

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**TESIS:**

**“LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y LA CALIDAD DE LOS  
INFORMES EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE  
ALOJAMIENTO EN EL DISTRITO DE CAJAMARCA – 2017”**

**PARA OPTAR POR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
CONTADOR PÚBLICO**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER:  
NURI ESTHER PAREDES SHEEN**

**ASESOR:  
M.CS.CPC. JUAN JOSE JULIO VERA ABANTO**

**CAJAMARCA – PERÚ**

**2018**

## DEDICATORIA

*A mi querida madre Never Sheen, por ser mi guía y la fuente de mi motivación a lo largo de mi carrera universitaria, por enseñarme a con su ejemplo a superarme, a creer y confiar.*

*A mi hermana Rosa Paredes, por estar presente en cada momento importante y enseñarme a lograr mis metas con dedicación y empeño.*

## **AGRADECIMIENTO**

*Mi profundo agradecimiento a quienes fueron parte del desarrollo de esta investigación y hacer posible que pueda culminar con éxito una meta muy importante dentro de mi vida profesional.*

*A mi madre, que gracias a ella ha sido posible desarrollar mi carrera universitaria, por su esfuerzo, dedicación para brindarme educación de calidad.*

*Al profesor Julio Vera, por su asesoría, su paciencia, apoyo y consejos permanentes, durante todo el proceso de la investigación, para que pueda ser posible su culminación y presentación.*

*A mis amigos y a todos quienes me acompañaron a lo largo del desarrollo de este trabajo y de mi carrera universitaria.*

## ÍNDICE DE CONTENIDO

### RESUMEN

### ABSTRACT

### INTRODUCCIÓN

<b>I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Identificación del problema .....	1
1.2. Formulación del problema .....	2
1.2.1. Pregunta principal.....	2
1.2.2. Preguntas específicas .....	3
1.3. Objetivo general.....	3
1.4. Objetivos específicos .....	3
1.5. Justificación .....	3
1.5.1. Justificación teórica .....	3
1.5.2. Justificación práctica .....	4
1.5.3. Justificación académica.....	5
1.6. Limitaciones de la investigación .....	5
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>6</b>
2.1. Antecedentes .....	6
2.1.1. Locales .....	6
2.1.2. Nacionales .....	8
2.1.3. Internacionales .....	10
2.2. Bases teóricas .....	14
2.2.1. La información .....	14
2.2.2. Sistemas de Información .....	22
2.2.3. Sistema Contable .....	27
2.3. Definición de términos básicos .....	35
<b>III. HIPÓTESIS Y VARIABLES</b> .....	<b>39</b>
3.1. Hipótesis general.....	39
3.2. Variables .....	39
3.2.1. Variable independiente.....	39

3.2.2. Variable dependiente .....	39
<b>IV. METODOLOGÍA .....</b>	<b>42</b>
4.1. Tipo y diseño de investigación.....	42
4.6.1. Tipo y nivel de investigación.....	42
4.2. Diseño de investigación.....	42
4.3. Población y muestra .....	42
4.3.1. Población de estudio .....	42
4.3.2. Tamaño de muestra .....	43
4.4. Unidad de análisis .....	44
4.5. Operacionalización de variables.....	44
4.5.1. Variable independiente.....	44
4.5.2. Variable dependiente .....	44
4.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.....	46
4.6.1. Método de recolección de datos.....	46
4.6.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	46
4.7. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	46
4.7.1. Técnicas para el procesamiento de la información .....	46
4.7.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados .....	47
<b>V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>48</b>
5.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados.....	48
5.1.1. Utilización de algún sistema de información .....	48
5.1.2. Tipo de sistema de información.....	50
5.1.3. Finalidad del sistema de información .....	51
5.1.4. Alcance del sistema de información .....	52
5.1.5. Tipo del sistema de información, individual/integral .....	53
5.1.6. Utilidad del sistema de información .....	54
5.1.7. Respuesta costo de adquisición/utilidad .....	55
5.1.8. Origen de la información .....	56

5.1.9. Estructura temporal de la información .....	58
5.1.10. Características de la información .....	59
5.1.11. Alcance del sistema de información por nivel – Operativo/superior, gerencial y de supervisión .....	69

**CONCLUSIONES**

**RECOMENDACIONES**

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

**ANEXOS**

Anexo I: Matriz de consistencia metodológica

Anexo II: Instrumento de recolección de datos

Otros anexos necesarios que respalden la investigación.

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Utilización de algún sistema de información .....	48
Tabla N° 2: Tipo de sistema de información.....	50
Tabla N° 3: Finalidad del sistema de información .....	51
Tabla N° 4: Alcance del sistema de información .....	52
Tabla N° 5: Tipo del sistema de información, individual/integral .....	53
Tabla N° 6: Utilidad del sistema de información .....	54
Tabla N° 7: Respuesta costo de adquisición/utilidad.....	55
Tabla N° 8: Origen de la información .....	56
Tabla N° 9: Estructura temporal de la información .....	57
Tabla N° 10: Características de la información .....	58
Tabla N° 11: Utilidad de la Inform. – Sistema Manual/computarizado.....	59
Tabla N° 12: Relevancia de la Inform. – Sist. Manual/computarizado.....	60
Tabla N° 13: Oportunidad de la Inform. – Sist. Manual/computarizado.....	61
Tabla N° 14: Pertinencia de la Inform. – Sist. Manual/computarizado.....	62
Tabla N° 15: Confiabilidad de la Inform. – Sist. Manual/computarizado.....	63
Tabla N° 16: Integridad de la Inform. – Sist. Manual/computarizado .....	64
Tabla N° 17: Veracidad de la Inform. – Sist. Manual/computarizado .....	65
Tabla N° 18: Prudencia de la Inform. – Sist. Manual/computarizado .....	66
Tabla N° 19: Claridad de la Inform. – Sist. Manual/computarizado .....	67
Tabla N° 20: Confidencialidad de la Inform. – Sistema Manual/computarizado.....	68
Tabla N° 21: Alcance del sistema de información por nivel – Operativo/superior, gerencial y de supervisión.....	69
Tabla N° 22: Alcance Nivel/Relevancia .....	70
Tabla N° 23: Alcance Nivel/Oportunidad .....	71
Tabla N° 24: Alcance Nivel/Pertinente .....	72
Tabla N° 25: Alcance Nivel/Confiabilidad .....	73
Tabla N° 26: Alcance Nivel/Integridad .....	74
Tabla N° 27: Alcance Nivel/Veracidad .....	75
Tabla N° 28: Alcance Nivel/Prudencia .....	76
Tabla N° 29: Alcance Nivel/Claridad .....	77
Tabla N° 30: Alcance Nivel/Confidencialidad .....	78

