

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y CONTABLES

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



T E S I S

**Sistema de emisión electrónica y su contribución en la gestión
financiera de los gerentes en las empresas de servicio turístico de la
provincia de Oxapampa período 2021**

Para optar el título profesional de:

Contador Público

Autores:

Bach. Yessica Yaneth ANGEL VARGAS

Bach. Emerson Xavier FLORES INFANTE

Asesor:

Mg. Abraham BONILLA MIGO

Cerro de Pasco – Perú – 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y CONTABLES

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



T E S I S

**Sistema de emisión electrónica y su contribución en la gestión
financiera de los gerentes en las empresas de servicio turístico de la
provincia de Oxapampa período 2021**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Julián Cipriano ROJAS GALLUFFI
PRESIDENTE

Dr. Nicéforo VENTURA GONZALES
MIEMBRO

Dr. Mateo LEANDRO FLORES
MIEMBRO



Firmado digitalmente por:
ROJAS GALLUFFI Julian
Cipriano FAU 20154805048 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 09/02/2024 09:18:23-0500



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Facultad de Ciencias Económicas y Contables
Unidad de Investigación

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración
de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

INFORME DE ORIGINALIDAD N° 013-2024

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Contables de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Emerson Xavier FLORES INFANTE y Yessica Yaneth ANGEL VARGAS

Escuela de Formación Profesional

Contabilidad

Tipo de trabajo

Tesis

Título del trabajo

Sistema de emisión electrónica y su contribución en la gestión financiera de los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa periodo 2021.

Asesor:

Mg. Abraham BONILLA MIGO

Índice de Similitud **29%**

Calificativo

APROBADO

Se adjunta al presente informe, el reporte de identificación de similitud; asimismo, a través del correo institucional de la Oficina de Grados y Títulos de nuestra Facultad – FACEC. envíe en la fecha el reporte completo de turnitin; todo ello, en atención al Memorando N° 000001-2024-UNDAC-D/DFACEC.

Cerro de Pasco, 9 de febrero de 2024.

DEDICATORIA

Con mucho cariño a mis padres.

A mi asesor por su tiempo y consejos.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mis padres y familiares por su comprensión y apoyo incondicional durante este proceso académico. Ha sido un camino largo y lleno de desafíos, pero gracias a ustedes he logrado culminar con éxito.

Su apoyo constante y palabras de aliento han sido fundamentales en los momentos en los que sentía que no podía más. Siempre creyeron en mí y me dieron la fuerza necesaria para seguir adelante.

Además, quiero agradecerles por entender las muchas horas de estudio y dedicación que demandó la elaboración de la tesis. Su paciencia y comprensión fueron clave para que pudiera concentrarme en este importante proyecto.

Me siento verdaderamente afortunado de contar con una familia que me respalda en mis metas y sueños. No habría sido posible llegar hasta aquí sin su amor y apoyo.

Sé que no ha sido fácil para ustedes verme enfrentar tantas exigencias académicas y sacrificarme en pos de mi objetivo de convertirme en Contador Público. Sin embargo, su confianza en mí me ha motivado a seguir adelante y a superar cualquier obstáculo que se haya presentado en el camino.

Ahora que estoy a punto de presentar mi tesis y optar por el título profesional, quiero que sepan que todo lo que he logrado es gracias a su respaldo incondicional. Su confianza en mí ha sido mi motor durante este proceso y estoy eternamente agradecido por ello.

Atentamente,

RESUMEN

El presente trabajo de investigación busca proporcionar una visión integral y profunda sobre el impacto del sistema de emisión electrónica en la gestión financiera de las empresas de servicios turísticos en la provincia de Oxapampa durante el año 2021, ofreciendo conclusiones relevantes y recomendaciones para el ámbito empresarial y académico. Mediante el análisis detallado de esta temática, se espera no solo destacar los beneficios y las ventajas que este sistema brinda a las empresas de servicios turísticos, sino también comprender los posibles obstáculos y desafíos que han surgido durante su implementación. Este conocimiento será fundamental para diseñar estrategias efectivas que permitan maximizar los beneficios y minimizar los obstáculos en la gestión financiera de estas empresas en el futuro. Metodológicamente, el tipo de investigación fue aplicada, el nivel de investigación fue correlacional, el método aplicado en la investigación fue el analítico, el diseño de investigación fue el no experimental de tipo transversal, con una población de gerentes de las empresas de servicio y la muestra no probabilística 18. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, para la validez de contenido fue mediante el procedimiento de juicio de expertos y mediante el cálculo de validez de contenido de distribución binomial; indicando que el instrumento de medición es válido en su contenido. Y para el cálculo de la confiabilidad de consistencia interna el Alpha de Cronbach, determinando que el instrumento de medición tiene una consistencia interna muy alta. La técnica de procesamiento y análisis de datos se realizó, mediante el SPSS versión 25 y el análisis inferencial, el tratamiento estadístico fue mediante la prueba no paramétrica Chi cuadrado de Pearson y teniendo en cuenta la orientación ética en el trabajo. Luego de la discusión de resultado se llegó a la conclusión que el sistema de emisión electrónica se relaciona con la gestión financiera de los gerentes de las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa período 2021.

Palabras clave: Sistema de emisión electrónica, gestión financiera.

ABSTRACT

This research work seeks to provide a comprehensive and in-depth vision of the impact of the electronic issuance system on the financial management of tourism service companies in the province of Oxapampa during the year 2021, offering relevant conclusions and recommendations for the business field and academic. Through the detailed analysis of this topic, it is expected not only to highlight the benefits and advantages that this system provides to tourism service companies, but also to understand the possible obstacles and challenges that have arisen during its implementation. This knowledge will be essential to design effective strategies that will maximize benefits and minimize obstacles in the financial management of these companies in the future. Methodologically, the type of research was applied, the level of research was correlational, the method applied in the research was analytical, the research design was non-experimental and cross-sectional, with a population of managers from service companies and the non-probabilistic sample 18. The technique was the survey and the instrument was the questionnaire, for content validity it was through the expert judgment procedure and through the calculation of content validity of binomial distribution; indicating that the measuring instrument is valid in its content. And to calculate the internal consistency reliability, Cronbach's Alpha, determining that the measurement instrument has a very high internal consistency. The data processing and analysis technique was carried out using SPSS version 25 and inferential analysis, the statistical treatment was using the non-parametric Pearson's Chi square test and taking into account the ethical orientation at work. After the discussion of the results, it was concluded that the electronic issuance system is related to the financial management of the managers of the tourist service companies in the province of Oxapampa for the period 2021.

Keywords: Electronic issuance system, financial management.

INTRODUCCIÓN

El sector turístico en la provincia de Oxapampa, en constante crecimiento y evolución, ha experimentado transformaciones significativas en su operativa debido a la inserción de avances tecnológicos. Uno de estos avances cruciales es el sistema de emisión electrónica, un elemento fundamental en la gestión administrativa y financiera de las empresas, permitiendo una mayor eficiencia, transparencia y control en los procesos contables y tributarios.

El año 2021 marcó una etapa crucial en la adopción de este sistema en el entorno empresarial de Oxapampa. En este contexto, esta investigación se propone analizar de manera detallada cómo la implementación del sistema de emisión electrónica ha influido en la gestión financiera de las empresas de servicios turísticos. Se explorarán los cambios, desafíos, beneficios y posibles limitaciones que esta transición tecnológica ha traído consigo.

Por lo tanto, tenemos el primer capítulo titulado problemas de investigación, en el que discutimos cosas como nombrar el problema y cómo llegó a ser, establecer límites para el estudio, llegar a una formulación amplia y restringida del problema y los objetivos, y establecer un ancho y estrecha meta, proporcionando una justificación para el estudio e identificando cualquier restricción potencial en el alcance del estudio.

En el capítulo segundo, marco teórico, se abordan los fundamentos del estudio, como es el sistema de emisión electrónica y su contribución en la gestión financiera de los gerentes de las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa período 2021, las definiciones básicas de los conceptos, la formulación de hipótesis generales y específicas, la identificación de variables relevantes y las definiciones operativas de esas variables.

Además, el tercer capítulo cubre la metodología y las técnicas de investigación, incluido el alcance, el tipo, la profundidad, la metodología, el diseño, la población y la muestra, las herramientas de recopilación de datos, la selección de herramientas, la validación y la confiabilidad, los métodos de procesamiento y análisis de datos, el procesamiento estadístico y la orientación

Finalmente, la descripción, presentación, análisis, interpretación, prueba de hipótesis y discusión del trabajo de campo se desarrollan en el cuarto capítulo, titulado resultados y discusión. La sección final contiene los resultados y sugerencias.

Espero que lo que hemos aportado ayude a quienes trabajan en el campo de la contabilidad financiera a hacer mejor su trabajo y sirva como punto de partida para otros estudios que beneficiarán tanto a estudiantes como a profesionales. Nuestro profundo agradecimiento a los miembros del Jurado por utilizar su alto nivel de experiencia profesional para evaluar de manera justa el trabajo aquí presentado y emitir críticas constructivas de promover el campo de la contabilidad en nuestra institución.

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÒN

ÍNDICE

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE CUADROS

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÒN

1.1.	Identificación y determinación del problema.	1
1.2.	Delimitación de la investigación.	2
1.2.1.	Delimitación espacial.	3
1.2.2.	Delimitación temporal.	3
1.2.3.	Delimitación social.	3
1.2.4.	Delimitación conceptual.	3
1.3.	Formulación del problema.	3
1.3.1.	Problema general.	3
1.3.2.	Problemas específicos.	4
1.4.	Formulación de objetivos.	4
1.4.1.	Objetivo general.	4
1.4.2.	Objetivos específicos.	4

1.5.	Justificación de la investigación.....	5
1.6.	Limitaciones de la investigación.....	11

CAPITULO II

MARCO TEORICO.

2.1.	Antecedentes de estudio.....	12
2.1.1.	Antecedentes internacionales.....	12
2.1.2.	Antecedentes nacionales.....	13
2.2.	Bases teóricas – científicas.....	13
2.2.1.	Sistema de emisión electrónica.....	13
2.2.2.	Gestión financiera.....	19
2.3.	Definición de términos básicos.....	32
2.4.	Formulación de hipótesis.....	33
2.4.1.	Hipótesis general.....	33
2.4.2.	Hipótesis específicas.....	33
2.5.	Identificación de variables.....	33
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores.....	34

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación.....	36
3.2.	Nivel de investigación.....	36
3.3.	Métodos de investigación.....	36
3.4.	Diseño de investigación.....	36
3.5.	Población y muestra.....	37
3.5.1.	Población.....	37
3.5.2.	Muestra.....	37

3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	37
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.....	37
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	39
3.9.	Tratamiento estadístico.....	40
3.10.	Orientación ética filosófica y epistémica.	40

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo.	41
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	42
4.2.1.	Recibo electrónico por servicios.	43
4.2.2.	Comprobantes de empresas supervisadas.....	44
4.2.3.	Emisión de las notas electrónicas.....	45
4.2.4.	Proceso de homologación.....	47
4.2.5.	Certificado digital.....	48
4.2.6.	Registro de dirección.....	49
4.2.7.	Tecnología gratuita.....	50
4.2.8.	Convertir formatos digitales.....	52
4.2.9.	Comprobantes de pago.	53
4.2.10.	Tasa de crecimiento de ventas.....	54
4.2.11.	Costo de adquisición de clientes.....	56
4.2.12.	Variación del presupuesto.	57
4.2.13.	Capital financiero.	58
4.2.14.	Capital intelectual humano.....	60
4.2.15.	Capital interno y externo.	61
4.2.16.	Equipamiento en la eficiencia operativa.....	62

4.2.17. Capital interno y externo.	64
4.2.18. Equipamiento en la eficiencia operativa.....	65
4.2.19. Tiempo en la eficiencia operativa.....	66
4.2.20. Procesos en la eficiencia operativa.....	68
4.3. Prueba de hipótesis.	69
4.4. Discusión de resultados.	77

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ciclo SUNAT.....	19
Figura 2 Gestión Financiera de la Empresa.....	22
Figura 3 Gestión Financiera	25
Figura 4 Sistema de Información Turística	31

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Recibo electrónico por servicios.....	43
Cuadro 2 Comprobantes de empresas supervisadas.....	44
Cuadro 3 Emisión de las notas electrónicas.....	46
Cuadro 4 Proceso de homologación.....	47
Cuadro 5 Certificado Digital.....	48
Cuadro 6 Registro de dirección.....	49
Cuadro 7 Tecnología Gratuita.....	51
Cuadro 8 Convertir Formatos Digitales.....	52
Cuadro 9 Comprobantes de pago.....	53
Cuadro 10 Tasa de crecimiento de ventas.....	55
Cuadro 11 Costo de adquisición de clientes.....	56
Cuadro 12 Variación del presupuesto.....	57
Cuadro 13 Capital Financiero.....	59
Cuadro 14 Capital Intelectual Humano.....	60
Cuadro 15 Capital interno y externo.....	61
Cuadro 16 Equipamiento en la eficiencia operativa.....	63
Cuadro 17 Equipamiento en la eficiencia operativa.....	64
Cuadro 18 Equipamiento en la eficiencia operativa.....	65
Cuadro 19 Tiempo en la eficiencia operativa.....	67
Cuadro 20 Procesos en la eficiencia operativa.....	68

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	43
Gráfico 2	45
Gráfico 3	46
Gráfico 4	47
Gráfico 5	48
Gráfico 6	50
Gráfico 7	51
Gráfico 8	52
Gráfico 9	54
Gráfico 10	55
Gráfico 11	56
Gráfico 12	58
Gráfico 13	59
Gráfico 14	60
Gráfico 15	62
Gráfico 16	63
Gráfico 17	64
Gráfico 18	66
Gráfico 19	67
Gráfico 20	68

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

La implementación de la factura electrónica en las empresas de servicios turísticos de la provincia de Oxapampa les dará la oportunidad de obtener financiamiento para impulsar sus negocios mediante la utilización de la factura negociable electrónica o factoring, según indicó la SUNAT.

A partir del 1 de abril, las empresas que tuvieron ingresos anuales menores a S/ 96,600 (23 UIT) en 2019 se convertirán en emisores de facturas electrónicas y, a partir del 1 de junio, de boletas de venta electrónicas. Este es el último grupo de empresas que se unirá a la emisión electrónica de comprobantes de pago.

A través de esta herramienta financiera, las empresas de servicios turísticos que proveen bienes y servicios y realizan ventas a crédito tienen la opción de negociar sus facturas electrónicas para obtener financiamiento antes de la fecha de vencimiento acordada con sus clientes. En lugar de esperar el plazo establecido, podrán anticipar recursos a través de esta alternativa.

En nuestro país, los contribuyentes del Régimen General del impuesto a la renta, Régimen MYPE tributario y del Régimen Especial del impuesto a la Renta que obtengan ingresos iguales o superiores a 150 UIT a partir del año 2017, están obligados a utilizar la facturación electrónica. Además, aquellos nuevos contribuyentes que obtengan su número de RUC a partir del año 2018 y se acojan a alguno de estos regímenes dentro de los tres meses siguientes a su inscripción, también estarán obligados a utilizar el sistema. Esto significa que las empresas deben adaptarse a la tecnología y la informática para cumplir con sus obligaciones contables y tributarias. Tanto las grandes empresas como las pequeñas y microempresas necesitan utilizar sistemas o herramientas informáticas para cumplir con estas obligaciones.

La gestión financiera dentro de una organización consiste en llevar a cabo estrategias para manejar, supervisar y controlar todos los recursos económicos con el fin de alcanzar los objetivos de servicio. Dentro de este proceso, se considerarán aspectos como el desempeño financiero, la administración del capital, las inversiones y la eficiencia operativa. El propósito principal de esta función es aumentar las ganancias, ya sea mediante un incremento en los precios o una reducción en los costos de los servicios. Además, se encargará de administrar las deudas, asegurar inversiones seguras a través de políticas y administración de activos, y utilizar los recursos financieros de manera adecuada. También se enfocará en monitorear la liquidez y presentar las necesidades económicas de manera estratégica.

1.2. Delimitación de la investigación

Ante el problema planteado en la investigación, los delimitamos bajo los siguientes aspectos:

1.2.1. **Delimitación espacial.**

Este estudio se realizó en la provincia de Oxapampa.

1.2.2. **Delimitación temporal.**

El presente trabajo de investigación abarco el periodo 2021.

1.2.3. **Delimitación social.**

Comprendió a los gerentes de las empresas de servicio turístico.

1.2.4. **Delimitación conceptual**

En la gestión de documentos teóricos conceptuales, se incluyen los siguientes conceptos:

➤ **Sistema de emisión electrónica.**

Sunat (2018), SEE del contribuyente, está referido al tipo de regulación que da paso a los contribuyentes a emitir comprobantes electrónicos, desde plataformas propias o adquiridas mediante terceros, siempre que se encuentre normado por la R.S 097 - 2012/SUNAT. Este aplicativo ya no tendría la necesidad de ser verificado por un proceso de homologación ni solicitar el permiso respectivo de intervalos numéricos (p.04)

➤ **Gestión financiera.**

La gestión financiera es un área de estudios relacionada con las empresas que se enfoca en la optimización del uso y adquisición de los recursos económicos de una compañía.

1.3. **Formulación del problema**

1.3.1. **Problema general**

¿Cómo se relaciona el sistema de emisión electrónica en la gestión financiera de los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa periodo 2021?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Qué relación existe entre el sistema de emisión electrónica desde el portal de la SUNAT y el desempeño financiero de los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa período 2021?
- b) ¿De qué manera el sistema de emisión electrónica desarrollado desde los sistemas del contribuyente se relaciona con la gestión del capital de los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa período 2021?
- c) ¿Cuál es la relación que existe entre el sistema de emisión electrónica facturador SUNAT y la eficiencia operativa de los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa período 2021?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general.

Determinar cómo se relaciona el sistema de emisión electrónica en la gestión financiera de los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa periodo 2021.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Determinar qué relación existe entre el sistema de emisión electrónica desde el portal de la SUNAT y el desempeño financiero de los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa período 2021.
- b) Determinar de qué manera sistema de emisión electrónica desarrollado desde los sistemas del contribuyente se relacionan con

la gestión del capital de los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa período 2021.

- c) Determinar cuál es la relación que existe entre el sistema de emisión electrónica facturador SUNAT y la eficiencia operativa de los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa período 2021.

1.5. Justificación de la investigación

Justificación teórica.

Desde una perspectiva teórica, esta investigación promueve la reflexión y el debate en relación al sistema de emisión electrónica, a partir de los resultados y conclusiones obtenidos durante el proceso de investigación. Al aplicar estas ideas fundamentales, es posible formular la problemática, organizar el marco teórico, desarrollar el sistema de hipótesis, identificar las variables, operacionalizarlas y, lo más importante, responder a la pregunta de investigación, verificando el logro de los objetivos y contrastando las hipótesis.

