. Calidad objetiva versus calidad subjetiva	40
2. El cliente y sus Expectativas del servicio	41
3. El cliente y su Percepción del servicio	42
4. Determinación de la calidad en el servicio turístico	42
C.4. Modelo del SERVQUAL	43
 2.2. MARCO CONCEPTUAL	 44

CAPÍTULO III

DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

1. SITUACIÓN ACTUAL DE LA ACTIVIDAD HOTELERA DEL DISTRITO DE YURIMAGUAS	46
1.1. Infraestructura de Establecimiento de Hospedaje del distrito de Yurimaguas	47
1.2. Muestra de Estudio	50
1.3. Servicios que Brindan los Establec. de Hospedajes Seleccionados	52
1. Empresas seleccionadas	52
2. HOTEL RIO HUALLAGA	60

2. GESTIÓN FINANCIERA RESPECTO A LOS RESULTADOS CONTEMPLADOS EN LOS OBJETIVOS Y METAS CONSIGNADOS EN LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN (PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO, PLANEAMIENTO FINANCIERO Y PLANEAMIENTO OPERATIVO)	62
2.1. Entrevista a Gerentes sobre su aplicación de los inst. de gestión	62
2.2. Estados Financieros	84
3. CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DEL DISTRITO DE YURIMAGUAS	98
a. Entrevista a los Gerentes	98
b. Encuesta a clientes	103
4. RELACIÓN DE GEST. FINANC. Y CALIDAD DE SERVICIO	144
CAPÍTULO IV	
CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	148
CAPÍTULO V	
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	150
CAPÍTULO VI	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	153
6.1. CONCLUSIONES	153
6.2. RECOMENDACIONES	155
CAPÍTULO VII	
BIBLIOGRAFÍA	157
ANEXOS	160

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Por el presente documento la alumna de La Facultad de Contabilidad:

Sandra Magaly Vásquez Hernández

Ha elaborado la Tesis denominada:

“La gestión financiera y su influencia en la calidad del servicio de los establecimientos de hospedaje del distrito de Yurimaguas – alto amazonas, durante el periodo 2009”.

Para optar el Título Profesional de Contador Público otorgado por la Universidad César Vallejo.

Declaro que el presente trabajo ha sido íntegramente elaborado por el autor y que en él no existe plagio de naturaleza alguna, en especial copia de otro trabajo de tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier institución educativa o no.

Igualmente dejo expresa constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no se ha asumido como propio las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o en Internet.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 11 de Marzo del 2011



Sandra Magaly Vásquez Hernández

RESUMEN

Esta investigación tiene por finalidad evaluar la gestión financiera y así mismo determinar la calidad de servicio de los establecimientos de hospedaje del distrito de Yurimaguas con la finalidad de estudiar la influencia de la gestión financiera en la calidad del servicio.

Para concretar el objetivo propuesto del presente trabajo de investigación se realizó entrevistas a los gerentes y encuestas a los clientes de las empresas de alojamientos del distrito de Yurimaguas.

La entrevista a los gerentes sirvió de base para recolectar datos para la:

- Situación actual de la actividad de hospedaje del distrito de Yurimaguas
- Calidad de servicio
- Gestión financiera.

La encuesta a los clientes sirvió exclusivamente para medir la calidad de servicio que estaban brindando estos establecimientos de hospedaje.

De la aplicación de las entrevistas y encuestas, se llegó a determinar que el 87.5% de los establecimientos de hospedaje están en un nivel regular en su gestión financiera y un 50% están en un nivel regular en calidad de servicio. Al relacionar ambos resultados (ver Tabla N° 70) se evidencia que existe una mayor relevancia en la relación entre el nivel de gestión financiera regular y una regular calidad de servicio, ascendiendo su valor porcentual al 50%, indicando esto una relación DIRECTA.

Para llegar a estos resultados se hizo uso de la aplicación del **Modelo del SERVQUAL**, el cual es un instrumento que se construye con el fin de identificar primero los elementos que generan valor para el cliente y a partir de esta información revisar los procesos con el objeto de introducir áreas de mejora.

Desde esta perspectiva, y en función a la literatura analizada, entrevistas, visitas a los establecimientos de hospedajes del distrito de Yurimaguas, y la aplicación del modelo SERVQUAL, se identificaron en que niveles se encuentran estos establecimientos. Además, del estudio realizado se comprobó que los establecimientos de hospedaje en la ciudad de Yurimaguas no cuentan con ninguna herramienta de gestión en la cual estén plasmados sus objetivos y estrategias de trabajo. Para lo cual lo primero que los gerentes deben de hacer es implementar alguna herramienta de gestión.

ABSTRACT

This investigation takes as a purpose to realize an evaluation of the financial management and likewise to determine the quality of service of the hotel companies of the district of Yurimaguas with the purpose of studying the influence of the financial management in the quality of the service.

To specify the proposed target of the present work of investigation the managers are realized made out and you poll the clients of the companies of accommodations of the district of Yurimaguas.

The interview served the managers as base to gather information for:

- Current situation of the hotel activity of the district of Yurimaguas
- Quality of service
- Financial management.

The poll served the clients exclusively to measure the quality of service that these companies of accommodation were offered.

Of the application of the interviews and polls, it went so far as to determine that 87.5 % of the companies is in a regular level in his financial management and 50 % is in a regular level as service. On having related both results, (to see Table N ° 70) demonstrates that a major relevancy exists in the relation between the level of financial regular management and a regular quality of service, promoting his percentage value to 50 %, indicating this a DIRECT relation.

To come to these results there was done use of the application of the Model of the SERVQUAL, which is an instrument that is constructed in order to identify first the elements that generate value for the client and from this information to check the processes in order to introduce areas of progress.

From this perspective, and in function to the analyzed literature, interviews, visits to the accommodations of the district of Yurimaguas, and the application of the model SERVQUAL, were identified in that levels find these companies of accommodation. Also, of the realized study it was proved that the companies of accommodation in the city of Yurimaguas are not provided with any tool of management in which his targets and strategies of work are captured. For which the first thing that the managers must do is to implement some tool of management.