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Utilización de algún sistema de información .....	49
Figura N° 2: Tipo de sistema de información .....	50
Figura N° 3: Finalidad del sistema de información .....	51
Figura N° 4: Alcance del sistema de información .....	52
Figura N° 5: Tipo del sistema de información, individual/integral .....	53
Figura N° 6: Utilidad del sistema de información .....	54
Figura N° 7: Respuesta costo de adquisición/utilidad .....	55
Figura N° 8: Origen de la información .....	56
Figura N° 9: Estructura temporal de la información .....	57
Figura N° 10: Características de la información .....	58
Figura N° 11: Utilidad de la Inform. – Sistema. Manual/computarizado .....	59
Figura N° 12: Relevancia de la Inform. – Sist. Manual/computarizado.....	60
Figura N° 13: Oportunidad de la Inform. – Sist. Manual/computarizado.....	61
Figura N° 14: Pertinencia de la Inform. – Sist. Manual/computarizado .....	62
Figura N° 15: Confiabilidad de la Inform. – Sist. Manual/computarizado.....	63
Figura N° 16: Integridad de la Inform. – Sist. Manual/computarizado .....	64
Figura N° 17: Veracidad de la Inform. – Sist. Manual/computarizado .....	65
Figura N° 18: Prudencia de la Inform. – Sist. Manual/computarizado .....	66
Figura N° 19: Claridad de la Inform. – Sist. Manual/computarizado .....	67
Figura N° 20: Confidencialidad de la Inform. – Sistema Manual/ computarizado. .....	68
Figura N° 21: Alcance del sistema de información por nivel – Operativo/superior, gerencial y de supervisión .....	69
Figura N° 22: Alcance Nivel/Relevancia .....	70
Figura N° 23: Alcance Nivel/Oportunidad .....	71
Figura N° 24: Alcance Nivel/Pertinente .....	72
Figura N° 25: Alcance Nivel/Confiabilidad .....	73
Figura N° 26: Alcance Nivel/Integridad .....	74
Figura N° 27: Alcance Nivel/Veracidad .....	75
Figura N° 28: Alcance Nivel/Prudencia .....	76
Figura N° 29: Alcance Nivel/Claridad .....	77
Figura N° 30: Alcance Nivel/Confidencialidad .....	78



## **RESUMEN**

En el presente trabajo de tesis se presenta a la evaluación de la calidad de los informes, respecto al uso de los sistemas de información en empresas de servicios de alojamiento en el distrito de Cajamarca.

Se evalúa la incidencia de los sistemas de información, en la calidad de los informes, el tipo y el alcance de los sistemas de información, las características que tienen los informes de las empresas que brindan servicios de alojamiento, desde el punto de la calidad.

Para lograr los objetivos de la presente, se realiza una investigación minuciosa y detallada de tal manera que nos permita dar solución a nuestras preguntas.

En la primera sección se presenta: la identificación del problema, la formulación del problema, los objetivos, la justificación y limitaciones de la investigación.

En las siguientes secciones se identifican: los antecedentes, bases teóricas, definición de términos, hipótesis, variables, tipo y diseño de investigación, método de investigación, población, muestra, unidad de análisis, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas para el procesamiento y análisis de la información.

Finalmente se presenta el desarrollo de la tesis, las conclusiones y recomendaciones.

## **ABSTRACT**

In the present work of thesis is presented to the evaluation of the quality of the reports, regarding the use of information systems in companies of accommodation services in the district of Cajamarca.

The impact of information systems, the quality of reports, the type and scope of information systems, the characteristics of the quality reports of companies, the companies that provide services are evaluated accommodation.

In order to achieve the objectives of the present, a thorough and detailed investigation is carried out in such a way that allows us to solve our questions. The first section presents: problem identification, problem formulation, objectives, justification and limitations of research.

The following sections identify: background, theoretical bases, definition of terms, hypotheses, variables, research type and design, research method, population, sample, unit of analysis, techniques and data collection instruments, techniques for Processing and analysis of information.

Finally, the development of the thesis, conclusions and recommendations is presented.

## INTRODUCCIÓN

El desarrollo de esta investigación se concentra en Los Sistemas de Información y cómo influyen en la elaboración de los informes de las empresas que brindan servicios de alojamiento en el distrito de Cajamarca. Se espera evaluar las características y condiciones de la información, el tipo, la eficiencia y alcance de los sistemas, y qué incidencia tiene en el mejoramiento de la información, para la toma de decisiones.

El estudio se plantea objetivos que permitan a los usuarios de la información enriquecer sus conocimientos, en base a la importancia del buen manejo de la información, del ordenamiento y registro de datos, y la influencia de éstos para tomar decisiones.