El estudio de la contribución del sistema de emisión electrónica en la gestión financiera de las empresas de servicios turísticos en la provincia de Oxapampa en el año 2021 reviste una relevancia crucial en el ámbito empresarial y académico por diversas razones fundamentales:

La implementación de sistemas de emisión electrónica representa un hito significativo en la transformación digital de las prácticas administrativas y financieras en empresas de diversos sectores. En el contexto específico del turismo, donde la eficiencia operativa y la transparencia son esenciales, comprender cómo esta innovación tecnológica ha modificado la gestión financiera es crucial para evaluar su impacto y eficacia.

El sistema de emisión electrónica no solo facilita la generación y gestión de comprobantes electrónicos, sino que también tiene el potencial de optimizar los procesos contables, mejorar la precisión en la gestión tributaria y proporcionar datos más precisos para la toma de decisiones financieras estratégicas. Explorar cómo estos cambios tecnológicos afectan directamente la eficiencia y el control financiero en empresas turísticas es esencial para comprender su alcance y beneficios.

En el contexto peruano, la implementación de sistemas de emisión electrónica está vinculada a regulaciones y normativas específicas. El estudio de cómo estas regulaciones influyen en las prácticas financieras y administrativas de las empresas turísticas de Oxapampa es crucial para evaluar el nivel de cumplimiento y comprender los desafíos y oportunidades que surgen en relación con la normativa legal.

El análisis de la influencia del sistema de emisión electrónica en la gestión financiera proporciona oportunidades claras para identificar áreas de mejora. Comprender cómo estas herramientas tecnológicas pueden ser aprovechadas de manera más efectiva permitirá a las empresas turísticas en Oxapampa mejorar su competitividad, eficiencia operativa y capacidad para adaptarse a un entorno empresarial en constante cambio.

Este estudio contribuirá al corpus académico existente en el ámbito de la gestión financiera y tecnológica, ofreciendo información relevante y actualizada sobre la implementación de sistemas electrónicos en un sector específico como el turismo en una región particular como Oxapampa. Además, proporcionará insights valiosos para los profesionales y gerentes que buscan comprender cómo optimizar sus prácticas financieras en el contexto de la transformación digital.

En conclusión, la investigación sobre la contribución del sistema de emisión electrónica en la gestión financiera de las empresas de servicios turísticos en la provincia de Oxapampa en 2021 es esencial para comprender y evaluar los impactos, desafíos y oportunidades que esta tecnología presenta en un sector clave para el desarrollo económico y social de la región.

Esta justificación teórica ofrece una visión detallada de la importancia de investigar cómo el sistema de emisión electrónica influye en la gestión financiera de las empresas turísticas en Oxapampa en 2021, destacando su relevancia en términos de transformación tecnológica, cumplimiento normativo, eficiencia empresarial y contribución al conocimiento académico y profesional.

Justificación metodológica.

Con el fin de alcanzar el objetivo de investigación, se ha desarrollado un instrumento que aborda dos variables: el sistema de emisión electrónica y la gestión financiera. Antes de su implementación en la muestra poblacional, este instrumento será sometido a la revisión de tres expertos, uno de ellos especializado en metodología y los otros dos en el tema específico. Además, se llevará a cabo una prueba estadística para evaluar su confiabilidad y validez.

Esta investigación se basará en un enfoque mixto que combina métodos cuantitativos y cualitativos. Esta estrategia permitirá obtener una comprensión integral y detallada de la implementación del sistema de emisión electrónica y su impacto en la gestión financiera de las empresas turísticas en Oxapampa.

Se utilizarán métodos cuantitativos para recopilar datos numéricos y estadísticos sobre la adopción del sistema de emisión electrónica. Encuestas estructuradas a gerentes financieros y análisis de datos financieros

proporcionarán información sobre el grado de implementación, eficacia percibida, beneficios y desafíos experimentados en relación con este sistema.

El muestreo será estratégico, buscando una representación diversa de empresas turísticas en Oxapampa. Se seleccionarán participantes con diferentes tamaños de empresa, años de experiencia en la implementación del sistema de emisión electrónica y distintos niveles de éxito percibido en su aplicación.

La recolección de datos se llevará a cabo a través de encuestas en línea para obtener información cuantitativa, para recabar datos cualitativos. Se garantizará la confidencialidad de la información y se buscará la participación voluntaria de los encuestados y entrevistados.

Los datos cuantitativos se analizarán mediante herramientas estadísticas como análisis descriptivo y pruebas de correlación. Los datos cualitativos se codificarán y analizarán utilizando técnicas de análisis temático para identificar patrones, temas emergentes y diferencias significativas en las experiencias y percepciones de los participantes.

Para garantizar la validez y fiabilidad de los resultados, se emplearán estrategias como la triangulación de datos, donde se compararán y contrastarán los hallazgos cuantitativos y cualitativos, y se realizará un análisis exhaustivo para asegurar la coherencia y consistencia de los resultados obtenidos.

Este estudio se llevará a cabo siguiendo los principios éticos de la investigación, incluyendo el consentimiento informado de los participantes, el respeto a la confidencialidad y la protección de la integridad de los datos recopilados.

Esta justificación metodológica describe los métodos y enfoques que se utilizarán para llevar a cabo la investigación sobre el sistema de emisión

electrónica y su influencia en la gestión financiera de las empresas turísticas en Oxapampa en 2021, destacando la combinación de técnicas cuantitativas y cualitativas para obtener una comprensión completa y precisa del tema.

Justificación práctica

Además, los hallazgos de la investigación serán útiles para abordar el problema objeto de estudio y para proponer métodos que, al implementarse, contribuirán a resolver esa dificultad. Esto implica que las personas encargadas de la población estudiada serán las encargadas de tomar las medidas necesarias para mitigar el problema.

La investigación sobre el impacto del sistema de emisión electrónica en la gestión financiera de las empresas turísticas en Oxapampa tiene un propósito práctico esencial. Esta exploración proporcionará información valiosa sobre cómo esta tecnología ha optimizado los procesos administrativos y financieros en el sector turístico, identificando áreas específicas de mejora en la eficiencia y la precisión de las operaciones diarias.

El estudio permitirá comprender cómo el sistema de emisión electrónica ha contribuido a mejorar la transparencia en los registros financieros y a garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y normativas. Estos hallazgos tendrán implicaciones prácticas significativas para las empresas turísticas al demostrar cómo esta tecnología facilita la conformidad con los requerimientos legales, minimizando errores y omisiones involuntarias.

La investigación proporcionará a los gerentes de empresas turísticas en Oxapampa una guía práctica sobre las mejores prácticas y estrategias para implementar eficazmente el sistema de emisión electrónica. La identificación de experiencias exitosas y desafíos encontrados por otras empresas en la adopción

de esta tecnología será fundamental para optimizar futuras implementaciones y evitar obstáculos comunes.

El análisis detallado de cómo el sistema de emisión electrónica influye en la gestión financiera permitirá a los gerentes y responsables de finanzas en empresas turísticas de Oxapampa tomar decisiones más informadas y estratégicas. La comprensión de los impactos financieros derivados de esta tecnología proporcionará una base sólida para la planificación financiera y la asignación de recursos.

El estudio ayudará a las empresas turísticas en Oxapampa a ser más competitivas al adoptar e integrar eficientemente el sistema de emisión electrónica. El conocimiento obtenido permitirá a estas empresas mejorar su posición en el mercado al optimizar costos, mejorar la eficiencia operativa y ofrecer servicios más competitivos y atractivos para los turistas.

Al comprender mejor cómo el sistema de emisión electrónica puede contribuir a la gestión financiera, las empresas turísticas podrán avanzar hacia prácticas más sostenibles. La reducción de uso de papel, la optimización de recursos y la mejora en la eficiencia administrativa se traducirán en un impacto positivo en el medio ambiente y la sostenibilidad empresarial.

Esta justificación práctica resalta cómo la investigación sobre el sistema de emisión electrónica y su influencia en la gestión financiera de las empresas turísticas en Oxapampa en 2021 tendrá implicaciones directas y tangibles para mejorar la eficiencia operativa, la transparencia, la toma de decisiones financieras y la competitividad de estas empresas en un entorno turístico en constante evolución.

1.6. Limitaciones de la investigación

Factor externo:

La situación de emergencia sanitaria del COVID 19.

Factor interno:

Asesor temático

Corrector de textos originales.

Falta de un centro de consultoría en estadísticas.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales.

De acuerdo con Calvopiña (2010), en su investigación titulada "Implementación de un sistema contable computarizado en una fábrica alfarera en el Valle de Tumbaco, Provincia de Pichincha, durante enero de 2008", realizada en la Universidad Técnica de Cotopaxi - Latacunga, Ecuador; el objetivo principal planteado fue mejorar el proceso contable de la Fábrica Alfarera a través de la implementación de un sistema contable computarizado. El propósito era obtener información confiable y oportuna que pudiera ser utilizada como base para la toma de decisiones. Calvopiña utilizó un diseño de investigación experimental y no experimental, así como técnicas como entrevistas y encuestas. Los resultados mostraron que la implementación del sistema contable mejoró el control y desarrollo de las funciones económicas de la empresa. También demostró ser una herramienta útil para la toma de decisiones por parte de los directivos, con el objetivo de lograr beneficios económicos,

utilidades y una ventaja competitiva en el mercado. Además, se concluyó que la empresa no tenía un control adecuado de sus inventarios, ya que no se realizaban controles físicos periódicos, lo que llevaba a un desconocimiento de las existencias reales destinadas a la venta.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

Contreras, Javier y Tumi (2015) llevaron a cabo una investigación con el objetivo de determinar en qué medida las Empresas Privadas de Servicios contable en Lima Metropolitana cumplen con el Sistema de Emisión Electrónica de Comprobantes, utilizado como instrumento de control de las obligaciones tributarias de SUNAT. Utilizaron un diseño de investigación no experimental de corte transversal, transaccional y recopilaron datos a través de encuestas. Los resultados obtenidos mostraron que estas empresas no están cumpliendo con el uso del Sistema de Emisión Electrónica, a pesar de ser importante para cumplir con las regulaciones de SUNAT. También se encontró que la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) ayudaría en la productividad y utilidad de estas empresas. Como conclusión, señalan que la SUNAT no ha difundido de manera correcta y oportuna los reglamentos sobre comprobantes electrónicos, y que las empresas privadas de servicios contable no tienen conciencia tributaria. Además, destacan que la implementación de este sistema ayudaría en la obtención de información fiable y oportuna, así como en la reducción de la evasión tributaria para el beneficio común.

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Sistema de emisión electrónica.

De acuerdo a Hirache, Mamani y Luque (2016), el Sistema de Emisión Electrónica (SEE) es un sistema que permite emitir comprobantes de pago, como

facturas, boletas de venta, recibos por honorarios, notas de crédito y notas de débito, en un formato electrónico universal (UBL) utilizando lenguaje XML. El SEE también incluye características como la firma digital, que le otorgan el carácter legal de comprobante de pago. (p.411).

➤ **Forma de Emisión Electrónica**

• **SEE-SUNAT Operaciones en Línea (SOL):**

El contribuyente debe acceder a SUNAT Operaciones en Línea utilizando su Clave SOL, luego dirigirse al módulo Comprobantes de Pago / Sistemas de Emisión Electrónica desde SOL y elegir Factura Electrónica Portal en el menú desplegable. A continuación, deberá completar los campos requeridos y la información necesaria para generar la factura. Una vez realizado esto, podrá ver una vista previa de la factura antes de emitirla.

- ◆ Este sistema, también conocido como SEE-Portal, ha sido aprobado mediante una resolución de la Superintendencia N.º 188-2010-SUNAT y permite la emisión de facturas y notas de crédito electrónicas. Además, a través de la resolución N.º 132-2015-SUNAT se creó la boleta de venta electrónica para su emisión mediante este SEE.
- ◆ Para ser emisor electrónico en el SEE-SOL, el contribuyente debe cumplir las siguientes condiciones: tener domicilio fiscal registrado en el RUC, no estar en estado de suspensión temporal de actividades o baja de inscripción en el RUC y no ser sujeto del Nuevo Régimen Único Simplificado.

- ◆ El sistema permite la emisión de diversos comprobantes electrónicos, como facturas electrónicas, notas de crédito y débito electrónicas, boletas de venta electrónicas, comprobantes de retenciones y percepciones del IGV, y guías de remisión electrónicas.
- ◆ El SEE - SOL presenta características y ventajas como el almacenamiento y conservación de facturas electrónicas por parte de la SUNAT, sustituyendo a los emisores y usuarios electrónicos. También permite la descarga de una copia de los documentos con mecanismos de seguridad. Además, la SUNAT se encarga del almacenamiento, archivo y conservación de boletas de venta electrónicas y emite y conserva guías de remisión electrónicas en lugar de los emisores.
- **SEE –Sistema Facturador Sunat (SFS)**

Se trata de una herramienta sin costo para la generación de facturas electrónicas, diseñada principalmente para negocios de tamaño mediano y pequeño. A través de esta aplicación, es posible crear facturas, boletas de venta y documentos relacionados, como notas de crédito y notas de débito, los cuales serán enviados automáticamente o a solicitud del usuario a SUNAT. Si se utiliza este sistema de emisión electrónica, SUNAT se encargará de almacenar, archivar y conservar la factura electrónica y sus documentos relacionados.

A. Características

- No es necesario tener acceso a Internet para emitir el comprobante electrónico, pero sí se requiere para enviarlos a la SUNAT.
- El software convierte automáticamente la información del contribuyente al formato XML.
- El software realiza las validaciones requeridas por la SUNAT y firma digitalmente el comprobante.
- Si es necesario imprimir una copia física, el software permite generar un archivo PDF del comprobante.

B. Requisitos para ser emisor electrónico

A través SUNAT Operaciones en Línea, en la opción correspondiente realizar lo siguiente:

- Expresar el deseo de obtener el estatus de emisor electrónico.
- El sistema verificará que el Registro Único del Contribuyente (RUC) esté activo y que el contribuyente esté sujeto al impuesto de tercera categoría.
- Registrar un certificado digital válido de acuerdo a las regulaciones del Sistema de Emisión Electrónica (SEE) en el que el contribuyente haya participado previamente.
- Proporcionar una dirección de correo electrónico para recibir comunicaciones y notificaciones relacionadas con el uso de la factura electrónica.
- Descargar e instalar la aplicación SFS desde el sitio web de CPE, considerando las especificaciones técnicas requeridas.

- **SEE-Desde los sistemas del contribuyente (DSC)**

El sistema de emisión electrónica SEE-DSC fue aprobado por la Resolución de Superintendencia N.º 097-2012-SUNAT. En caso de que un contribuyente quiera ser parte de este sistema, tendrá que presentar la solicitud de autorización a través de SUNAT Operaciones en Línea, utilizando su código de usuario y clave SOL, y también deberá completar el proceso de homologación.

A. Condiciones para ser emisor electrónico en el SEE-DSC

Siempre que cumpla con las siguientes condiciones:

- Es necesario tener la condición de domicilio fiscal registrado en el RUC.
- No estar en estado de suspensión temporal de actividades o haber sido dado de baja en el RUC.
- Estar sujeto al impuesto a la renta de tercera categoría si se generan este tipo de rentas.
- Solicitar al menos la emisión de la factura electrónica y las notas electrónicas relacionadas.
- Realizar una declaración jurada en SUNAT Operaciones en Línea con la información requerida.
- Registrar una dirección de correo electrónico para recibir los comprobantes de pago electrónicos y notas electrónicas, así como las comunicaciones sobre el rechazo de una factura electrónica. La modificación de la dirección se podrá realizar a través de SUNAT Operaciones en Línea.

- Registrar uno o más proveedores de servicios electrónicos, si se elige autorizarlos para realizar actividades relacionadas con la emisión electrónica en nombre propio.

B. Comprobantes electrónicos en el SEE-DSC

Este sistema de emisión electrónica permite la emisión de los siguientes comprobantes:

- Se puede generar facturas electrónicas, así como notas de crédito y débito electrónicas, además de producir sus versiones impresas.
 - También se puede generar boletas de venta electrónicas, notas de crédito y débito electrónicas, y sus versiones impresas.
 - La generación del comprobante de retenciones del IGV (CRE) y su versión impresa también es posible.
 - Lo mismo ocurre con el comprobante de percepciones del IGV (CPE) y su versión impresa.
 - Se puede generar guías de remisión electrónicas (GRE).
 - También es factible generar recibos electrónicos de servicios públicos (SSPP).
- **SEE- Operador de Servicios Electrónicos (OSE)**

La función del Operador de Servicios Electrónicos (OSE) es verificar electrónicamente si los comprobantes electrónicos emitidos a través del Sistema de Emisión Electrónica – OSE cumplen con las condiciones establecidas.

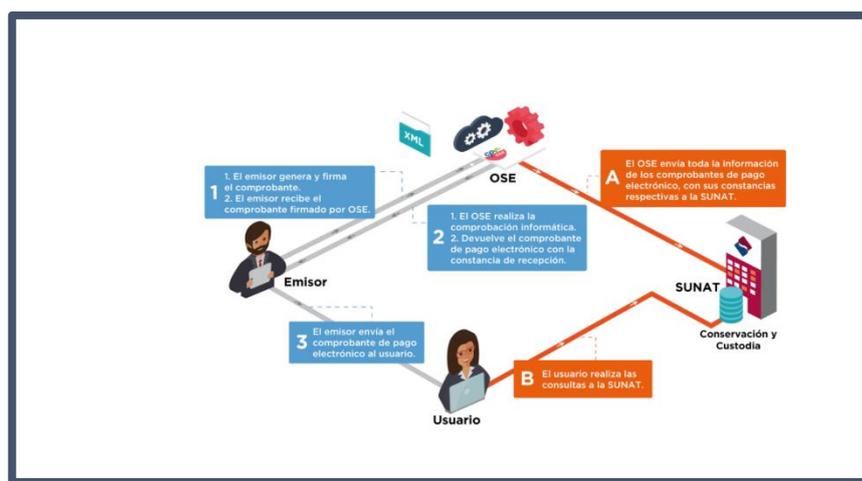
Además de validar la emisión correcta de un comprobante electrónico, el operador también envía la información de los comprobantes de pago

validados, sus constancias correspondientes y otros documentos pertinentes a la SUNAT.