La investigación de tipo no experimental, se basa en describir la situación de las empresas seleccionadas para nuestra muestra, de acuerdo a la información que éstas nos brinden mediante encuestas, y través de ello, evaluar e investigar el comportamiento de las empresas y la incidencia en la elaboración de su información.

Esta tesis se orienta a aportar y complementar otras investigaciones al respecto, se busca que el aporte sirva de guía de estudio para muchos lectores, y contribuya al lector a enriquecer sus conocimientos respecto al tema, y la vez pueda ser aplicado a empresas que buscar lograr la elaboración de información real y eficiente que les permita tomar decisiones acertadas para el desarrollo de la empresa.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

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

Para la dirección financiera de una empresa, tener una idea detallada y precisa sobre el estado, funcionamiento y desarrollo de actividades y funciones, se hace más difícil en la medida en que aumenta el tamaño y complejidad de la organización.

Los sistemas de información facilitan a la administración a mejorar la información y a través de ello ofrecer mejoras en la gestión de la organización y en la toma de decisiones, hace que en la actualidad todas las empresas requieran de la implementación de un sistema de información, que colabore con los procesos empresariales y que genere un flujo de información que comunique los objetivos, políticas, decisiones y resultados de algunas variables internas y externas necesarias para la empresa.

El proceso de toma de decisiones, depende de la información obtenida de las diferentes áreas, por lo que ésta debe ser objetiva y confiable, además debe ser obtenida de manera rápida y oportuna, para esto las funciones administrativas deben realizarse eficazmente y son los sistemas de información como un conjunto formal y sistematizado los que lo proveen de tales datos. En la organización un sistema de información está constituido por métodos, procedimientos y recursos, orientados a lograr objetivos y fines de acuerdo a lo dispuesto por cada área.

Las empresas que brindan servicio de alojamiento ubicadas en el distrito de Cajamarca, empresas en las que se realizará el presente

estudio, muy pocas veces se da importancia al papel que tiene el manejo de información en la toma de decisiones, existe poca coordinación entre las áreas, no se accede a datos que una de las áreas solicita, la información no es clara ni precisa, lo que genera duplicidad de trabajo, derroche de recursos, ineficiencia, conllevando a afectar significativamente a la gestión de las empresas.

Esta situación origina que la contabilidad sea deficiente y lenta, dejado de lado su verdadero rol, el de ser la herramienta principal en el control de la gestión, registrando razonablemente todos los negocios de la empresa, así como el valor de sus recursos, deja de lado también su objetivo principal que es ser el reflejo fiel de la realidad de la empresa. El contador es simplemente el encargado de realizar asientos contables, sin poder analizar y explicar cifras y acontecimientos.

De continuar así, muchas empresas están destinadas a seguir la suerte de toda actividad llevada de manera empírica; información tardía e insuficiente, mal manejo de recursos, costos elevados y mala implementación de procedimientos. Cuando la contabilidad es trabajada de esta manera, tiende a llevarse de manera desordenada y lenta, lo que provoca que los directivos no cuenten con la información oportuna y actualizada.

Teniendo en cuenta lo antes explicado, la presente investigación tiene por finalidad presentar un estudio sobre los sistemas de información como una alternativa a la problemática descrita de las empresas que brindan servicios de alojamiento en el distrito de Cajamarca.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Pregunta principal**

¿Cuál es la incidencia de los sistemas de información, en la calidad de los informes en las empresas de servicios de alojamiento en el distrito de Cajamarca?

### **1.2.2 Preguntas específicas**

- ¿Cuál es el tipo y el alcance de los sistemas de información de las empresas en estudio?
- ¿Qué características tienen los informes de las empresas desde el punto de la calidad?

### **1.3 Objetivo general**

Investigar la incidencia de los sistemas de información, en la calidad de los informes en las empresas que brindan servicios de alojamiento en el distrito de Cajamarca.

### **1.4 Objetivos específicos**

- Evaluar el tipo y el alcance de los sistemas de información de las empresas en estudio.
- Determinar qué características tienen los informes de las empresas desde el punto de la calidad.

### **1.5 Justificación e importancia de la investigación**

#### **1.5.1 Justificación teórica**

Actualmente, las empresas se encuentran inmersas dentro de un contexto globalizado, donde la información juega un importante papel en la gestión de éstas. Los sistemas de información son una buena prueba de ello, como herramientas que logran una mejor sistematización y mejoramiento de la información.

Se ha puesto de manifiesto la necesidad de trabajar con grandes volúmenes de información para cualquier tipo de negocio, independientemente de su sector de actividad, tamaño o características individuales. El objetivo de los sistemas es proporcionar información de calidad a los usuarios en forma de informes y

simulaciones de modelos matemáticos que les ayudan a predecir el futuro, a evaluar todas las variables que pueden afectar a la resolución de un problema o tomar en consideración todos los datos que se deben tener en cuenta para una visión completa y de calidad de la realidad.

Las funciones de los sistemas de información son muy diversas, pero siempre han de estar correctamente contextualizadas para permitir, gestionar las transacciones, elaborar informes, procesar consultas. Sin embargo, una de sus funciones más importantes es el soporte a la toma de decisiones, especialmente cuando la decisión no es de rutina, por lo que el responsable de definir la iniciativa a aplicar, debe proporcionar el juicio, la evaluación y conocimientos sobre la definición del problema. En esta labor, la aportación de los sistemas de información es insustituible ya que, sin ellos no sería posible evaluar todas las variables que pueden afectar a la resolución de un problema o tomar en consideración todos los datos que se deben tener en cuenta para una visión completa y de calidad de la realidad.

Con esta investigación se busca contribuir y complementar otras investigaciones al respecto, para incentivar a los lectores a mantenerse actualizados en temas de implementación y manejo de nuevos sistemas que el mundo de hoy exige.

### **1.5.2 Justificación práctica**

La investigación nace a partir de observar una serie de limitaciones y deficiencias en la forma como se trabaja en las diferentes áreas de las empresas del sector hotelero, ubicadas en el distrito de Cajamarca, esto debido a que las personas responsables no prestaban la debida importancia al manejo de información y a lo que puede aportar la contabilidad al desarrollo empresarial. Es por ello que nace el interés en estudiar la incidencia de los sistemas de información en las empresas que brindan servicios de alojamiento en la ciudad de Cajamarca, en base a información obtenida mediante

instrumentos que me permitirán conocer el desarrollo de actividades de las empresas, para poder lograr los objetivos propuestos.

### **1.5.3 Justificación académica**

Considerando que la Universidad Nacional de Cajamarca, incentiva a desarrollar proyectos y estudios que nos permitan aportar a la sociedad temas actualizados y de interés, y buscando informar sobre el trabajo que se realiza en el campo de la contabilidad, se trabaja en esta investigación, la cual permitirá dar a conocer más a fondo la importancia de los sistemas de información y qué incidencias tienen en las empresas que brindan servicios de alojamiento en el distrito de Cajamarca.

Se espera que el aporte de la investigación, ayude a que los usuarios dominen este tipo de temas relacionados con avances informáticos, para ser profesionales altamente capacitados, que respondan a las necesidades que las grandes empresas del mundo moderno exigen.

### **1.6 Limitaciones de la investigación**

- La investigación se realizó aplicando encuestas, por lo que la veracidad de la información obtenida puede ser una limitante para realizar un trabajo con datos exactos, ya que puede estar sujeta a la sinceridad con la que respondan las interrogantes.
- Es de tipo descriptiva, por lo que no nos permitió analizar la relación causa – efecto, al no realizar experimentos y aplicar procedimientos para obtener resultados, por lo que solo se tiene una visión subjetiva y se han interpretado datos de acuerdo a la percepción y visualización, la que puede ser sesgada.
- El desarrollo de este trabajo, se realizó en los meses de enero a marzo de 2017, por lo que no fue posible evaluar la información a lo largo del periodo para poder analizar más a fondo las situaciones que se presentan en las empresas estudiadas.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes**

Previa a esta investigación, se desarrollaron diversos estudios referentes a sistemas de información, entre ellos encontramos:

##### **2.1.1. Locales**

Según la tesis de grado, “Los sistemas de información contable y la toma de decisiones en las empresas de servicios generales en la localidad de Cajamarca” (Cortez, 2014), el cual se basa en los sistemas de información para la toma de decisiones en las empresas de servicios generales en la ciudad de Cajamarca. Para el autor, los sistemas de información además de diseñarse para generar información de carácter financiero, deben diseñarse para generar una variedad de productos de información, con el fin de satisfacer las necesidades cambiantes de las personas que toman decisiones a través de la organización.

En este trabajo se buscó analizar la contribución de los sistemas de información contable en la toma de decisiones, describir, evaluar la eficiencia y la calidad, así como determinar los niveles de la información en los sistemas contables. Evaluar el efecto de éstos en la toma de decisiones desde el punto de vista de percepción de la utilidad de la información.

Con el estudio se pudo concluir que el sistema de información contable no contribuye a la toma de decisiones eficientes, la toma de decisiones se ve afectada por la eficiencia, la calidad, los niveles y la utilidad de la información.

Respecto a los sistemas de información contable de las empresas de servicios generales de la localidad de Cajamarca, se encuentra que en casi todas las empresas señalaron poseer un sistema de información contable (97%), en estas existe un predominio en empresas o estudios especializados en contabilidad, tan solo el 32% de empresas han implementado sistemas de información contable internos. En lo referente a la evaluación de la eficiencia del sistema de información contable se evidencia que tan solo el 7% de empresas señalo que los sistemas de información contable eran muy eficientes, el 42% de los encuestados señalo que eran eficientes, mientras que el 43% señalo que eran deficientes y el 8% como muy deficientes. En las empresas de gestión contable interna, se calificaron con mayor tendencia estos sistemas como muy eficientes, o eficientes, mientras que las empresas con gestión contable externa se calificaron como deficientes o muy deficientes.

En la evaluación del efecto en la toma de decisiones, ésta se ve afectada conforme aumenta el nivel de información, desde el nivel operativo hasta el nivel gerencial.

Desde el punto de vista de la percepción de la utilidad de la información, en una escala del 1 al 4, la percepción de la utilidad de la información contable a nivel operativo, en los aspectos evaluados se obtiene un calificativo promedio de bueno ligeramente por encima del valor medio. La percepción de la utilidad de la información contable a nivel gerencial, la información para decisiones de financiamiento y decisiones de inversión obtienen un calificativo de bueno ligeramente por encima del valor medio, y la utilidad de la información para el análisis de balance y resultados obtuvo un calificativo de malo. La percepción de la utilidad de la información contable a nivel estratégico y la información para decisiones del mercado, obtienen un calificativo de bueno, y la utilidad de la

información para otras decisiones estratégicas, obtuvo un calificativo de bueno.

Finalmente, el autor recomienda que los sistemas de información contable, se alineen de acuerdo a las necesidades de la empresa, para que éstos cumplan con las expectativas.