A. Características

- Si un emisor elige utilizar el sistema de emisión del Operador de Servicios de Electrónicos, debe contratar los servicios de dicho operador.
- El Operador de Servicios de Electrónicos debe verificar electrónicamente las condiciones de emisión de los documentos enviados por el emisor. Si cumple con estas condiciones, el operador le enviará una confirmación de recepción; de lo contrario, le enviará una notificación de discrepancias.
- El Operador de Servicios de Electrónicos tiene un plazo de una hora para enviar la información de verificación electrónica a la SUNAT.

Figura 1 Ciclo SUNAT



2.2.2. Gestión financiera.

Según Martínez & Quiroz (2017), el análisis financiero de una empresa muestra que el 28,57% de los recursos se destinan a gastos, ahorros e inversiones,

mientras que el 57,14% refleja su rentabilidad. El financiamiento representa el 14,29% y el nivel de endeudamiento es del 00%. Este análisis revela que la empresa tiene un nivel moderado de rentabilidad y un bajo nivel de endeudamiento. Sin embargo, es importante tomar acciones basadas en la liquidez, ya que esta afecta significativamente las decisiones financieras.

Vega (2017) utiliza la técnica de descuento para evaluar los flujos de efectivo generados y la inversión a largo plazo. Sin embargo, la mayoría de las decisiones financieras se centran en este factor, lo que demuestra una falta de capacidad para evaluar adecuadamente las inversiones. Además, se evidencian riesgos en cuanto a los métodos de evaluación financiera y las decisiones a corto y mediano plazo, lo que demuestra una falta de eficiencia en este aspecto.

Rojas (2015) encontró que el 67% de los colaboradores responsables no tienen conocimientos sobre contabilidad de gestión financiera y el 45% considera que no se utilizan presupuestos adecuados para la gestión financiera y la toma de decisiones. Sin una adecuada aplicación de la gestión de la información y los recursos financieros, las decisiones financieras pueden dificultarse y aumentar los niveles de endeudamiento y riesgos financieros a largo plazo.

Chapi & Ojeda (2017) destacan que la gestión financiera se basa en la suministración y movimiento del efectivo, así como en la situación financiera de la empresa. Las dimensiones que determinan esta gestión son los medios financieros (créditos y aportes), las herramientas financieras (conocimiento de la situación financiera y económica), y los indicadores de financiamiento (liquidez, rentabilidad y endeudamiento).

Guerrero (2003) señala que la gestión financiera enfrenta desafíos en la planeación estratégica de las organizaciones y la globalización.

Barillas (2012) destaca que el surgimiento de China y otras economías asiáticas plantea desafíos y oportunidades para las economías de América Latina, en términos de inversión y relaciones comerciales.

El desarrollo empresarial, según Delfín & Acosta (2016), se basa en el crecimiento económico, la cultura empresarial, el liderazgo, la gestión del conocimiento y la innovación. Esto permite obtener un impacto positivo en las organizaciones y lograr un desarrollo sostenible.

Córdoba (2013) define la gestión financiera como la disciplina que determina el valor y toma decisiones relacionadas con la adquisición, financiamiento y administración de activos en una empresa. Es un proceso que implica el uso racional y responsable de los ingresos y egresos en todas las estructuras organizacionales.

➤ **Importancia de Gestión Financiera**

La administración financiera es crucial para cualquier empresa, ya que implica abordar y solucionar problemas relacionados con la disponibilidad de efectivo y la rentabilidad. Su objetivo es proporcionar los recursos financieros y humanos necesarios en el momento oportuno, garantizando así un buen crecimiento y funcionamiento de la organización, y logrando eficientemente los objetivos establecidos (Córdoba, 2012, p. 6).

● **Objetivos de la Gestión Financiera**

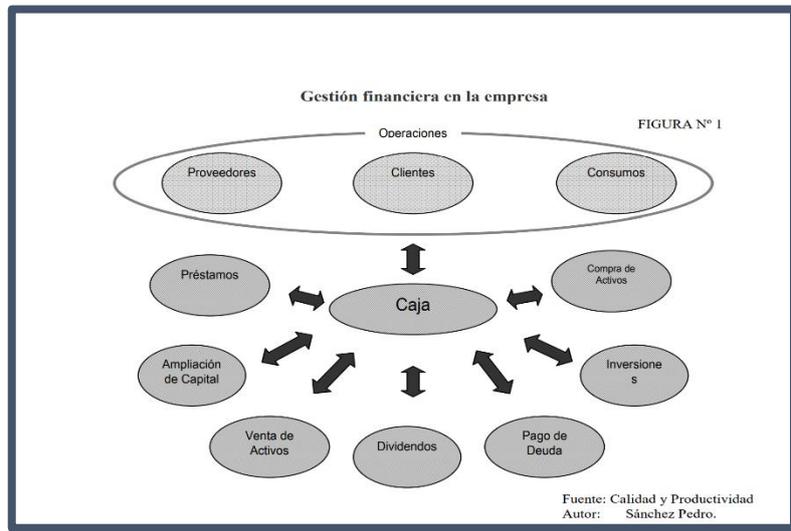
El objetivo principal de la Gestión Financiera consiste en administrar y controlar de manera eficiente los recursos financieros para generar ingresos y maximizar el rendimiento de la organización.

Esto implica la generación de recursos, incluyendo las contribuciones de los asociados, así como el esfuerzo y la exigencia en el control de los recursos financieros para alcanzar niveles satisfactorios en su manejo.

- **Toma de decisiones en la gestión financiera**

Para comprender la gestión financiera en una empresa, es importante entender cómo las decisiones tomadas por la gerencia afectan a corto, mediano y largo plazo. Estas decisiones, desde una perspectiva financiera, pueden implicar la necesidad de fondos para realizar inversiones a corto o largo plazo, que pueden provenir de diversas fuentes como aumento de capital, préstamos, venta de activos, entre otros. Además, estos fondos se utilizarán para expandir líneas de producción, lanzar nuevos productos o garantizar la operación y liquidez de la empresa”.

Figura 2 Gestión Financiera de la Empresa



- **Elementos de Gestión**

Las entidades necesitan una planificación estratégica y la implementación de parámetros e indicadores de gestión. Los

administradores de las entidades son responsables de diseñar e implementar estos parámetros e indicadores con el fin de rendir cuentas y demostrar la gestión y los resultados de la entidad. Por otro lado, es responsabilidad del auditor evaluar la gestión de la entidad en términos de los cinco aspectos clave: economía, eficiencia, eficacia, efectividad y equidad.

En términos de economía, la entidad debe utilizar de manera oportuna los recursos adecuados en la cantidad y calidad correctas al precio convenido. Esto implica adquirir o producir al menor costo posible teniendo en cuenta los programas de la organización y las condiciones y opciones del mercado.

La eficiencia se refiere a la relación entre los recursos utilizados y la producción de bienes y servicios. Se mide comparando la relación insumo-producción con un estándar aceptable o norma. La eficiencia aumenta cuando se producen más unidades utilizando una menor cantidad de insumos. Esto implica utilizar de manera efectiva los recursos humanos, económicos y tecnológicos para lograr los resultados deseados.

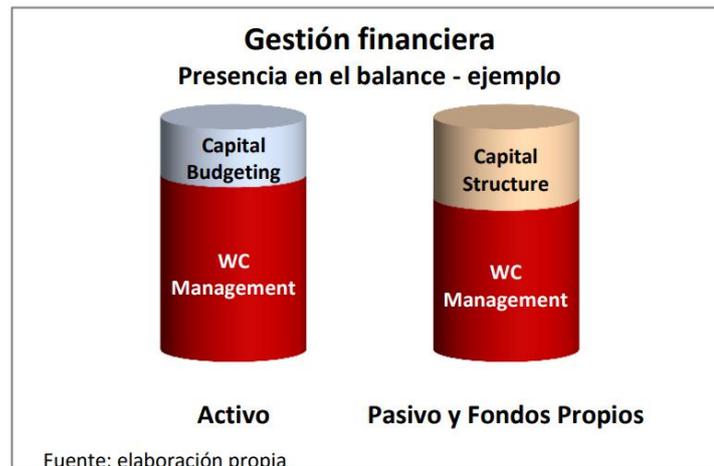
La eficacia se refiere a la relación entre los servicios o productos generados y los objetivos y metas establecidos. Se mide en términos de los resultados esperados en comparación con los resultados reales. La eficacia está relacionada con el logro de los objetivos y metas propuestas y la producción o prestación de servicios en la cantidad y calidad esperadas. También se busca que los productos obtenidos o los servicios prestados sean socialmente útiles.

- **Los Pilares de la Gestión Financiera**

1. Según Prasanna Chandra (2008), la gestión financiera se basa en tres principales aspectos fundamentales. En primer lugar, el presupuesto de capital, que se refiere a las inversiones a largo plazo en las que se destinarán los recursos de la empresa. Este presupuesto abarca la toma de decisiones para adquirir activos como edificios, maquinaria, instalaciones y tecnología, así como obtener licencias y realizar investigaciones y desarrollo para garantizar la comercialización de productos o servicios.
2. En segundo lugar, la estructura del capital, se refiere a cómo se financiarán los proyectos de inversión definidos en el presupuesto de capital. Esto implica la búsqueda de una combinación óptima de deuda y fondos propios para minimizar los costos de la financiación sin poner en riesgo la capacidad futura de obtener fondos para nuevos proyectos. Esta estructura también involucra la toma de decisiones sobre valores financieros, costo de la deuda y dividendos.
3. La gestión del capital circulante (Working Capital Management) hace referencia a los procesos y a la toma de decisiones dirigidos a la gestión del día a día del negocio, para identificar los volúmenes óptimos de inventario, definir los términos de cobro y los niveles de crédito a conceder a los clientes, determinar los niveles óptimos de la tesorería y las oportunidades de inversión de sus excedentes o concretar las condiciones de pago, los plazos de entrega y la elección correcta de los proveedores de existencias y acreedores de servicios.

Dependiendo de la naturaleza del negocio, la legislación y los usos del país, el coste de la deuda y el riesgo, el entorno económico y sectorial o el éxito en la realización de la actividad, tendrá más peso en el modelo de negocio uno u otro de los pilares.

Figura 3 Gestión Financiera



Información Turística

La diferencia entre datos e información radica en su utilidad. Los datos son hechos u objetos descritos de manera objetiva, mientras que la información se compone de datos que tienen utilidad dentro de un contexto específico, ya sea para generar más información, tomar decisiones o razonar.

La información turística, aunque no es diferente a cualquier otra información, se distingue por su utilidad en el ámbito del turismo. Puede incluir información sobre la oferta y los precios de un destino, así como las tendencias de la demanda. Es importante obtener información confiable y útil para elegir unas vacaciones o preparar servicios para la temporada de verano.

Al igual que cualquier información, la información turística requiere de un emisor, receptor y canal. El emisor es quien emite la información, el receptor

es quien la recibe y la procesa, y el canal es el medio por el cual se transmite la información.

➤ **Tipos de Información en la Oficina de Turismo**

a. Información de la Oferta Turística

La oferta turística incluye todos los servicios disponibles en un destino y que se ofrecen al turista para su contratación o compra.

Esta oferta se compone de servicios turísticos con características específicas, precio y condiciones de prestación.

La oficina de turismo necesita recopilar esta información exhaustiva y detallada para poder proporcionar respuestas adecuadas a las consultas de los turistas. La información de la oferta turística se ordena generalmente según el tipo de servicio, pero es importante considerar la utilidad de los servicios para los turistas.

Se sugiere ordenar la información según categorías como alojamiento, restauración, ocio y diversión, transporte, deportes, naturaleza, cultura y eventos. Esta clasificación permite una recuperación fácil y rápida de la información según diferentes parámetros, como el tipo de turista, el período del año y el precio.

b. Información de mercado

La información sobre la demanda es fundamental para que el destino pueda adaptar su oferta turística y satisfacer las necesidades y expectativas de los visitantes. Algunos ejemplos de información relevante sobre la demanda son:

- ◆ Perfil de los turistas: Edad, género, nacionalidad, nivel socioeconómico, profesión, entre otros. Esta información permite

conocer las características de los turistas que visitan el destino y adaptar la oferta en función de sus preferencias y necesidades.

- ◆ Motivaciones y preferencias: ¿Qué busca el turista al elegir el destino? ¿Cultura, sol y playa, aventura, naturaleza, entretenimiento? Conocer las motivaciones y preferencias de los turistas ayuda a diseñar productos y servicios que sean atractivos y relevantes para el mercado objetivo.
- ◆ Patrones de consumo: ¿Cuánto tiempo permanecen los turistas en el destino? ¿Cuánto gastan en promedio? ¿Qué actividades turísticas realizan con mayor frecuencia? Esta información es clave para desarrollar estrategias de marketing y promoción, así como para identificar oportunidades de negocio.
- ◆ Tendencias y comportamientos: ¿Cómo está evolucionando el mercado turístico? ¿Hay cambios en las preferencias de los turistas? ¿Surgen nuevas tendencias o nichos de mercado? Estar al tanto de las tendencias y comportamientos de la demanda permite anticiparse a los cambios y adaptarse rápidamente a las nuevas demandas.

Para recopilar esta información, el destino puede utilizar diversas fuentes como encuestas a los turistas, estudios de mercado, análisis de datos de reservas y estadísticas turísticas, entre otros. Con toda esta información, el destino podrá tomar decisiones informadas y estratégicas para mejorar su oferta turística y potenciar su competitividad en el mercado.

La obtención de esta información no resulta fácil y es cara ya que hay que recurrir a empresas especializadas en realizar estudios de mercado capaces de:

- Diseñar una campaña de encuestas
- Elaborar un cuestionario
- Identificar la muestra adecuada de personas a quien realizar la encuesta
- Organizar el trabajo de campo
- Saber analizar los datos obtenidos excluyendo las respuestas sesgadas o erróneas

Otra información que interesa obtener del mercado es la referente a la estructura de la oferta, muy útil para las autoridades turísticas a la hora de planificar su política turística y también para posibles inversores. Las oficinas de turismo, al depender de la administración turística del propio destino, es uno de los entes a quién interesa de manera especial la información de la estructura de la oferta. Esta información consiste entre otro en:

- El número de empresas de cada uno de los tipos de servicio turísticos
- La capacidad total y la ocupación media de cada tipo de oferta
- El nivel de ocupación de los establecimientos y su evolución en el tiempo.

A nivel del destino, la oficina de turismo puede obtener esta información a través de entrevistas personales con cada una de las empresas turísticas, aunque si hablamos de un destino turístico muy

grande, resulta más efectivo encargar dicho estudio también a una empresa especializada.

También resulta importante para el sector y para el propio destino el estudio de la competencia, su estructura, sus resultados, sus procesos de mejora, etc. Esta información se puede llevar a cabo a través de expertos que analizan los datos de los observatorios públicos junto con la observación y el seguimiento de la competencia.

c. Información de los Recursos

En un destino específico, los recursos turísticos conforman la base de su estructura y sirven para diferenciarlo de la competencia. Estos recursos son utilizados para crear la oferta turística, que consiste en los servicios que los turistas van a consumir. Es importante entender que los recursos turísticos son la materia prima que las empresas utilizan para producir estos servicios. Los recursos, por sí solos, son un elemento imaginario que ayuda a posicionar a los destinos en el mercado.

Existen diferentes formas de clasificar los recursos turísticos, siendo la tradicional la distinción entre recursos básicos, que son necesarios para la estancia y el alojamiento del turista en el destino, y los recursos complementarios, que permiten la realización de actividades de ocio, culturales, deportivas y de tiempo libre. Sin embargo, esta clasificación puede resultar inadecuada en las nuevas tendencias del turismo, donde las actividades son el motivo principal del viaje y de la actividad turística.

Por lo tanto, es preciso buscar una clasificación más acorde con la manera como el turista consume en la actualidad:

- Recursos turísticos finales: son todos aquellos recursos de uno final, es decir, que constituyen la finalidad que motiva la práctica turística. Entre estos recursos están las playas y sus servicios, tan importantes en el turismo de sol y playa y las estaciones de esquí, imprescindibles para el turismo nieve, así como otros recursos, como los campos de golf, los espacios naturales, las instalaciones náuticas y los equipamientos culturales, como teatros, museos, etc.
- El otro grupo de recursos que interés a los expertos son los recursos intermedios, que podríamos definir como los que facilitan la estancia del turista en un destino el que consumirá los servicios basados en recursos turísticos finales. En este grupo encontramos el alojamiento, la restauración, las agencias de viaje y las oficinas de turismo.

Hay que constatar la diferencia entre estos 2 modelos de clasificación de los recursos turísticos, ya que observamos que los recursos básicos del primer modelo se convierten en recursos intermedios en el segundo. En cambio, los recursos complementarios del primer modelo se convierten en recursos finales en el segundo. Esta permutación se debe a la diferente manera de ver la clasificación de los recursos. En el primer modelo, la clasificación se realiza desde una orientación al producto, mientras que en el segundo modelo, la clasificación está orientada al consumidor, de acuerdo con la nueva orientación de la economía actual.

➤ **Sistema de Información Turístico**

Un sistema de información turística en un destino se define como un proceso organizado y constante de recopilación, procesamiento, organización y distribución de información necesaria para la planificación, implementación

y evaluación de actividades turísticas tanto para entidades públicas como privadas del destino. La implementación de este sistema requiere la participación de todos los interesados, tanto del sector público como privado, así como la colaboración de un equipo técnico especializado capaz de interpretar la gran cantidad de información generada. Además, es importante que este sistema se mantenga en el tiempo para que sea una herramienta valiosa en el futuro.

El producto turístico puede entenderse como un programa de viaje de ida y vuelta, que el turista puede llevar a cabo de diferentes maneras: mediante la búsqueda y elaboración del programa de forma autónoma, recurriendo a una agencia de viajes para obtener información y elaborar un programa personalizado, o adquiriendo un paquete turístico preestablecido que incluye la mayoría de los servicios necesarios, elaborado previamente por un Tour Operador (TO).

Figura 4 Sistema de Información Turística

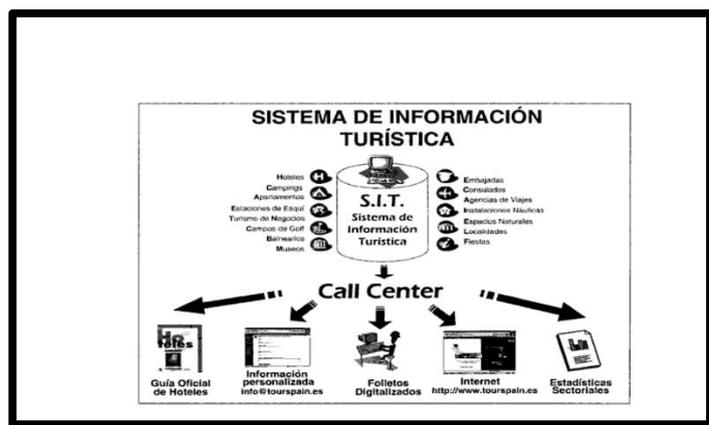


Figura 2: Sistema de Información Turística

2.3. Definición de términos básicos

Gestión financiera.