### **2.1.2. Nacionales**

En la tesis de grado de la Universidad Nacional De Trujillo; “Diseño de un sistema de organización contable para mejorar la estructura económica y financiera de la empresa medica santa lucia SAC”,(Pereda, 2012), el autor da a conocer el diseño de un sistema de organización contable para la empresa medica Santa Lucia SAC, la cual tiene como misión brindar asistencia médica de alta eficiencia y calidad a sus pacientes de manera que satisfaga sus necesidades, sus requerimientos y expectativas. Basa su análisis en los cambios económicos en las empresas caracterizados por los niveles de competitividad, alta calidad en la prestación de bienes y servicios, la necesidad de contar con herramientas mecanizadas y automatizadas que permitan a la información contable y financiera, ser oportuna, confiable, concisa y verificable, objetiva, útil y veraz, con el objetivo de facilitar a los diversos interesados a la toma de decisiones en relación con dicha entidad, por lo cual fue indispensable la correcta estructuración y organización del sistema de contabilidad de la empresa objeto de estudio, asimismo permitió minimizar el riesgo de los reportes generados, además con este estudio se logró obtener la información de manera oportuna, clara y veraz.

Se planteó objetivos como, diseñar un sistema de organización contable para mejorar la estructura económica y financiera de la empresa medica Santa Lucia SAC, describir las diferentes áreas que tienen implicancia en la estructura económica y financiera, proponer flujo gramas y procesos contables para que

sirva de guía en el desarrollo del trabajo de Contabilidad, sugerir un manual de políticas y procedimientos de contabilidad, elaborar un plan de cuentas que se sujete a la realidad económica y financiera de la empresa.

Este estudio permitió analizar la principal problemática por la que la empresa atraviesa y llegar a la conclusión de que la organización funcional actual del sistema de contabilidad, presenta una serie de deficiencias y limitaciones que impiden definir su estructura económica y financiera, además, la información que presenta no es confiable para la toma de decisiones, los registros contables de forma manual es una de las principales deficiencias que presenta el sistema contable actual de la empresa, ha conllevado a la carencia e inoportunidad de los reportes contables sumados a la falta de seguridad de los mismos, la falta de una adecuada estructura organizacional donde se muestre las diferentes áreas funcionales encargadas de realizar las múltiples tareas propias al servicio, ha generado la confusión de responsabilidades, duplicidad en el trabajo y al derroche de los recursos de la empresa, la serie de deficiencias que presenta el actual sistema de contabilidad, en gran parte es por la ausencia de un profesional en la materia, que se encargue exclusivamente del control de los procesos y operaciones contables. Los auxiliares técnicos con los que se cuenta actualmente presentan limitaciones al respecto, con la actual gestión administrativa y contable es muy complicado corroborar la veracidad de ciertas operaciones realizadas por la empresa, existe la incertidumbre de posible presencia de fraudes, robos, malversación de recursos y otros actos en detrimento de la empresa. Esta situación se ha generado dado la falta de procedimientos de control interno administrativos y contables.

Para el autor, es recomendable revisar y evaluar los procesos contables, y corregir las deficiencias o suprimirlos, y crear nuevos procesos, capacitar al personal para el uso completo del sistema

existente, se sugiere a la administración enfocarse en reestructurar la organización de la empresa para que se creen los departamentos necesarios, se elaboren los instructivos de gestión para lograr la organización entre las áreas funcionales y los objetivos de la organización. Así mismo la empresa debe adoptar medidas y procedimientos de control interno para garantizar el adecuado control y resguardo del patrimonio de la empresa. Con ello se logrará que lo informado por contabilidad sea fiel representación de la situación económica y financiera de la empresa.

### **2.1.3. Internacionales**

En la Tesis doctoral de la Universidad de Girona - España, “Los sistemas de información en el sector hotelero: un modelo de éxito” (Martinez, 2013), basada en la investigación de la importancia del turismo en España como uno de los principales destinos turísticos del mundo y en el estudio de las tecnologías de información usadas actualmente en los hoteles, para posteriormente centrarse en el objeto principal de estudio, que son los sistemas de información, denominados sistemas de gestión hotelera en el sector.

De estos sistemas se recogen la funcionalidad y características para el caso de los hoteles y se compara con los sistemas usados en otros sectores, especialmente con los sistemas integrales de gestión, que son mayoritariamente usados en el sector manufacturero, por la importancia que dan los autores a que toda funcionalidad que necesita la organización se encuentre integrada en un único sistema. El estudio incluye cual es el ciclo de vida y los factores críticos en la adopción y la implantación de estos sistemas según diferentes autores, así como su uso en el sector servicios.

Se plantea sobre si las tecnologías de la información (TI), más concretamente los sistemas de información basados en tecnologías

de la información, se están usando correctamente y tiene las repercusiones esperadas en el sector, se deseaba avanzar en el conocimiento para el caso español de si realmente tienen impacto y, si no lo tienen, cuáles son las causas. Uno de los primeros objetivos era conocer como son los actuales sistemas de información usados en hoteles, otro aspecto era saber, que factores eran críticos en los proyectos de implantación de un nuevo sistema, con ello se pretendió observar en qué aspectos hay que incidir, qué actores intervienen, qué recursos son necesarios o qué errores hay que evitar para incrementar las posibilidades de éxito, de manera que la implantación obtenga los resultados esperados en el tiempo y presupuesto planificado.

A partir de aquí se definieron una serie de premisas, a las que se busca dar respuesta, entre las más importantes tenemos, la premisa si los hoteles cuentan con sistemas de información con suficiente calidad y suficientemente integrados que disponen de toda la funcionalidad necesaria para gestionar la forma eficiente en el hotel, de nada sirve disponer de las herramientas tecnológicas necesarias si éstas no se usan con asiduidad y de forma correcta, es decir su funcionalidad, usabilidad y fiabilidad. Otra premisa es, los hoteles usan extensamente las tecnologías de la información y, explotan de forma correcta su sistema de información en el funcionamiento y la gestión del hotel, esto debido a que en algunos modelos se observa como la calidad del sistema de información o la utilidad percibida afectan positivamente a la satisfacción que se tiene del sistema, con el grado de satisfacción se pretende observar qué realmente se considera útil y qué mejora el funcionamiento y competitividad del hotel. También se busca evaluar y analizar, si los profesionales del sector tienen un alto grado de satisfacción del uso de sus sistemas de información, la cual fue posiblemente la premisa más difícil de analizar, especialmente en lo que se refiere a competitividad y beneficios de la empresa, ya que éstos dependen

de una multitud de aspectos cambiantes, tanto internos como externos, por ello el estudio solo busca analizar si desde que se implementó el sistema ha habido una mejora en la productividad y en el funcionamiento del hotel.

A diferencia de lo que pasa en otros sectores, en el sector hotelero los proyectos de implantación de nuevos sistemas de información se reducen a sustituir un sistema por otro, sin introducir cambios en el funcionamiento de la empresa, lo que frena el potencial de cambio y mejora, es por lo que en este estudio se plantearon observar si actualmente es así en el caso de los hoteles españoles y comprobar si realmente los hoteles que introducen dichos cambios obtienen mayores beneficios.

Tanto el estudio de la bibliografía existente sobre el tema como la construcción del modelo y su análisis, finaliza con una serie de conclusiones y recomendaciones para que su introducción sea más eficiente y resulte una mejora en el rendimiento del hotel.

Basándose en todos los estudios antes mencionados podemos concluir que las tecnologías de información se han convertido en una fuente principal de ventaja competitiva y en un arma estratégica, algunos de los principales beneficios son la mejora de la eficiencia de los procesos internos, la reducción de costes, el incremento de la productividad y la competitividad, la mejora de los servicios ofrecidos al cliente, valor añadido a estos servicios y productos, mejoras en el marketing, nuevas oportunidades de expansión, mayor rapidez de adaptación a los mercados, y la competencia o la posibilidad de crear alianzas estratégicas. El sector hotelero, es un sector donde la información juega un papel fundamental en la descripción, promoción y distribución de sus servicios, la capacidad de recopilación, tratamiento y transmisión de la información que tienen las TI, son fundamentales.

La estrecha relación entre el cliente y el hotel, poder recopilar y almacenar datos del cliente desde todos los puntos de contacto permite dar un mejor y más personalizado servicio, incrementando la satisfacción, fidelización y el beneficio obtenido de cada cliente durante toda la relación comercial. Es evidente que cada tipo de empresa presenta unas necesidades tecnológicas según sean sus características, sin embargo, la introducción de tecnologías no es suficiente para que las empresas obtengan un beneficio significativo, sino que esta introducción debería ir acompañado de otras medidas estratégicas y de gestión, como pueden ser cambios en los procesos, estando siempre alineados con la estrategia de la empresa.

Es importante encontrar y mantener personal calificado, que permita el correcto uso de las tecnologías y del sistema de información, especialmente en las primeras fases de implementación, para asegurar que se extraiga el máximo rendimiento. De los empleados también hay que superar la resistencia al cambio, mostrándoles qué efectos positivos traerá la nueva adopción del nuevo sistema, y cuáles son los beneficios para la empresa.

La calidad del sistema afecta a la satisfacción de todos sus usuarios, así como el uso del sistema tiene un claro impacto en la eficiencia y productividad de la empresa y, en el caso de hoteles, en la mejora del servicio que se da al cliente. Es recomendable observar si se realiza el uso correcto e intensivo e este, y el grado de satisfacción para asegurar la repercusión en el rendimiento.



## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. La información**

#### **2.2.1.1. Concepto**

La información es un conjunto de datos que se transmiten de una manera ordenada de modo que sea entendible por el receptor. O sea que la información es algo más que simples datos. Son datos procesados y presentados con determinadas formalidades que los hacen comprensibles por el receptor. (Barroso & Tasca, 2015, p. 3).

#### **2.2.1.2. La información y la toma de decisiones**

En el campo de las organizaciones esto es de mucha importancia por cuanto los propietarios, directores, gerentes, jefes, etc., de acuerdo a Barroso & Tasca, (2015), éstos, están tomando continuamente decisiones vinculadas a la operatoria organizacional, y, según cuales sean esas decisiones, la organización tendrá diferentes resultados. Para tomarlas, reúnen información que les permita conocer la situación en la que se encuentran y, partir de allí, prever los posibles cursos de acción de las distintas decisiones posibles, con sus diferentes consecuencias. O sea que lo que están haciendo es predecir los efectos futuros que podrían producir cada una de ellas. Como comprenderás, la información es muy importante, porque si falta o presenta errores, pueden originarse consecuencias negativas para el futuro de la organización.

Según Barroso & Tasca, (2015), se clasifica a las decisiones en:

.... Las decisiones programadas, son las rutinarias, las que se repiten con relativa frecuencia. En general, responden a situaciones similares que han ocurrido en anteriores oportunidades y en las cuales se tomó determinada decisión. Cuando ocurre algún hecho o circunstancia de las mismas características, se decide de la misma

manera en que se lo había hecho anteriormente. Las decisiones no programadas, por el contrario, son las que corresponden a hechos o circunstancias no frecuentes ni repetitivas y requieren un análisis y un estudio más pormenorizados, el que está generalmente a cargo de jerarquías superiores. Es posible establecer una correspondencia entre los niveles de la organización y el tipo de decisiones a adoptar, de acuerdo al nivel: Superior, no programadas; Gerencial, no programadas y algunas programadas; De Supervisión, Programadas y algunas no programadas; Operativo, programadas.