Este análisis implica examinar detalladamente las acciones que llevan a cabo las empresas, a través de un análisis minucioso de sus estados financieros y de los índices relacionados.

Administración financiera.

Se analiza el rol que tienen las empresas, los directores financieros y el entorno de los mercados financieros en los que operan las compañías.

Estados financieros.

Son fundamentales para obtener información sobre la situación actual y el pasado de una organización, y así poder tomar medidas y solucionar los problemas que surgen en su gestión administrativa y financiera.

Emisión electrónica.

Esta herramienta es útil para generar recibos y documentos de pago a través de SUNAT Operaciones en línea y la aplicación SUNAT. Permite llevar a cabo acciones como consultar el Registro Único de Contribuyentes (RUC), emitir Recibos por Honorarios Electrónicos (RHE) y Facturas Simplificadas, luego de ingresar con la clave SOL.

Sistemas.

Se puede describir como un conjunto de elementos que están relacionados entre sí con el fin de alcanzar una meta común. Dentro de este sistema, se encuentran diferentes componentes, entre ellos: las entradas, que son los datos o información que ingresan al sistema; los procesos, que son los cambios que ocurren en las entradas para generar resultados o salidas del sistema.

Contribución.

El tributo sobre obras públicas o actividades estatales se crea para gravar los beneficios obtenidos de la realización de dichas obras o actividades. La tasa, por otro lado, se establece para gravar la prestación de un servicio público específico por parte del Estado al contribuyente.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe una relación entre el sistema de emisión electrónica y la gestión financiera de los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa periodo 2021.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) Existe una relación entre el sistema de emisión electrónica desde el portal de la SUNAT y el desempeño financiero de los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa período 2021.
- b) Existe una relación entre el sistema de emisión electrónica desarrollado desde los sistemas del contribuyente y la gestión del capital de los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa período 2021.
- c) Existe una relación entre el sistema de emisión electrónica facturador SUNAT y la eficiencia operativa de los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa período 2021.

2.5. Identificación de variables

Primera variable: Sistema de emisión electrónica.

Segunda variable: Gestión financiera.

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Primera variable.

Sistema de emisión electrónica.

Dimensiones.

Desde el portal de la SUNAT.

Desarrollados desde los sistemas del contribuyente.

Facturados SUNAT.

Indicadores

1 = Recibos electrónicos por servicios.

2 = Comprobantes empresas supervisadas SBS.

3 = Notas electrónicas.

4 = Proceso de homologación.

5 = Certificado digital.

6 = Registro de dirección.

7 = Tecnología gratuita.

8 = Conversión a formato digital.

9 = Comprobante de pago.

Segunda variable.

Gestión financiera.

Dimensiones.

Desempeño financiero.

Gestión del capital.

Eficiencia operativa.

Indicadores

1 = Tasa de crecimiento de ventas.

2 = Costo de adquisición de clientes.

3 = Variación de presupuesto.

4 = Capital financiero.

5 = Capital intelectual humano.

6 = Capital interno y externo.

7 = Equipamiento.

8 = Tiempo.

9 = Procesos.

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

De acuerdo con la naturaleza de la investigación el problema y objetivos formulados, es una investigación aplicada.

3.2. Nivel de investigación

El presente trabajo de investigación es de nivel correlacional.

3.3. Métodos de investigación

Los métodos son procedimientos que se siguen en la ciencia para encontrar la verdad, enseñarla o demostrarla. Se utilizó el método analítico.

3.4. Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue el diseño no experimental de tipo transversal. Según la profundidad o alcance del estudio. Siendo aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población.

La población está conformada por 18 gerentes de las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa.

3.5.2. Muestra.

La técnica del muestreo que se empleo fue el muestreo no probabilístico y específicamente el muestreo intencionado o de conveniencia. Siendo 18 gerentes.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En nuestra investigación se utilizó las siguientes técnicas e instrumentos:

Técnicas de investigación.

La encuesta.

Instrumentos de investigación.

El cuestionario.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

Validez de contenido.

Juicio de expertos.

Validez del instrumento sistema de emisión electrónica.

P promedio = 0.002

P valor < 0.05

La prueba binomial indica que el instrumento de medición es válido en su contenido porque existe concordancia significativa entre los expertos toda vez que el valor de $p < 0.05$.

Validez del instrumento gestión financiera.

P promedio = 0.001

P valor < 0.05

La prueba binomial indica que el instrumento de medición es válido en su contenido porque existe concordancia significativa entre los expertos toda vez que el valor de $p < 0.05$.

Confiabilidad.

Alpha de Cronbach.

Confiabilidad del instrumento sistema de emisión electrónica

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	18	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,928	09

Tabla de valores de Cronbach

Coefficiente	Relación
0.00 a +/-0.20	Despreciable
0.20 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy alta

Interpretación

Según los resultados del análisis de confiabilidad, el coeficiente es de 0.928 puntos, y de acuerdo con el rango de valores de Cronbach, se determina

que el dispositivo medido tiene una coordinación interna muy alta.

Confiabilidad del instrumento gestión financiera

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	18	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,952	09

Tabla de valores de Cronbach

Coefficiente	Relación
0.00 a +/-0.20	Despreciable
0.20 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy alta

Interpretación

Según los resultados del análisis de confiabilidad, el coeficiente es de 0.952 puntos y de acuerdo con el rango de valor de Cronbach, se determina que el instrumento de medición tiene una consistencia interna muy alta.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

SPSS Versión 25.

Análisis de datos.

Análisis inferencial.

3.9. Tratamiento estadístico

Prueba de Chi cuadrada de Pearson.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

El trabajo de investigación corresponderá estrictamente a lo que se indica en la dirección del texto en las reglas de los grados y nombres de la Universidad Nacional de Daniel A. Carrión, teniendo en cuenta el código de ética con respecto al buen uso de fuentes de información bibliográfica, la misma que se tuvo en cuenta en el trabajo.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

Antes de llevar a cabo la implementación de la técnica y herramienta de recolección de datos, se realizó los pasos necesarios para desarrollar el instrumento de recolección de datos y validarlo de acuerdo con los procedimientos que requieren una investigación exhaustiva y objetiva que conduzca a la demostración de la hipótesis para alcanzar los objetivos de este estudio.

Cuestionario. Se aplicaron a los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa período 2021, a través de preguntas agrupadas lógicamente, garantizando la equidad del proveedor de información y los datos empíricos bajo investigación en la encuesta actual. Las tecnologías y equipos seleccionados en el trabajo de campo se seleccionaron en consideración a la metodología de investigación utilizado en este trabajo.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

Este capítulo tiene el propósito de presentar el proceso que conduce a la demostración de la hipótesis en la investigación “SISTEMA DE EMISIÓN ELECTRONICA Y SU CONTRIBUCIÓN EN LA GESTIÓN FINANCIERA DE LOS GERENTES EN LAS EMPRESAS DE SERVICIO TURISTICO DE LA PROVINCIA DE OXAPAMPA PERIODO 2021”.

Este capítulo comprende el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- a) Determinar qué relación existe entre el sistema de emisión electrónica desde el portal de la SUNAT y el desempeño financiero de los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa período 2021.
- b) Determinar de qué manera sistema de emisión electrónica desarrollado desde los sistemas del contribuyente se relacionan con la gestión del capital de los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa período 2021.
- c) Determinar cuál es la relación que existe entre el sistema de emisión electrónica facturador SUNAT y la eficiencia operativa de los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa período 2021.

Los logros obtenidos en el desarrollo de cada objetivo específico, nos conducen al cumplimiento del objetivo general de la investigación; ya que cada objetivo específico constituye un sub capítulo de este análisis y consecuentemente nos permitirá contrastar la hipótesis de trabajo para aceptarla o rechazarla con un alto grado de significación.

Sistema de Emisión Electronica

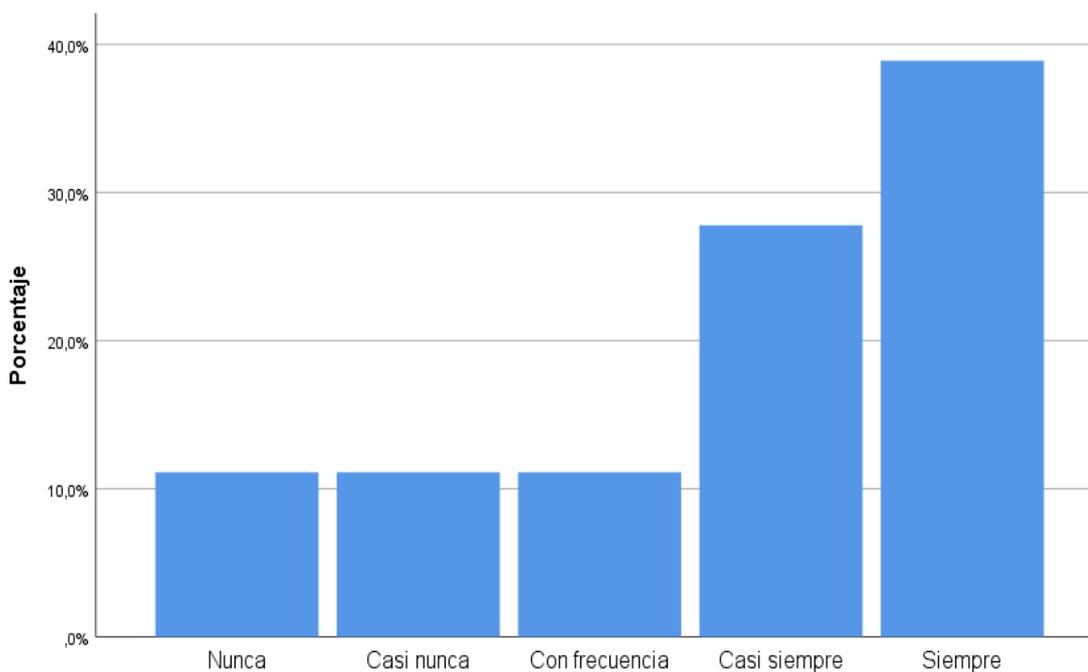
4.2.1. Recibo electrónico por servicios.

A la pregunta: ¿Contribuye el recibo electrónico por servicios en el sistema de emisión electrónico SUNAT?

Cuadro 1 Recibo electronico por servicios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	11,1	11,1	11,1
	Casi nunca	2	11,1	11,1	22,2
	Con frecuencia	2	11,1	11,1	33,3
	Casi siempre	5	27,8	27,8	61,1
	Siempre	7	38,9	38,9	100,0
	Total		18	100,0	100,0

Gráfico 1



Interpretación:

El trabajo de campo continuo hizo posible establecer que, según los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa período 2021; el 39% en su mayoría señaló siempre contribuye el recibo electrónico por servicios en el sistema de emisión electrónico SUNAT, el 28% indicó casi siempre, el 11% indico con frecuencia, 11% indico casi nunca, y el 11% indico nunca.

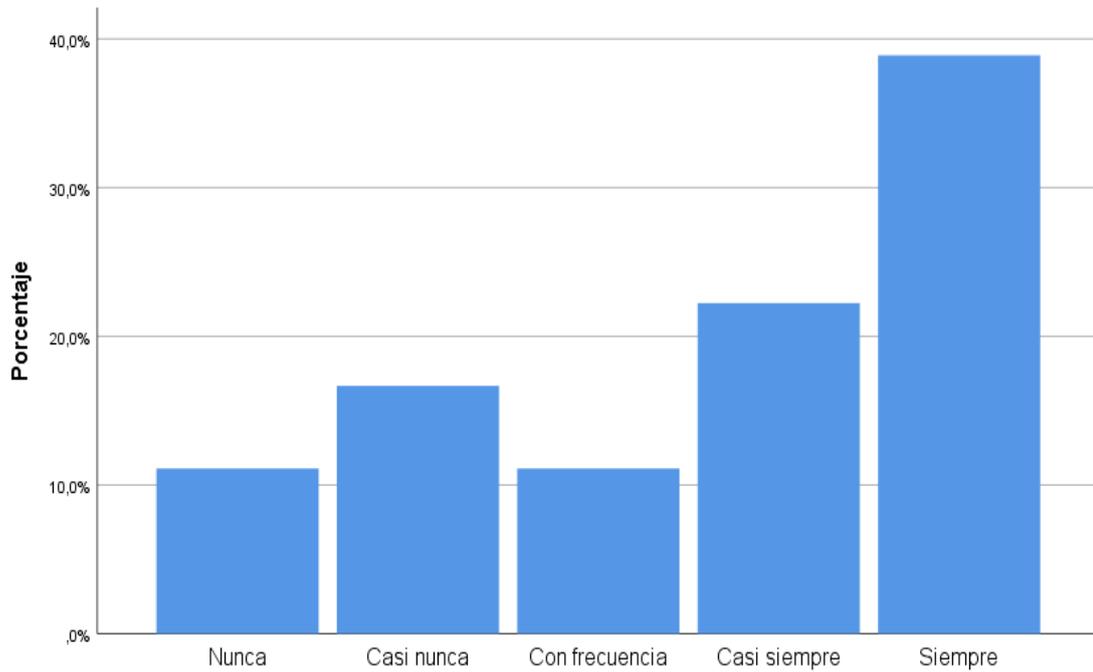
4.2.2. Comprobantes de empresas supervisadas.

A la pregunta ¿Contribuye el comprobante de empresas supervisadas por la SBS en el sistema de emisión electrónico SUNAT?

Cuadro 2 Comprobantes de empresas supervisadas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	11,1	11,1	11,1
	Casi nunca	3	16,7	16,7	27,8
	Con frecuencia	2	11,1	11,1	38,9
	Casi siempre	4	22,2	22,2	61,1
	Siempre	7	38,9	38,9	100,0
	Total		18	100,0	100,0

Gráfico 2



Interpretación:

El trabajo de campo permitió conocer que, según los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa período 2021; el 39 % en su mayoría señala siempre contribuye el comprobante de empresas supervisadas por la SBS en el sistema de emisión electrónico SUNAT, el 22 % indico casi siempre, el 17 % indico con frecuencia, el 17 % indico casi nunca y el 11% indica nunca.

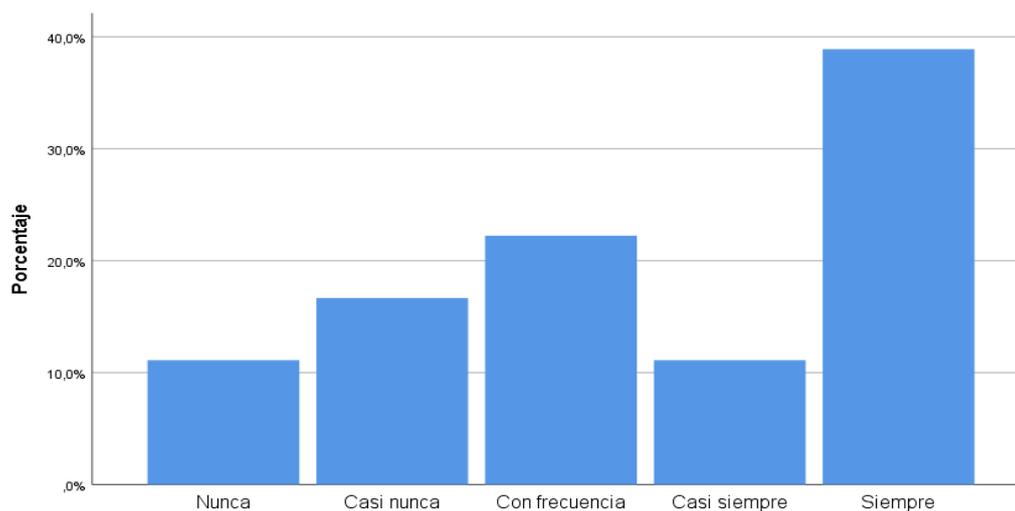
4.2.3. Emisión de las notas electrónicas.

A la pregunta ¿Contribuye la emisión de las notas electrónicas en el sistema de emisión electrónico SUNAT?

Cuadro 3 Emisión de las notas electrónicas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	11,1	11,1	11,1
	Casi nunca	3	16,7	16,7	27,8
	Con frecuencia	4	22,2	22,2	50,0
	Casi siempre	2	11,1	11,1	61,1
	Siempre	7	38,9	38,9	100,0
	Total		18	100,0	100,0

Gráfico 3



Interpretación:

Según el Gerente de la Empresa de Servicios Turísticos de la Provincia de Oxapampa, el trabajo de campo que realizamos nos permite determinar para el 2021; el 39% mayoritariamente dijo que la emisión de boletos electrónicos en el sistema de emisión electrónica de la SUNAT siempre aporta, el 11% Casi siempre, el 22% dijo frecuentemente, el 17% casi nunca y el 11% nunca.

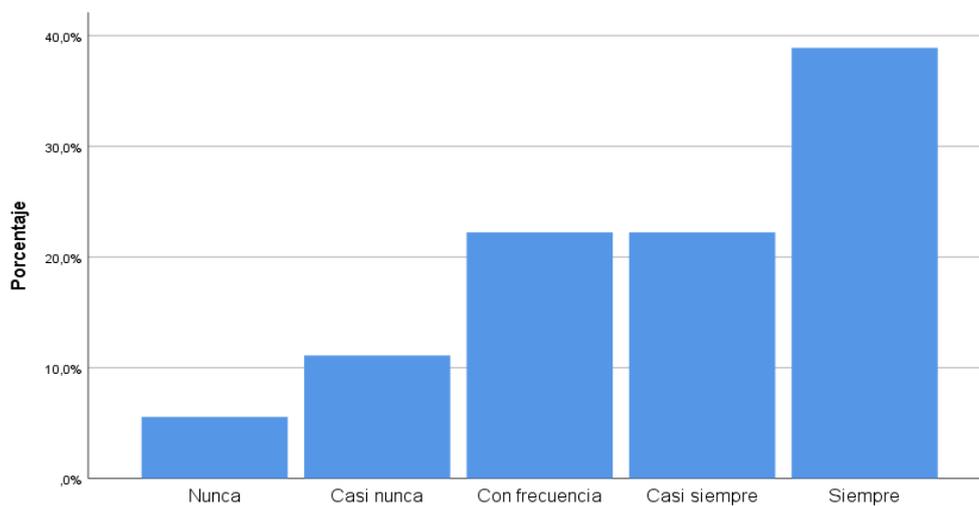
4.2.4. Proceso de homologación.

A la pregunta ¿Contribuye el requerimiento del proceso de homologación en el sistema de emisión electrónico desde los sistemas del contribuyente?