### **2.2.1.3. Características de la información**

Tomando como referencia a Barroso & Tasca, (2015), la información tiene algunas características distintivas, explican algunas de ellas para el conocimiento de sus atributos:

- Fuente. Información de origen interno y de origen externo: La fuente se relaciona con el lugar donde la información se origina, es decir el ámbito donde los datos son procesados. Básicamente, ésta puede originarse: En la propia organización, es la denominada de origen interno. Fuera de la organización, es la denominada de origen externo. Información de origen interno, es la que surge de las facturas, recibos y, en general, de todos los documentos que la organización emite. Información de origen externo, es la que surge de todas las entidades y que la organización recibe y utiliza. En general, se considera que la organización tiene un mayor control de la documentación que emite y por ese motivo tiene una mayor seguridad y confiabilidad de la información que surge de la misma. Inversamente, tiene un menor control de la información que emiten otras organizaciones, y si éstas no son reconocidas como prestigiosas y confiables, la información de tal origen puede ser considerada menos segura. Esto implica que es necesario efectuar una valorización de la información, es decir determinar qué grado de confiabilidad tiene.

- **Primaria y secundaria:** De fuente primaria, es aquella información que es elaborada para una finalidad específica porque no se encuentra disponible, ya sea porque no existe o porque no está al alcance de quien la requiere. Es decir, es primaria porque se la elabora por primera vez, por lo menos para quien la elabora. De fuente secundaria, por el contrario, es la información que ya fue elaborada y se encuentra almacenada en algún lugar al que es posible recurrir para obtenerla. Puede ser información que posea la propia organización y que se encuentre archivada, o que esté en otros lugares, tales como organismos gubernamentales, publicaciones, internet, etc., que se pueda acceder. Generalmente, la información de fuente primaria tiene un costo de elaboración ya que requiere tiempo y gastos, mientras que a la de fuente secundaria es posible obtenerla más rápidamente y sin mayores erogaciones. Sin embargo, la primera es elaborada siempre de acuerdo con las necesidades de la organización, mientras que la segunda es posible que esté presentada o elaborada de forma que no satisfaga exactamente los requerimientos de la organización o que, por ejemplo, este desactualizada.
- **Alcance:** Está relacionado con los destinatarios de la información. Hay información que tiene un gran alcance, es decir es utilizada por un gran número de personas, también llamados usuarios de la información.
- **Estructura temporal:** La estructura temporal se relaciona con el tiempo al que se refiere la información. De acuerdo a Barroso & Tasca, (2015), puede haber: La información histórica, se refiere a acontecimientos ya ocurridos y sirve, fundamentalmente, para hacer comparaciones con la información actual, referida a sucesos que están ocurriendo, de modo de establecer tendencias o cómo han evolucionado entre dos periodos determinados. La información

actual, es la que se refiere a sucesos que están ocurriendo o que han ocurrido recientemente. Es indispensable para tomar decisiones. Es información actual la que surge diariamente. La información predictiva, es la que se elabora suponiendo que van a ocurrir determinados hechos o circunstancias en el futuro y sirve para efectuar previsiones y para planear determinadas acciones.

- Precisión: La precisión está referida a la exactitud de la información. Es decir que la misma coincide con los hechos o circunstancias que informa. Decimos que la información es precisa cuando no tiene error y no produce dudas en quien lo utiliza. La precisión está vinculada al control. Cuando existen adecuados sistemas de control es más probable que no se produzca errores y, en consecuencia, que la información sea más precisa. A veces la precisión es relativa o aproximada. Esto ocurre cuando la información depende de estimaciones de las personas.
- Frecuencia: Esta referida a la cantidad de veces que la información es solicitada. Hay información frecuente e información no frecuente. Información frecuente, es aquella que se elabora periódicamente. Información no frecuente, información que no es requerida más que en algunas circunstancias esporádicas.
  - Forma: La información puede ser presentada en distintas formas con diferente formato. Es la manera en que la información es estructurada. Esto está relacionado con los diferentes usuarios de la información. (a) Analítica, cuando es presentada en forma detallada. (b) Sintética, cuando es presentada en forma condensada, agrupando los distintos datos. (c) Cuantitativa, cuando es presentado a través de una cantidad, una medida o un valor en forma numérica. Es decir, la información está cuantificada. Es, en general, la más usual por que posibilita comparaciones entre periodos distintos, o entre valores

diferentes. (b) Cualitativa, cuando es presentada en términos de las características de un hecho o circunstancia, sin cuantificar.

Hay distintos medios de presentar la información: (a) Impresa, es la que se imprime en un papel, o surge de una fotocopia o de cualquier documento. Es transportable, es decir, puede ser llevada a otro lugar o pasada de mano en mano y archivada en biblioratos. Es imprescindible, en muchos casos para probar determinados hechos. (b) Visual, es la que aparece en una pantalla, ya sea de una computadora o de un retroproyector en una presentación. Si surge de una computadora es posible archivarla en una memoria. Puede ser también enviada a una computadora para ser vista por otra u otras personas en otras pantallas. Generalmente no sirve como medio de prueba de determinados hechos o circunstancias.

#### **2.2.1.4. Condiciones de la información:**

Para que la información sea útil y sirva a algunos usuarios de la misma, Barroso & Tasca, (2015) en su libro, nos indican que la información debe reunir determinadas condiciones o requisitos, como relevancia, oportunidad pertinencia, confiabilidad e integridad.