Cuadro 4 Proceso de homologación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,6	5,6	5,6
	Casi nunca	2	11,1	11,1	16,7
	Con frecuencia	4	22,2	22,2	38,9
	Casi siempre	4	22,2	22,2	61,1
	Siempre	7	38,9	38,9	100,0
	Total		18	100,0	100,0

Gráfico 4



Interpretación:

El trabajo permitió conocer que, según los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa período 2021; el 39% señaló en su mayoría siempre contribuye el requerimiento del proceso de homologación en

el sistema de emisión electrónico desde los sistemas del contribuyente, 22% indico casi siempre, 22% indico con frecuencia, 11% indico casi nunca y 06% indico nunca.

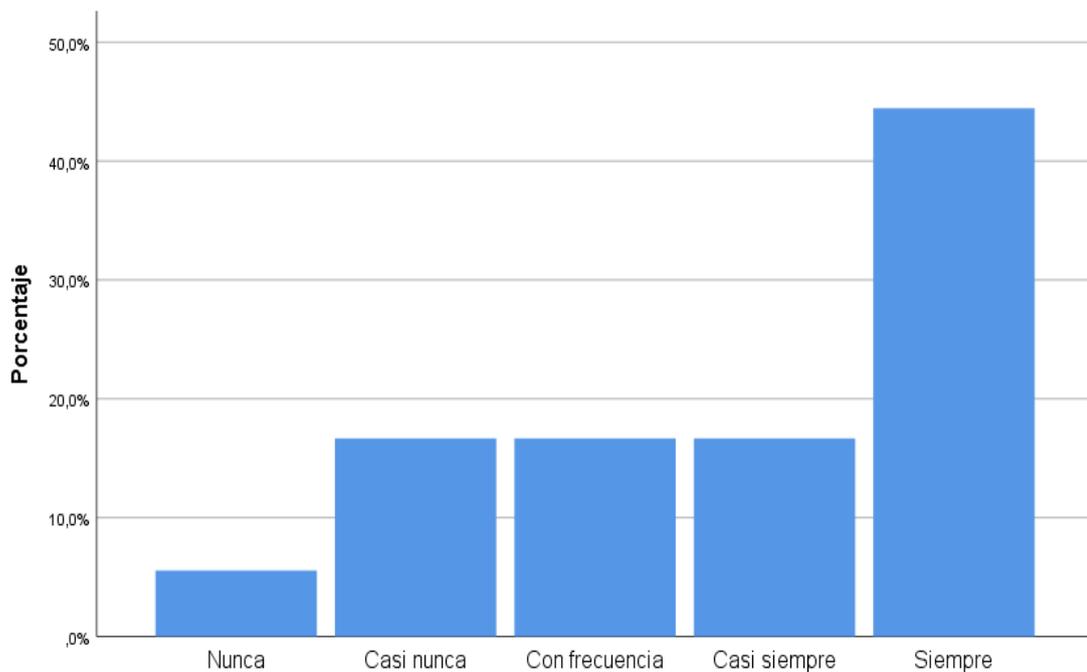
4.2.5. Certificado digital.

A la pregunta ¿Contribuye requerir certificado digital en el sistema de emisión electrónica desde los sistemas del contribuyente?

Cuadro 5 Certificado Digital

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,6	5,6	5,6
	Casi nunca	3	16,7	16,7	22,2
	Con frecuencia	3	16,7	16,7	38,9
	Casi siempre	3	16,7	16,7	55,6
	Siempre	8	44,4	44,4	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Gráfico 5



Interpretación:

Encuestas de campo muestran que, según el gerente de la Corporación de Servicios Turísticos de la Provincia de Oxapampa, 2021; una mayoría del 44% dijo que los sistemas de los contribuyentes siempre exigen certificados digitales en los sistemas de emisión electrónica, el 17% dijo que casi siempre es así, 17 % dijo frecuentemente, 17% dijo casi nunca y 05% dijo nunca.

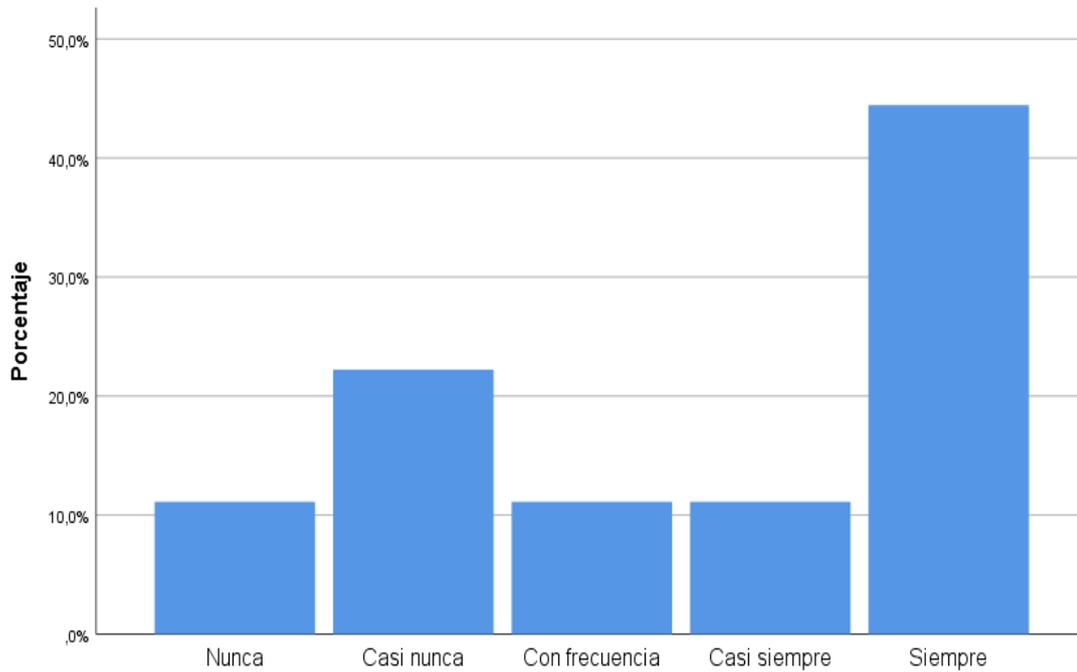
4.2.6. Registro de dirección.

A la pregunta ¿Contribuye requerir registrar una dirección de correo electrónico desde el sistema de emisión electrónica desde los sistemas del contribuyente?

Cuadro 6 Registro de dirección.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	11,1	11,1	11,1
	Casi nunca	4	22,2	22,2	33,3
	Con frecuencia	2	11,1	11,1	44,4
	Casi siempre	2	11,1	11,1	55,6
	Siempre	8	44,4	44,4	100,0
	Total		18	100,0	100,0

Gráfico 6



Interpretación:

Las encuestas de campo muestran que, según directivos de empresas de servicios turísticos de la provincia de Oxapampa durante 2021, el 44% de las empresas manifestó que la mayoría de las empresas siempre exigen una dirección de correo electrónico para registrarse en el sistema de emisión electrónica. Entre los contribuyentes, el 11% dijo casi siempre, el 11% dijo con frecuencia, el 22% dijo casi nunca y el 11% dijo nunca.

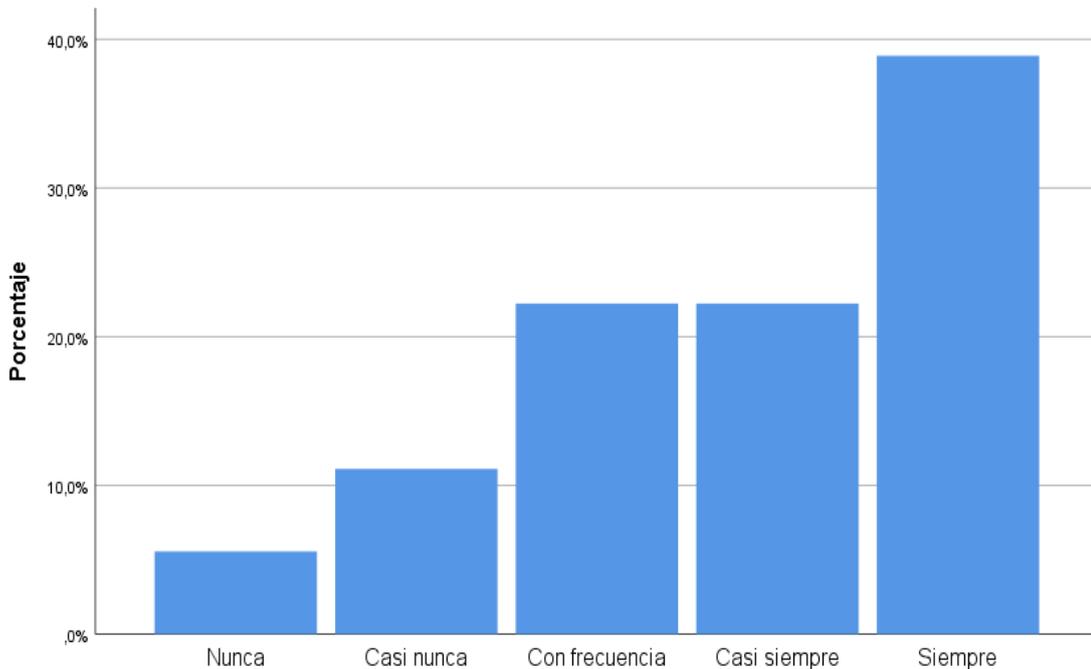
4.2.7. Tecnología gratuita.

A la pregunta: ¿Contribuye la tecnología gratuita desde el sistema de emisión electrónica facturador de la SUNAT?

Cuadro 7 Tecnología Gratuita

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,6	5,6	5,6
	Casi nunca	2	11,1	11,1	16,7
	Con frecuencia	4	22,2	22,2	38,9
	Casi siempre	4	22,2	22,2	61,1
	Siempre	7	38,9	38,9	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Gráfico 7



Interpretación:

El trabajo de campo realizado ha permitido establecer que, según los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa período 2021; 39% señalaron en su mayoría siempre contribuye la tecnología gratuita desde el sistema de emisión electrónica facturador de la SUNAT, 22%

indicaron casi siempre, 22% indico con frecuencia, 11% indico casi nunca y 06% indico nunca.

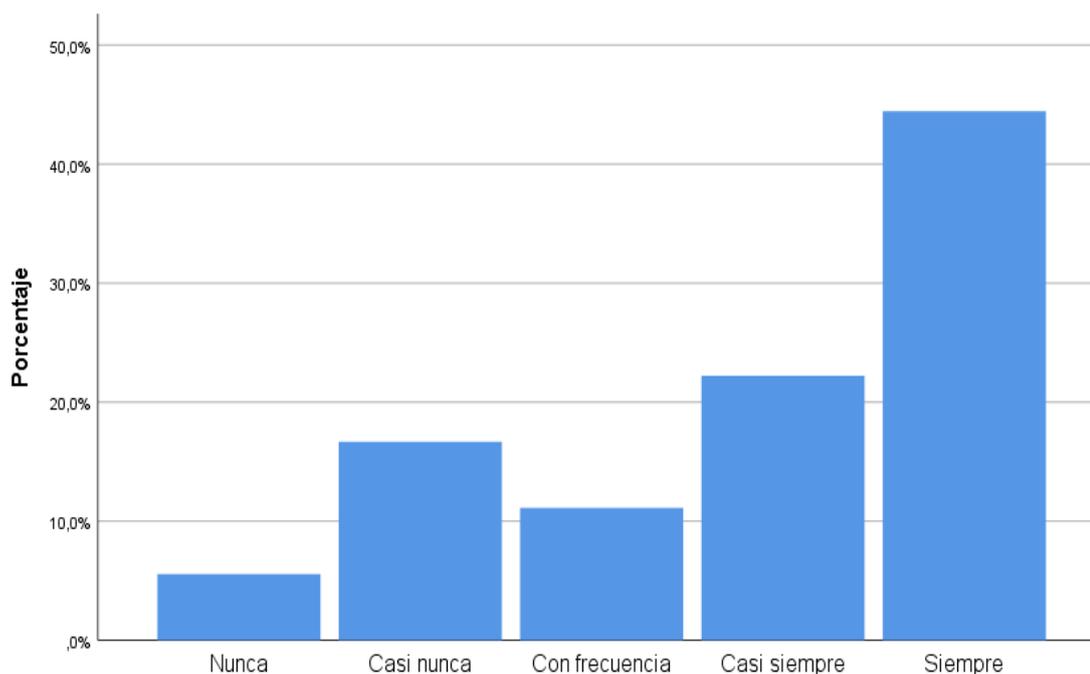
4.2.8. Convertir formatos digitales.

A la pregunta ¿Contribuye convertir a formatos digitales desde el sistema de emisión electrónica facturador de la SUNAT?

Cuadro 8 Convertir Formatos Digitales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,6	5,6	5,6
	Casi nunca	3	16,7	16,7	22,2
	Con frecuencia	2	11,1	11,1	33,3
	Casi siempre	4	22,2	22,2	55,6
	Siempre	8	44,4	44,4	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Gráfico 8



Interpretación:

El trabajo de campo realizado ha permitido establecer que, según gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa período 2021; 44% señaló en su mayoría siempre contribuye convertir a formatos digitales desde el sistema de emisión electrónica facturador de la SUNAT, 22% indico casi siempre, 11% indicaron con frecuencia, 17% indico casi nunca y 06% indico nunca.

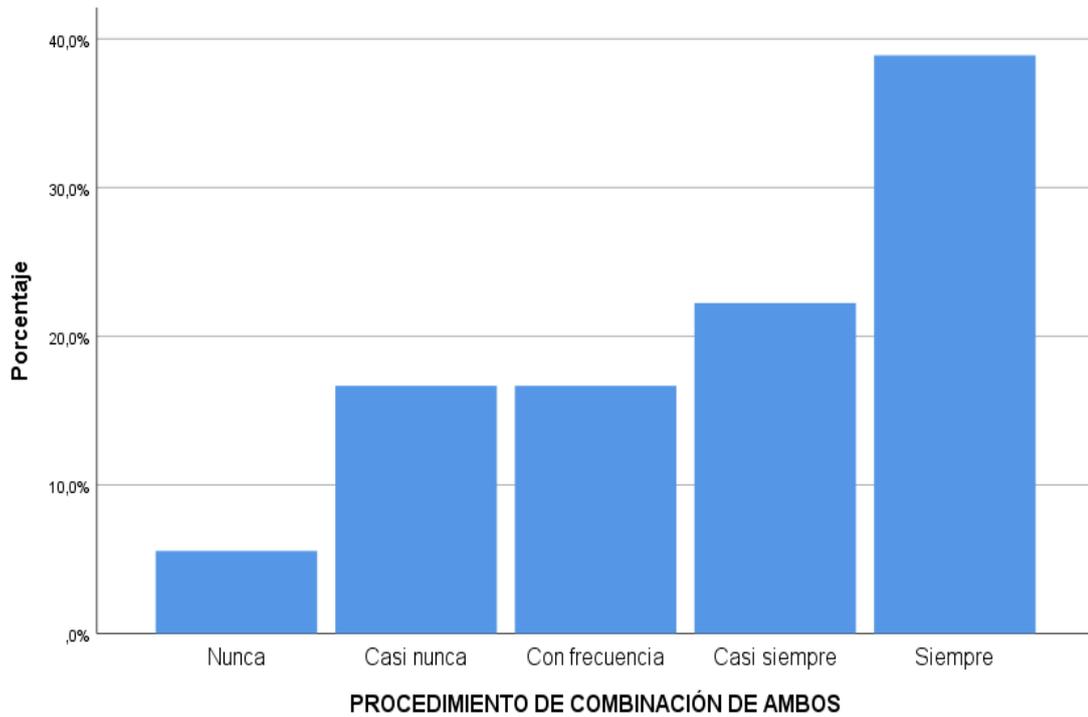
4.2.9. Comprobantes de pago.

A la pregunta ¿Contribuye los comprobantes de pago desde el sistema de emisión electrónica facturador de la SUNAT?

Cuadro 9 Comprobantes de pago.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,6	5,6	5,6
	Casi nunca	3	16,7	16,7	22,2
	Con frecuencia	3	16,7	16,7	38,9
	Casi siempre	4	22,2	22,2	61,1
	Siempre	7	38,9	38,9	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Gráfico 9



Interpretación:

El trabajo de campo realizado ha permitido establecer que, según los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa período 2021; 39% señalaron en su mayoría siempre contribuye los comprobantes de pago desde el sistema de emisión electrónica facturador de la SUNAT, 22% indico casi siempre, 22% indicaron con frecuencia, 17% indico casi nunca y 06% indico nunca.

Gestión Financiera

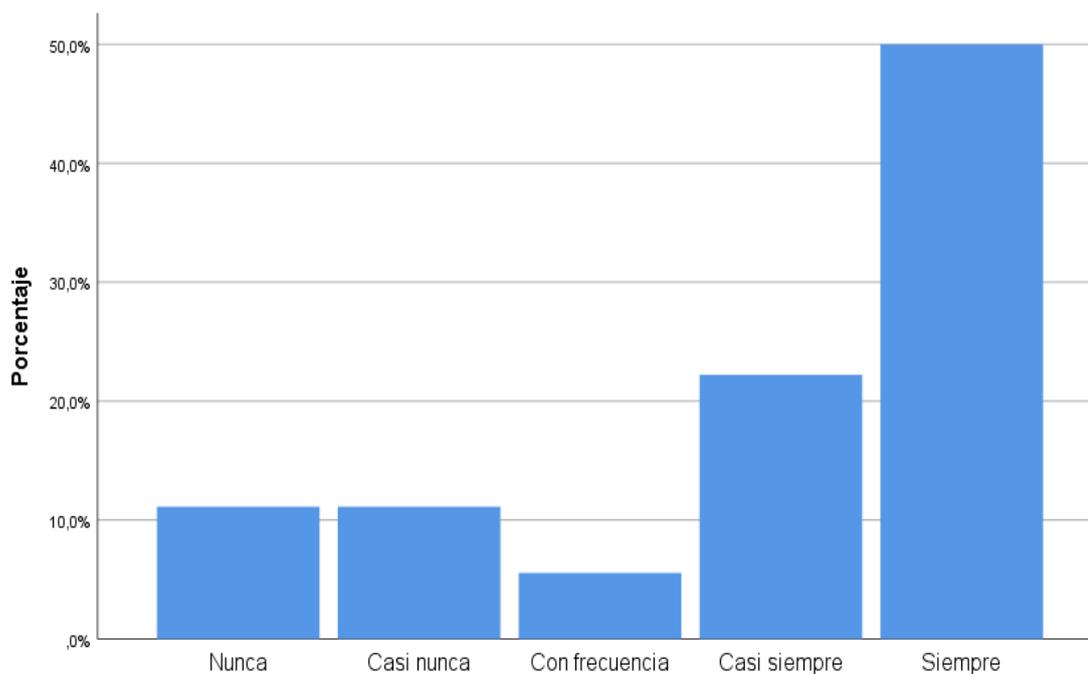
4.2.10. Tasa de crecimiento de ventas.

A la pregunta ¿Se evalúa la tasa de crecimiento de ventas en el desempeño financiero de las empresas de servicio turístico?

Cuadro 10 Tasa de crecimiento de ventas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	11,1	11,1	11,1
	Casi nunca	2	11,1	11,1	22,2
	Con frecuencia	1	5,6	5,6	27,8
	Casi siempre	4	22,2	22,2	50,0
	Siempre	9	50,0	50,0	100,0
	Total		18	100,0	100,0

Gráfico 10



Interpretación:

El trabajo de campo realizado ha permitido establecer que, según los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa período 2021; 50% señaló en su mayoría siempre se evalúa la tasa de crecimiento de ventas en el desempeño financiero de las empresas de servicio turístico, 22%

indico casi siempre, 06% indicaron con frecuencia, 11% indico casi nunca y 11% indico nunca.

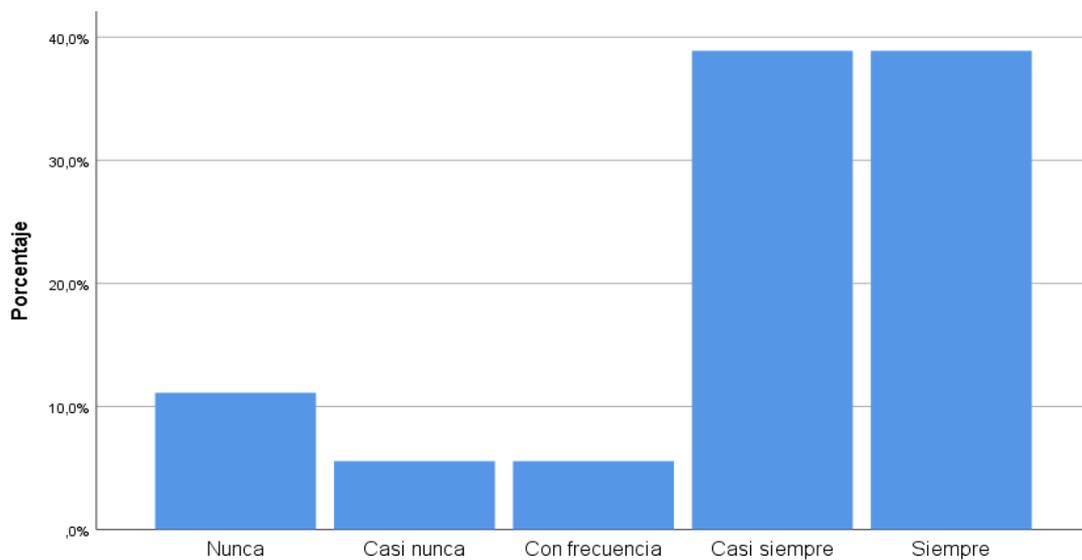
4.2.11. Costo de adquisición de clientes.

A la pregunta: ¿Se viene evaluando el costo de adquisición de clientes en el desempeño financiero de las empresas de servicio turístico?

Cuadro 11 Costo de adquisición de clientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	11,1	11,1	11,1
	Casi nunca	1	5,6	5,6	16,7
	Con frecuencia	1	5,6	5,6	22,2
	Casi siempre	7	38,9	38,9	61,1
	Siempre	7	38,9	38,9	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Gráfico 11



Interpretación:

El trabajo de campo realizado ha permitido establecer que, según los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa período 2021; 39% señaló en su mayoría siempre se viene evaluando el costo de adquisición de clientes en el desempeño financiero de las empresas de servicio turístico, 38% indicaron casi siempre, 06% indicaron con frecuencia, 06% indicaron casi nunca y 11% indicaron nunca.

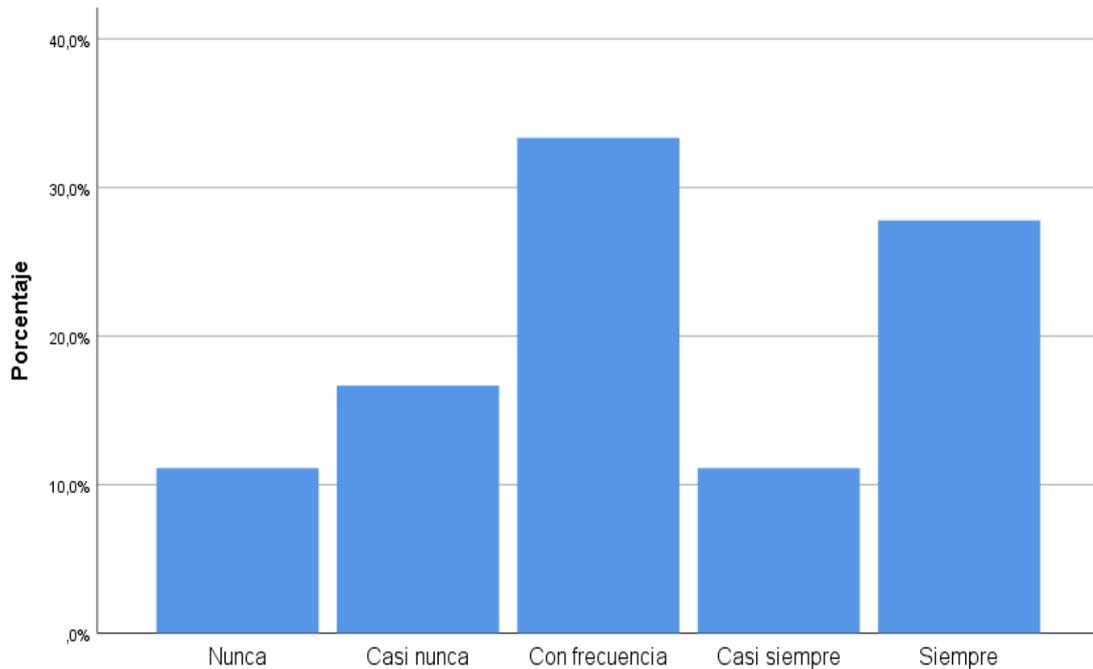
4.2.12. Variación del presupuesto.

A la pregunta ¿Se viene evaluando la variación del presupuesto en el desempeño financiero de las empresas de servicio turístico?

Cuadro 12 Variación del presupuesto.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	11,1	11,1	11,1
	Casi nunca	3	16,7	16,7	27,8
	Con frecuencia	6	33,3	33,3	61,1
	Casi siempre	2	11,1	11,1	72,2
	Siempre	5	27,8	27,8	100,0
	Total		18	100,0	100,0

Gráfico 12



Interpretación:

El trabajo de campo realizado ha permitido establecer que, según los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa período 2021; 28% indico siempre, 11% indico casi siempre, 33% señalaron en su mayoría con frecuencia se viene evaluando la variación del presupuesto en el desempeño financiero de las empresas de servicio turístico, 17% indico casi nunca y 11% indico nunca.

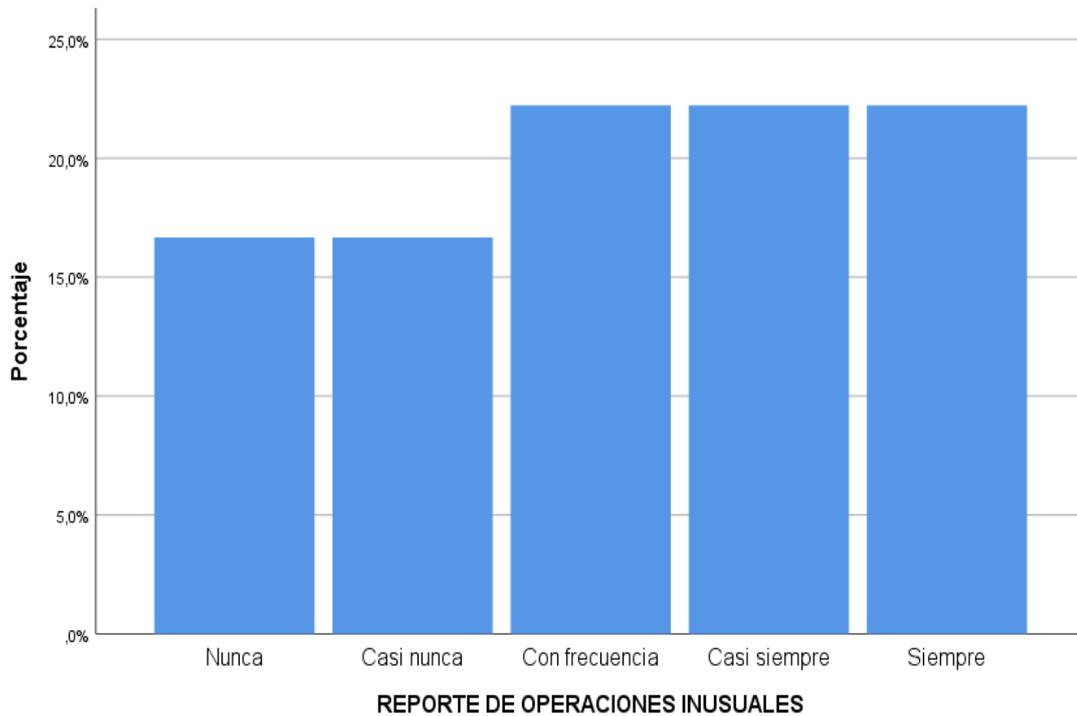
4.2.13. Capital financiero.

A la pregunta ¿Se evalúa el capital financiero en la gestión del capital en las empresas de servicio turístico?

Cuadro 13 Capital Financiero

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	16,7	16,7	16,7
	Casi nunca	3	16,7	16,7	33,3
	Con frecuencia	4	22,2	22,2	55,6
	Casi siempre	4	22,2	22,2	77,8
	Siempre	4	22,2	22,2	100,0
	Total		18	100,0	100,0

Gráfico 13



Interpretación:

El trabajo de campo realizado ha permitido establecer que, según los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa período 2021; 22% señaló en su mayoría siempre se evalúa el capital financiero en la gestión del capital en las empresas de servicio turístico, 22% indicó casi

siempre, 22% indicaron con frecuencia, 17% indicaron casi nunca y 17% indicaron nunca.

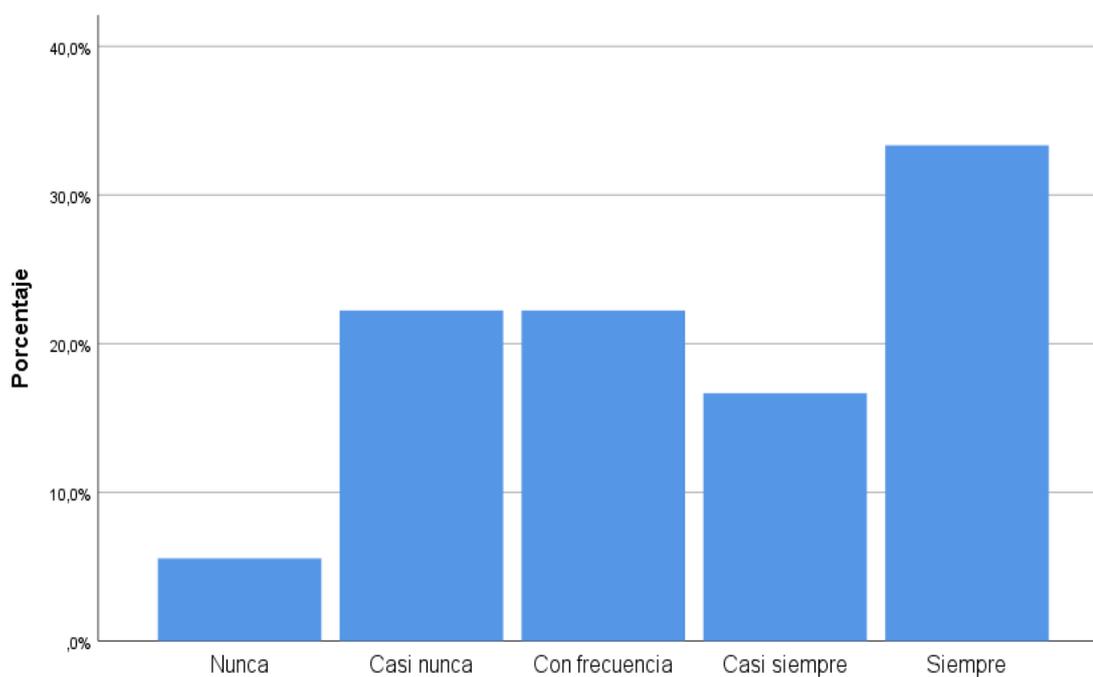
4.2.14. Capital intelectual humano.

A la pregunta ¿Se viene evaluando el capital intelectual humano en la gestión del capital de las empresas de servicio turístico?

Cuadro 14 Capital Intelectual Humano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,6	5,6	5,6
	Casi nunca	4	22,2	22,2	27,8
	Con frecuencia	4	22,2	22,2	50,0
	Casi siempre	3	16,7	16,7	66,7
	Siempre	6	33,3	33,3	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Gráfico 14



Interpretación:

El trabajo de campo realizado ha permitido establecer que, según los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa período 2021; 33% en su mayoría señaló siempre se viene evaluando el capital intelectual humano en la gestión del capital de las empresas de servicio turístico, 17% indicaron casi siempre, 22% indicaron con frecuencia, 22% indicaron casi nunca y 06% indico nunca.

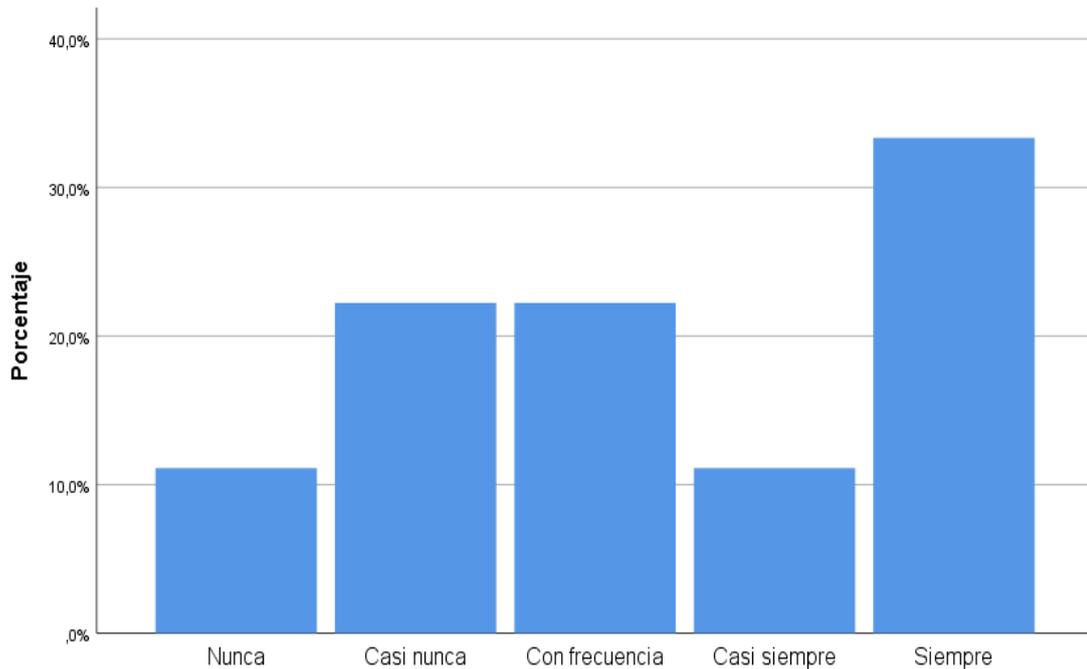
4.2.15. Capital interno y externo.

A la pregunta ¿Se viene evaluando el capital interno y externo en la gestión del capital de las empresas de servicio turístico?

Cuadro 15 Capital interno y externo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	11,1	11,1	11,1
	Casi nunca	4	22,2	22,2	33,3
	Con frecuencia	4	22,2	22,2	55,6
	Casi siempre	2	11,1	11,1	66,7
	Siempre	6	33,3	33,3	100,0
	Total		18	100,0	100,0

Gráfico 15



Interpretación:

El trabajo de campo realizado ha permitido establecer que, según los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa período 2021; 33% señalaron en su mayoría siempre se viene evaluando el capital interno y externo en la gestión del capital de las empresas de servicio turístico, 22% indicaron casi siempre, 11% indicaron con frecuencia, 22% indicaron casi nunca y 11% indico nunca.

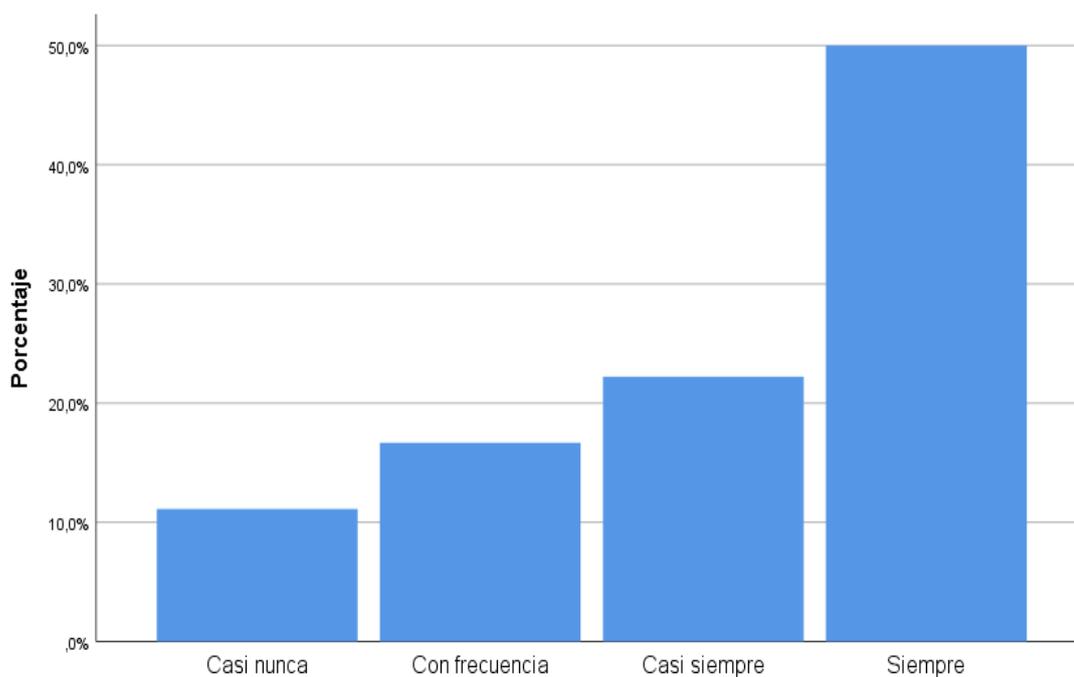
4.2.16. Equipamiento en la eficiencia operativa.

A la pregunta ¿Se viene evaluando el equipamiento en la eficiencia operativa de las empresas de servicio turístico?

Cuadro 16 *Equipamiento en la eficiencia operativa.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	11,1	11,1	11,1
	Con frecuencia	3	16,7	16,7	27,8
	Casi siempre	4	22,2	22,2	50,0
	Siempre	9	50,0	50,0	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Gráfico 16



Interpretación:

El trabajo de campo realizado ha permitido establecer que, según los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa período 2021; 50% señalaron en su mayoría siempre se viene evaluando el equipamiento en la eficiencia operativa de las empresas de servicio turístico, 22%

indicaron casi siempre, 17% indicaron con frecuencia y 11% indicaron casi nunca.

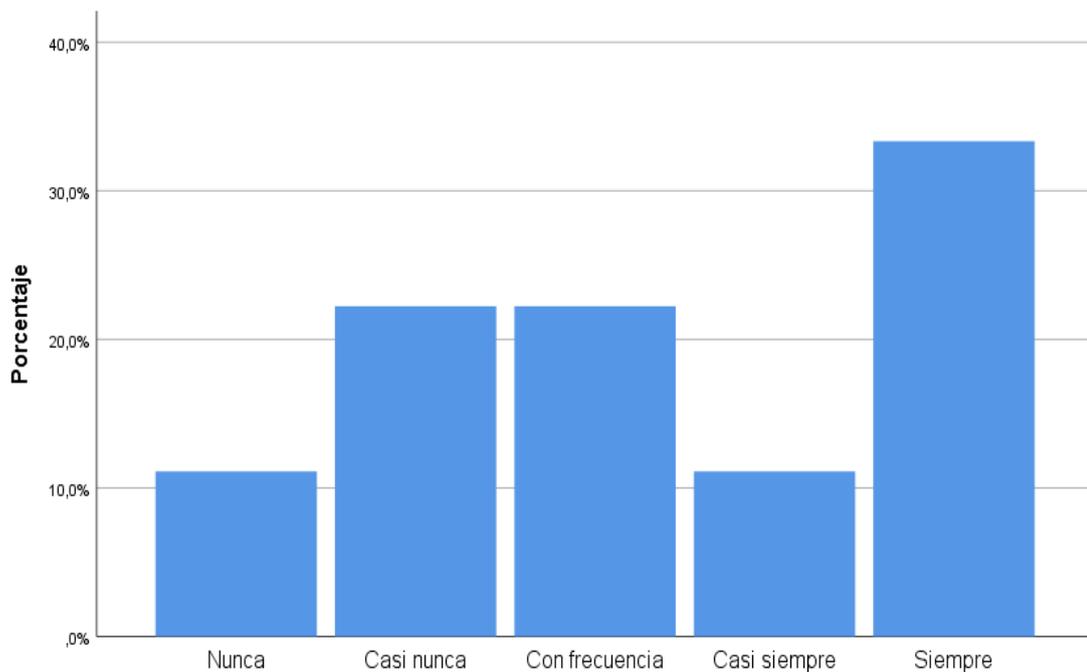
4.2.17. Capital interno y externo.

A la pregunta ¿Se viene evaluando el capital interno y externo en la gestión del capital de las empresas de servicio turístico?

Cuadro 17 Equipamiento en la eficiencia operativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	11,1	11,1	11,1
	Casi nunca	4	22,2	22,2	33,3
	Con frecuencia	4	22,2	22,2	55,6
	Casi siempre	2	11,1	11,1	66,7
	Siempre	6	33,3	33,3	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Gráfico 17



Interpretación:

El trabajo de campo realizado ha permitido establecer que, según los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa período 2021; 33% señalaron en su mayoría siempre se viene evaluando el capital interno y externo en la gestión del capital de las empresas de servicio turístico, 22% indicaron casi siempre, 11% indicaron con frecuencia, 22% indicaron casi nunca y 11% indico nunca.

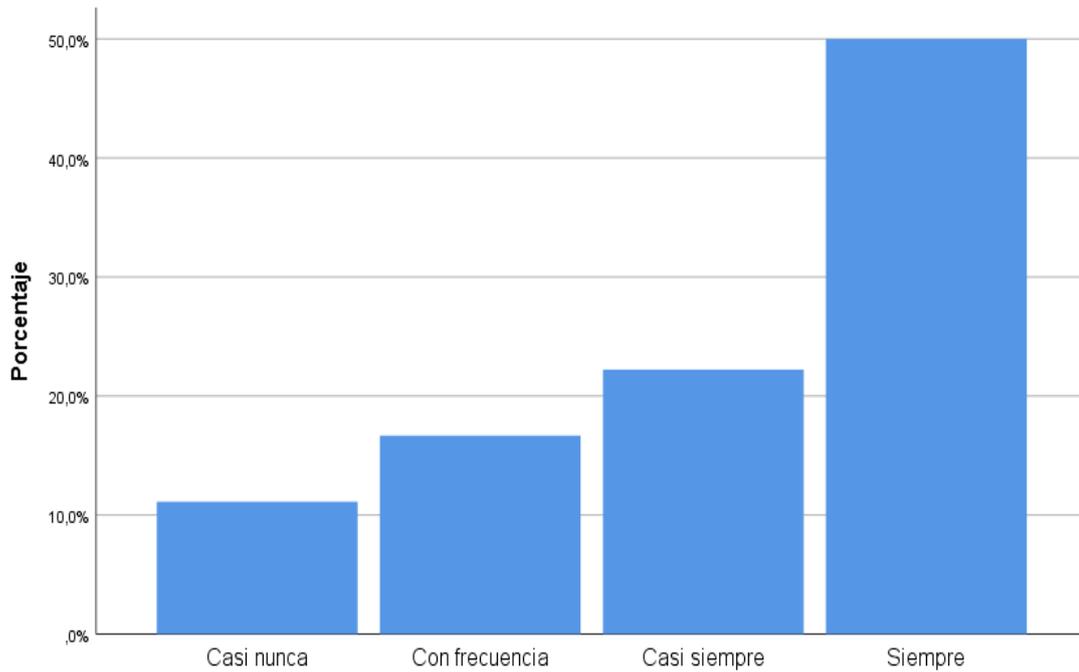
4.2.18. Equipamiento en la eficiencia operativa.

A la pregunta ¿Se viene evaluando el equipamiento en la eficiencia operativa de las empresas de servicio turístico?

Cuadro 18 Equipamiento en la eficiencia operativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	11,1	11,1	11,1
	Con frecuencia	3	16,7	16,7	27,8
	Casi siempre	4	22,2	22,2	50,0
	Siempre	9	50,0	50,0	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Gráfico 18



Interpretación:

El trabajo de campo realizado ha permitido establecer que, según los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa período 2021; 50% señalaron en su mayoría siempre se viene evaluando el equipamiento en la eficiencia operativa de las empresas de servicio turístico, 22% indicaron casi siempre, 17% indicaron con frecuencia y 11% indicaron casi nunca.

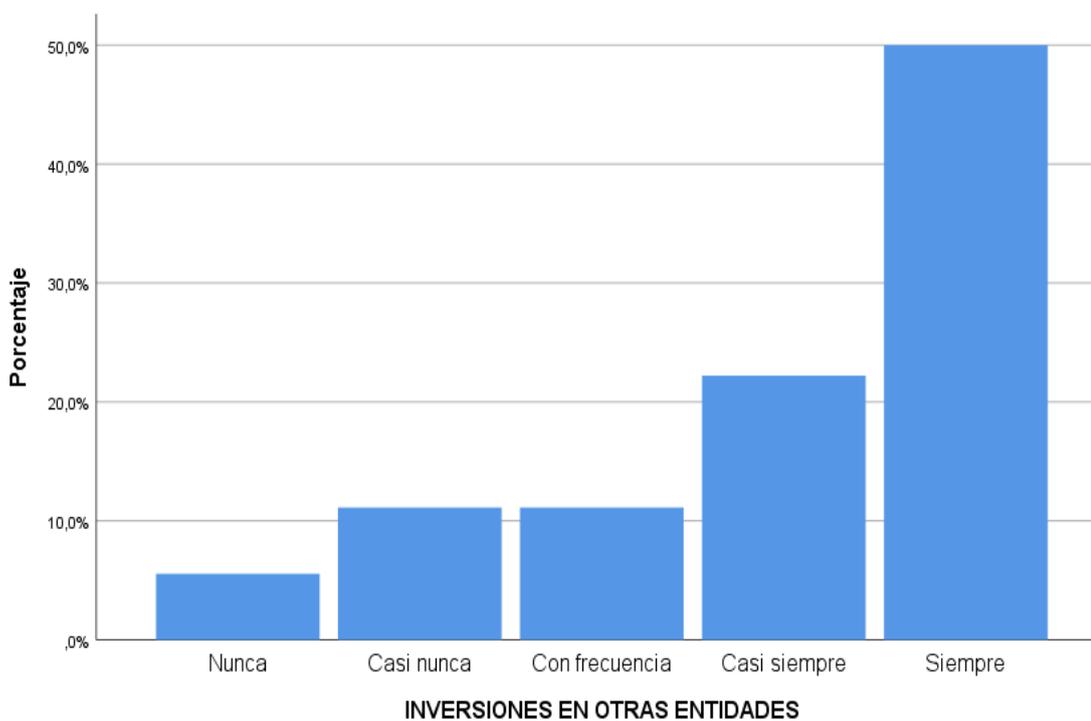
4.2.19. Tiempo en la eficiencia operativa.

A la pregunta ¿Se viene evaluando el tiempo en la eficiencia operativa de las empresas de servicio turístico?

Cuadro 19 Tiempo en la eficiencia operativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,6	5,6	5,6
	Casi nunca	2	11,1	11,1	16,7
	Con frecuencia	2	11,1	11,1	27,8
	Casi siempre	4	22,2	22,2	50,0
	Siempre	9	50,0	50,0	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Gráfico 19



Interpretación:

El trabajo de campo realizado ha permitido establecer que, según los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa período 2021; 50% señalaron en su mayoría siempre se viene evaluando el tiempo

en la eficiencia operativa de las empresas de servicio turístico, 22% indico con frecuencia, 11% indicaron con frecuencia, 11% indicaron casi nunca y 06% indico nunca.

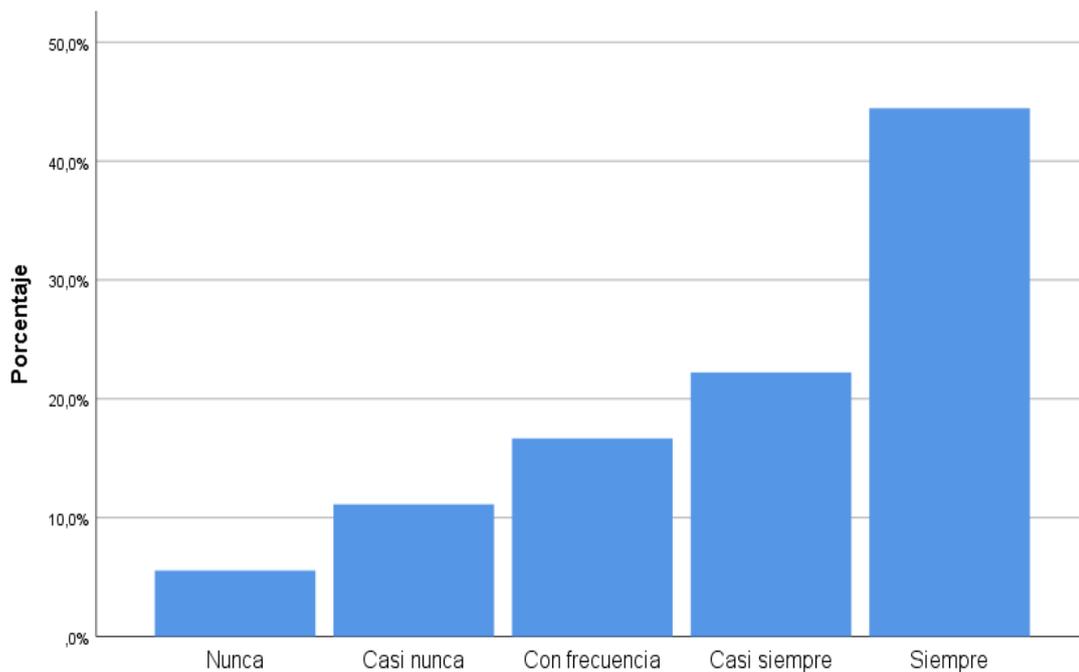
4.2.20. Procesos en la eficiencia operativa.

A la pregunta ¿Se viene evaluando los procesos en la eficiencia operativa de las empresas de servicio turístico?

Cuadro 20 *Procesos en la eficiencia operativa.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,6	5,6	5,6
	Casi nunca	2	11,1	11,1	16,7
	Con frecuencia	3	16,7	16,7	33,3
	Casi siempre	4	22,2	22,2	55,6
	Siempre	8	44,4	44,4	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Gráfico 20



Interpretación:

El trabajo de campo realizado ha permitido establecer que, según los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa período 2021; 44% señalaron en su mayoría siempre se viene evaluando los procesos en la eficiencia operativa de las empresas de servicio turístico, 22% indicaron casi siempre, 17% indicaron con frecuencia y 11% indicaron casi nunca y 06% indicaron nunca.

4.3. Prueba de hipótesis

Todas las comparaciones estadísticas tienen uno o más requisitos previos para su uso adecuado, cuyo incumplimiento puede dar lugar a resultados e interpretaciones inexactas. Sin embargo, hay muchas situaciones en las que trabajamos con muestras de datos muy exclusivas, como la que tenemos aquí, donde los datos no siguen una distribución determinada, donde las varianzas difieren significativamente y donde las variables se miden en una escala ordinal.

Teniendo en cuenta las formulaciones del problema general y específico, así como los objetivos de investigación propuestos en el presente estudio, podemos demostrar, comparar y validar las hipótesis iniciales al compararlas con los resultados obtenidos del trabajo de campo, la tabulación de datos y procesamiento, y presentarlos de acuerdo con los formatos gráficos apropiados. Dado que las variables en este estudio son cualitativas, un análisis estadístico ji-cuadrada es más apropiado.

Hipótesis general:

Ho: No existe una relación entre el sistema de emisión electrónica y la gestión financiera de los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa periodo 2021.

H1: Existe una relación entre el sistema de emisión electrónica y la gestión financiera de los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa periodo 2021.

		GESTIÓN FINANCIERA					Total
		Nunca	Casi nunca	Con frecuencia	Casi siempre	Siempre	
SISTEMA DE EMISIÓN ELECTRONICA	Nunca	2	0	0	0	0	2
	Casi nunca	0	2	0	0	0	2
	Con frecuencia	0	0	1	0	1	2
	Casi siempre	0	0	0	4	1	5
	Siempre	0	0	0	0	7	7
Total		2	2	1	4	9	18

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	56,800 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	40,091	16	,001
Asociación lineal por lineal	14,881	1	,000
N de casos válidos	18		

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: La estadística de prueba es:

$$x^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

3. Distribución de la estadística de prueba: cuando H_0 es verdadera, X^2 sigue una distribución aproximada de ji cuadrada con $(5-1)(5-1) = 16$ grados de libertad.
4. Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05, rechazar hipótesis nula (H_0) si el valor calculado de X^2 es mayor o igual a 26.296.
5. Cálculo de la estadística de pruebas. Al desarrollar la formula tenemos:

$$x^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 56,800$$

6. Decisión estadística: Dado que $56,800 > 26.296$, se rechaza H_0 .
7. Conclusión: Existe una relación entre el sistema de emisión electrónica y la gestión financiera de los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa periodo 2021.

Prueba de hipótesis específica 1:

- H_0 : No existe una relación entre el sistema de emisión electrónica desde el portal de la SUNAT y el desempeño financiero de los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa período 2021.
- H_1 : Existe una relación entre el sistema de emisión electrónica desde el portal de la SUNAT y el desempeño financiero de los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa período 2021.

		DESEMPEÑO FINANCIERO					Total
		Nunca	Casi nunca	Con frecuencia	Casi siempre	Siempre	
SISTEMA DE EMISIÓN	Nunca	2	0	0	0	0	2
ELECTRONICA DESDE EL	Casi nunca	0	1	0	2	0	3
PORTAL	Con frecuencia	0	0	1	1	0	2
	Casi siempre	0	0	0	4	0	4
	Siempre	0	0	0	0	7	7
Total		2	1	1	7	7	18

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	48,000 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	40,204	16	,001
Asociación lineal por lineal	13,438	1	,000
N de casos válidos	18		

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: La estadística de prueba es:

$$x^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

3. Distribución de la estadística de prueba: cuando Ho es verdadera, X2 sigue una distribución aproximada de ji cuadrada con (5-1) (5-1) = 16 grados de libertad.
4. Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05, rechazar hipótesis nula (Ho) si el valor calculado de X2 es mayor o igual a 26.296.

Calculo de la estadística de pruebas. Al desarrollar la formula tenemos:

$$x^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 48,000$$

6. Decisión estadística: Dado que $48,000 > 26.296$, se rechaza H_0 .

7. Conclusión: Existe una relación entre el sistema de emisión electrónica desde el portal de la SUNAT y el desempeño financiero de los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa período 2021.

Prueba de hipótesis específica 2:

H_0 : No existe una relación entre el sistema de emisión electrónica desarrollado desde los sistemas del contribuyente y la gestión del capital de los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa período 2021.

H_1 : Existe una relación entre el sistema de emisión electrónica desarrollado desde los sistemas del contribuyente y la gestión del capital de los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa período 2021.

		GESTIÓN DEL CAPITAL					Total
		Nunca	Casi nunca	Con frecuencia	Casi siempre	Siempre	
SISTEMA DE EMISIÓN ELECTRONICA DESARROLLADO DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE	Nunca	1	0	0	0	0	1
	Casi nunca	0	2	0	0	0	2
	Con frecuencia	0	0	4	0	0	4
	Casi siempre	0	0	0	4	0	4
	Siempre	2	1	0	0	4	7
Total		3	3	4	4	4	18

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	50,571 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	44,219	16	,000
Asociación lineal por lineal	3,395	1	,065
N de casos válidos	18		

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: La estadística de prueba es:

$$x^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

3. Distribución de la estadística de prueba: cuando H_0 es verdadera, X^2 sigue una distribución aproximada de ji cuadrada con $(5-1)(5-1) = 16$ grados de libertad.
4. Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05, rechazar hipótesis nula (H_0) si el valor calculado de X^2 es mayor o igual a 26.296.
5. Calculo de la estadística de pruebas. Al desarrollar la formula tenemos:

$$x^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 50,571$$

6. Decisión estadística: Dado que $50,571 > 26.296$, se rechaza H_0 .
7. Conclusión: Existe una relación entre el sistema de emisión electrónica desarrollado desde los sistemas del contribuyente y la gestión del capital de los

gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa período 2021.

Prueba de hipótesis específica 3:

Ho: No existe una relación entre el sistema de emisión electrónica facturador SUNAT y la eficiencia operativa de los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa período 2021.

H1: Existe una relación entre el sistema de emisión electrónica facturador SUNAT y la eficiencia operativa de los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa período 2021.

		EFICIENCIA OPERATIVA				Total
		Casi nunca	Con frecuencia	Casi siempre	Siempre	
SISTEMA DE EMISIÓN ELECTRONICA FACTURADOR SUNAT	Nunca	0	0	0	1	1
	Casi nunca	2	0	0	0	2
	Con frecuencia	0	3	0	1	4
	Casi siempre	0	0	4	0	4
	Siempre	0	0	0	7	7
Total		2	3	4	9	18

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	48,000 ^a	12	,000
Razón de verosimilitud	39,550	12	,000
Asociación lineal por lineal	6,615	1	,010
N de casos válidos	18		

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: La estadística de prueba es:

$$x^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

3. Distribución de la estadística de prueba: cuando H_0 es verdadera, X^2 sigue una distribución aproximada de ji cuadrada con $(5-1)(4-1) = 12$ grados de libertad.
4. Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05, rechazar hipótesis nula (H_0) si el valor calculado de X^2 es mayor o igual a 26.296.
5. Cálculo de la estadística de pruebas. Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$x^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 48,000$$

6. Decisión estadística: Dado que $48,000 > 26.296$, se rechaza H_0 .
7. Conclusión: Existe una relación entre el sistema de emisión electrónica facturador SUNAT y la eficiencia operativa de los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa período 2021.

4.4. **Discusión de resultados**

Existe relación entre el sistema de emisión electrónica y su contribución en la gestión financiera de los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa, con una prueba chi cuadrado de 56,800 y una significatividad estadística de 0,000. Se llegó a la conclusión que existe una correlación directa y significativa entre el sistema de emisión electrónica y la gestión financiera. En la dimensión desde el portal de la SUNAT y el desempeño financiero existe una relación, con una prueba chi cuadrado de 48,000 y una significatividad estadística de 0,000. Se llegó a conclusión que existe una correlación directa entre el portal de la SUNAT y el desempeño financiero. En la dimensión desarrollado desde los sistemas del contribuyente y gestión del capital existe una relación, quedando demostrada con una prueba chi cuadrado 50,571 y una significatividad estadística de 0,000. Se llegó a la conclusión que existe una

correlación directa entre el desarrollo desde los sistemas del contribuyente y gestión del capital. En la dimensión facturados SUNAT y la eficiencia operativa existe una relación, quedando demostrada con una prueba de chi cuadrada 48,000 y una significatividad estadística de 0,000. Se llegó a la conclusión que existe una correlación entre los facturados SUNAT y eficiencia operativa.

Los resultados muestran que el grado de implementación del sistema de emisión electrónica varía entre las empresas turísticas en Oxapampa. Se observa que un porcentaje significativo ha adoptado parcialmente la tecnología, mientras que otro grupo ha logrado una implementación completa. Las razones detrás de estas diferencias pueden estar relacionadas con factores financieros, capacitación del personal y adaptación a nuevas herramientas tecnológicas.

Se evidencia que la adopción del sistema de emisión electrónica ha generado mejoras significativas en la eficiencia administrativa y financiera en las empresas turísticas. La reducción del tiempo dedicado a tareas contables manuales, la automatización de procesos de facturación y la generación de reportes financieros precisos se destacan como beneficios clave. Sin embargo, se identifican desafíos relacionados con la adaptación de personal y la resistencia al cambio en algunos casos.

La investigación revela que la implementación del sistema de emisión electrónica ha contribuido positivamente al cumplimiento normativo y a la transparencia en las operaciones financieras de las empresas turísticas en Oxapampa. Se han mejorado los registros tributarios, se han reducido errores en la generación de comprobantes electrónicos y se ha facilitado el seguimiento de las regulaciones fiscales. Este aspecto ha sido fundamental para evitar sanciones y mejorar la reputación empresarial.

A pesar de los beneficios, se han identificado desafíos comunes en la implementación del sistema de emisión electrónica. La resistencia al cambio por parte del personal, la necesidad de capacitación adicional, la inversión inicial requerida para la adquisición e implementación de la tecnología, así como la adaptación a las actualizaciones y cambios normativos han sido obstáculos significativos para algunas empresas.

Basado en los resultados obtenidos, se proponen estrategias para mejorar la implementación y el aprovechamiento del sistema de emisión electrónica en empresas turísticas. Estas estrategias incluyen programas de capacitación continua, fomento de una cultura organizacional receptiva al cambio tecnológico, establecimiento de equipos dedicados para la gestión del sistema y la promoción de buenas prácticas mediante el intercambio de experiencias exitosas entre empresas.

Es importante mencionar las limitaciones encontradas durante la investigación, como el tamaño limitado de la muestra y la posibilidad de sesgos debido a la subjetividad en las respuestas de los participantes. Estos factores podrían influir en la generalización de los resultados a todas las empresas turísticas en Oxapampa.

Esta discusión de resultados resalta los hallazgos clave derivados del estudio sobre el sistema de emisión electrónica y su influencia en la gestión financiera de las empresas turísticas en Oxapampa en 2021, ofreciendo análisis, conclusiones y recomendaciones basadas en los datos recopilados.

CONCLUSIONES

Conclusión general:

Existe una relación entre el sistema de emisión electrónica y la gestión financiera de los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa periodo 2021. El estudio revela que la implementación del sistema de emisión electrónica ha tenido un impacto significativo en la gestión financiera de las empresas turísticas en Oxapampa. Se evidencia una mejora notable en la eficiencia operativa, la precisión de los registros financieros y el cumplimiento normativo, lo que ha contribuido directamente a la optimización de los procesos financieros.

Conclusiones específicas:

1. Existe una relación entre el sistema de emisión electrónica desde el portal de la SUNAT y el desempeño financiero de los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa período 2021. La adopción de esta tecnología ha demostrado ser una herramienta clave para mejorar la eficiencia y la productividad en las tareas administrativas y financieras. La automatización de procesos, la reducción de errores en la facturación y la generación rápida de informes financieros han permitido a las empresas turísticas optimizar sus recursos y tiempos, permitiendo una toma de decisiones más ágil y fundamentada.
2. Existe una relación entre el sistema de emisión electrónica desarrollado desde los sistemas del contribuyente y la gestión del capital de los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa período 2021. El sistema de emisión electrónica ha facilitado el cumplimiento normativo y ha aumentado la transparencia en las actividades financieras de las empresas turísticas. La generación de comprobantes electrónicos precisos y la mejora en la gestión tributaria han

fortalecido el cumplimiento de las regulaciones, evitando sanciones y mejorando la reputación y confianza tanto de clientes como de autoridades.

3. Existe una relación entre el sistema de emisión electrónica facturador SUNAT y la eficiencia operativa de los gerentes en las empresas de servicio turístico de la provincia de Oxapampa período 2021. Finalmente, se destaca la importancia de continuar adaptándose a los avances tecnológicos en un entorno empresarial dinámico. La investigación resalta que la implementación exitosa y el aprovechamiento total del sistema de emisión electrónica son procesos continuos que requieren una actitud proactiva hacia la innovación y el cambio en la gestión financiera.

RECOMENDACIONES

Recomendación general.

Se recomienda desarrollar programas de capacitación específicos y adaptados a las necesidades del personal de las empresas turísticas en Oxapampa. Estos programas deben enfocarse en mejorar la comprensión y el manejo del sistema de emisión electrónica, así como en la actualización constante sobre nuevas funcionalidades y cambios normativos relacionados. Es fundamental establecer equipos especializados encargados de la gestión y supervisión efectiva del sistema de emisión electrónica en cada empresa turística. Estos equipos deben estar compuestos por personal capacitado y dedicado exclusivamente a garantizar la correcta implementación, operación y actualización continua del sistema.

Recomendaciones específicas.

1. Fomentar una cultura organizacional receptiva al cambio tecnológico es esencial. Las empresas deben promover una mentalidad de adaptabilidad y apertura hacia nuevas tecnologías, animando a los colaboradores a abrazar la innovación y a estar dispuestos a aprender y utilizar herramientas que optimicen la gestión financiera. Se sugiere establecer espacios de intercambio entre empresas turísticas en Oxapampa para compartir experiencias y buenas prácticas en la implementación y optimización del sistema de emisión electrónica. Esto permitirá aprender de casos exitosos, identificar estrategias efectivas y superar desafíos comunes en la gestión financiera.
2. Es importante que las empresas turísticas realicen evaluaciones periódicas para verificar la eficacia y el impacto del sistema de emisión electrónica en su gestión financiera. Esta adaptación continua permitirá identificar áreas de mejora, actualizar procesos y asegurar que la tecnología se ajuste a las necesidades

cambiantes de la empresa y del entorno normativo. Buscar alianzas con expertos en tecnología financiera puede ser beneficioso para las empresas turísticas en Oxapampa. Estas colaboraciones podrían brindar acceso a asesoramiento especializado, recursos tecnológicos actualizados y oportunidades para la implementación de soluciones innovadoras en la gestión financiera.

3. Las empresas deben mantenerse actualizadas sobre las tendencias emergentes en tecnología financiera y adaptar estrategias para incorporar aquellas que sean relevantes y puedan mejorar aún más su gestión financiera. Estar al tanto de las innovaciones tecnológicas permitirá a las empresas mantener su competitividad en un mercado turístico en constante evolución. Estas recomendaciones ofrecen un conjunto de acciones prácticas y estratégicas destinadas a optimizar la implementación y el aprovechamiento del sistema de emisión electrónica en las empresas turísticas de la provincia de Oxapampa, brindando una guía para mejorar su gestión financiera y competitividad en el sector.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Hirache L., Mamani J., Luque L., (2016). “*Libros, Registros y Comprobantes Electrónicos*”. Lima, Perú: Pacífico editores.
- Luque L. (2018). “*Emisión de comprobantes de pago electrónicos (Facturas, boletas, guías de remisión, nota de crédito, nota de débito)*”. Lima Perú: Pacifico editores.
- Rosario, H., & Rosario, F. (2017). *Gestión financiera*. Editorial Universidad de Almería.
- Belda, José Manuel. Evalúe Consultores (2014). *Nuevos retos en la gestión financiera: la gestión del circulante* [en línea]. Madrid. Consulta [26-06-2015].
http://es.slideshare.net/slides_eoi/nuevos-retos-en-la-gestin-financiera-la-gestin-del-circulante-con-jos-manuel-belda
- Merano, E. (2020). *Gestion financiera*. Scienza Scripts.
- Pimenta, C., Mario, P., Marco, V., Adriana, A., Mike, W., Israel, F. Y., Claudiano, de A., José Adrián, V., Joseph, C., Benito, A. F., James L., C., Gerardo, U., & Natalia, R. (2015). *Gestión financiera pública en América Latina: la clave de la eficiencia y la transparencia*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Wesberry, J., & Casals And Associates. (2001). La gestión financiera contra la corrupción. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 21, 163–167.
<https://doi.org/10.24965/gapp.vi21.271>
- Yaguache Maza, D. M., & Hennings Otoyá, J. A. (2021). La gestión financiera como factor de la rentabilidad en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador 2016-2020. *Análisis Del Comportamiento de Las Líneas de Crédito a Través de La Corporación Financiera Nacional y Su Aporte al Desarrollo de Las PYMES En*

[https://doi.org/10.26820/recimundo/5.\(4\).dic.2021.356-371](https://doi.org/10.26820/recimundo/5.(4).dic.2021.356-371)

Página Web

SUNAT. “*Reglamento de Comprobantes de Pago*”. Recuperado de www.sunat.gob.pe/legislacion/comprob/regla/

SUNAT. “*Resolución de superintendencia N°097-2012/SUNAT*”. Recuperado de www.sunat.gob.pe/legislacion/superin/2012/097-2012.pdf

SUNAT. “*Resolución de superintendencia N°117-2017/SUNAT*”. Recuperado de www.sunat.gob.pe/legislacion/superin/2017/117-2017.pdf

SUNAT. “*Resolución de superintendencia N°141-2017/SUNAT*”. Recuperado de www.sunat.gob.pe/legislacion/superin/2017/141-2017.pdf

SUNAT. “*Resolución de superintendencia N°182-2017/SUNAT*”. Recuperado de www.sunat.gob.pe/legislacion/superin/2017/141-2017.pdf

SUNAT. “*Resolución de superintendencia N°188-2010/SUNAT*”. Recuperado de www.sunat.gob.pe/legislacion/superin/2010/188-10.pdf

ANEXOS

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO

A continuación, le formulamos un conjunto de preguntas con varias opciones de respuesta. De dichas opciones, escoja usted la respuesta adecuada y coloque un aspa en el paréntesis correspondiente. La información que usted proporciona es de carácter confidencial.

SISTEMA DE EMISIÓN ELECTRÓNICA

1) ¿Contribuye el recibo electrónico por servicios en el sistema de emisión electrónico SUNAT?

- a. Siempre (5) ()
- b. Casi siempre (4) ()
- c. Con frecuencia (3) ()
- d. Casi nunca (2) ()
- e. Nunca (1) ()

2) ¿Contribuye el comprobante de empresas supervisadas por la SBS en el sistema de emisión electrónico SUNAT?

- a) Siempre (5) ()
- b) Casi siempre (4) ()
- c) Con frecuencia (3) ()
- d) Casi nunca (2) ()
- e) Nunca (1) ()

3) ¿Contribuye la emisión de las notas electrónicas en el sistema de emisión electrónico SUNAT?

- a. Siempre (5) ()

- b. Casi siempre (4) ()
- c. Con frecuencia (3) ()
- d. Casi nunca (2) ()
- e. Nunca (1) ()

4) ¿Contribuye el requerimiento del proceso de homologación en el sistema de emisión electrónico desde los sistemas del contribuyente?

- a. Siempre (5) ()
- b. Casi siempre (4) ()
- c. Con frecuencia (3) ()
- d. Casi nunca (2) ()
- e. Nunca (1) ()

5) ¿Contribuye requerir certificado digital en el sistema de emisión electrónica desde los sistemas del contribuyente?

- a. Siempre (5) ()
- b. Casi siempre (4) ()
- c. Con frecuencia (3) ()
- d. Casi nunca (2) ()
- e. Nunca (1) ()

6) ¿Contribuye requerir registrar una dirección de correo electrónico desde el sistema de emisión electrónica desde los sistemas del contribuyente?

- a. Siempre (5) ()
- b. Casi siempre (4) ()
- c. Con frecuencia (3) ()
- d. Casi nunca (2) ()

e. Nunca (1) ()

7) ¿Contribuye la tecnología gratuita desde el sistema de emisión electrónica facturador de la SUNAT?

a. Siempre (5) ()

b. Casi siempre (4) ()

c. Con frecuencia (3) ()

d. Casi nunca (2) ()

e. Nunca (1) ()

8) ¿Contribuye convertir a formatos digitales desde el sistema de emisión electrónica facturador de la SUNAT?

a. Siempre (5) ()

b. Casi siempre (4) ()

c. Con frecuencia (3) ()

d. Casi nunca (2) ()

e. Nunca (1) ()

9) ¿Contribuye los comprobantes de pago desde el sistema de emisión electrónica facturador de la SUNAT?

a. Siempre (5) ()

b. Casi siempre (4) ()

c. Con frecuencia (3) ()

d. Casi nunca (2) ()

e. Nunca (1) ()

10) ¿Se evalúa la tasa de crecimiento de ventas en el desempeño financiero de las empresas de servicio turístico?

- a. Siempre (5) ()
- b. Casi siempre (4) ()
- c. Con frecuencia (3) ()
- d. Casi nunca (2) ()
- e. Nunca (1) ()

11) ¿Se viene evaluando el costo de adquisición de clientes en el desempeño financiero de las empresas de servicio turístico?

- a. Siempre (5) ()
- b. Casi siempre (4) ()
- c. Con frecuencia (3) ()
- d. Casi nunca (2) ()
- e. Nunca (1) ()

12) ¿Se viene evaluando la variación del presupuesto en el desempeño financiero de las empresas de servicio turístico?

- a. Siempre (5) ()
- b. Casi siempre (4) ()
- c. Con frecuencia (3) ()
- d. Casi nunca (2) ()
- e. Nunca (1) ()

13) ¿Se evalúa el capital financiero en la gestión del capital en las empresas de servicio turístico?

- a. Siempre (5) ()

- b. Casi siempre (4) ()
- c. Con frecuencia (3) ()
- d. Casi nunca (2) ()
- e. Nunca (1) ()

14) ¿Se viene evaluando el capital intelectual humano en la gestión del capital de las empresas de servicio turístico?

- f) Siempre (5) ()
- g) Casi siempre (4) ()
- h) Con frecuencia (3) ()
- i) Casi nunca (2) ()
- j) Nunca (1) ()

15) ¿Se viene evaluando el capital interno y externo en la gestión del capital de las empresas de servicio turístico?

- a. Siempre (5) ()
- b. Casi siempre (4) ()
- c. Con frecuencia (3) ()
- d. Casi nunca (2) ()
- e. Nunca (1) ()

16) ¿Se viene evaluando el equipamiento en la eficiencia operativa de las empresas de servicio turístico?

- a. Siempre (5) ()
- b. Casi siempre (4) ()
- c. Con frecuencia (3) ()
- d. Casi nunca (2) ()
- e. Nunca (1) ()

17) ¿Se viene evaluando el tiempo en la eficiencia operativa de las empresas de servicio turístico?

- a. Siempre (5) ()
- b. Casi siempre (4) ()
- c. Con frecuencia (3) ()
- d. Casi nunca (2) ()
- e. Nunca (1) ()

18) ¿Se viene evaluando los procesos en la eficiencia operativa de las empresas de servicio turístico?

- a. Siempre (5) ()
- b. Casi siempre (4) ()
- c. Con frecuencia (3) ()
- d. Casi nunca (2) ()
- e. Nunca (1) ()

Muchas Gracias