- Relevancia, la información es relevante cuando es importante para el usuario de la misma; es decir, es significativa para él. Puede haber mucha información, muy valiosa, pero no es necesario en estos momentos y, en consecuencia, no es relevante para mí. La información que yo necesito, presentada en la forma que me es útil, es una información relevante. Es decir, depende de las necesidades del usuario. Así la información puede ser relevante para una persona y no serlo para otra. La relevancia también está relacionada con la forma en que la información es presentada. Puede haber información muy analítica, relevante para determinados usuarios y no relevante para otros por la forma en que es presentada. En consecuencia,

la información es relevante o significativa cuando puede ser utilizada para una circunstancia determinada.

- Oportunidad; está relacionada con el momento en que la información es suministrada al usuario. El que necesita una información la necesita en un momento determinado, es decir en una oportunidad, pasada la cual ya no es útil. Es decir, la información debe estar disponible para el usuario en el momento en que la necesite, o sea, en el momento oportuno. Los modernos medios tecnológicos facilitan en nuestros días la oportunidad de la información ya que los datos pueden estar almacenados en tiempo real y la información se procesa computacionalmente en unos pocos minutos. Esta condición de oportunidad es muy importante. Información desactualizada, por ejemplo, no respeta este principio y puede resultar inservible para satisfacer los requerimientos del usuario. La oportunidad está relacionada con la comunicación y con la elaboración de la información.
- Pertenencia; es la condición de la información relacionada con la adecuación de la misma a las necesidades del usuario, es decir, la relación de la información con los requerimientos del usuario para una situación determinada. También se le ha denominado suficiencia, por cuanto tiene que ser suficiente para las necesidades del usuario. Dicho, en otros términos, la información debe ser apta para satisfacer las necesidades del usuario.
- Confiabilidad; el que recibe la información debe tener la seguridad de que la información es confiable; es decir, no debe tener dudas de que expresa correctamente los hechos y circunstancias que debe expresar.

La confiabilidad en primer lugar está relacionada con datos. Una información será confiable si todos los datos necesarios para producir esta información específica han sido considerados, es

decir, si no se han omitido incorporar datos. En segundo lugar, es necesario que el proceso sea el adecuado para el tratamiento de estos datos y para el tipo de información que es necesario elaborar. El tercer aspecto está vinculado a la omisión de errores en la presentación de la información.

- Integridad, la información es íntegra cuando es completa en relación con los requerimientos del usuario, es decir, cuando contiene todos los elementos esenciales que él necesita para las circunstancias determinadas. Si la información omite algún elemento importante se dice que no es íntegra o que está incompleta.

#### **2.2.1.5. El uso de la información:**

La información siempre tiene un destinatario. Puede ser una persona individual o un grupo. Puede ser una persona definida, es decir, conocida y determinada o pueden ser una o varias personas a quienes no se conoce.

La información requiere ser utilizada en forma inteligente, con responsabilidad y ética, tanto por quien la transmite como por quien la recibe, y en este sentido hay algunos aspectos importantes que es necesario tener presente. (Barroso & Tasca, 2015, p.25).

- Aspectos de la transmisión de la información:
  - Veracidad, es muy importante la veracidad en la transmisión de la información, es decir que quien transmite la información, el emisor de la misma, se refiera a lo que transmite sin alteraciones, ateniéndose a la verdad. Dada la importancia de la información, es necesario ser muy cuidadoso en la transmisión de la misma, ya que el receptor puede utilizarla para tomar decisiones importantes.

Hay muchas formas de faltar a la veracidad, por falta de comprobación de control, ello implica dar por ciertos determinados

hechos o circunstancias sin haber efectuado las pruebas necesarias para constatar si los mismos se corresponden con la realidad. Por parcializarla, implica una forma de falta de integridad o suficiencia. Consiste en no dar toda la información que se posee sino solamente una parte de ella a efectos de inducir equívocos en el receptor. La información que se da en este caso es cierta, y el emisor no podría ser acusado de falta de veracidad, pero al no dar toda la información que posee, sino solo una parte, comete una omisión maliciosa, y en su conjunto la información no es veraz. Por tergiversación, implica interpretar en forma equivocada determinados hechos o palabras. Puede ser por error, sin malicia, o puede ser hecho deliberadamente para confundir al receptor. Ello está vinculado a la objetividad en el tratamiento de la información. Tanto en la elaboración de la información como la transmisión de la misma deben ser objetivas, es decir, desvinculada de opinión, creencias, preferencias o sentimientos de quien la elabora o transmite.

- Prudencia, implica actuar con cautela o precaución en la transmisión de la información esperado el momento más adecuado para que sea recibida por el receptor.
- Claridad, la transmisión de la información debe ser clara, es decir, comprensible para el receptor. Está relacionado por un lado con las capacidades del emisor, y, por otro lado, con las del receptor. Con respecto al primero, depende de sus capacidades de transmisión y presentación de la información y de su conocimiento del destinatario, ya que en la medida en la que lo conozca pueda preparar la información de modo que sea comprensible para él.
- Confidencialidad, se refiere a no transmitir determinada información recibida por ser reservada o secreta. La información confidencial está que se recibe de un tercero exclusivamente para



conocimiento de uno, con la prohibición de trasmitirla a otros.  
(Barroso & Tasca, 2015)

### **2.2.2. Sistemas de Información**

“Un sistema es una serie de elementos articulados de tal manera que constituyen un conjunto integrado, de modo tal que cuando alguno de esos elementos cambia o se modifica, cambia o se modifica el conjunto en total”. (Barroso y Tasca, 2014, p.31).

... En las definiciones más corrientes se identifican los sistemas como conjuntos de elementos que guardan estrechas relaciones entre sí, que mantienen al sistema directo o indirectamente unido de modo más o menos estable y cuyo comportamiento global persigue, normalmente, algún tipo de objetivo (teleología). (Arnold & Osorio, 2010, p.41).

... Un sistema está compuesto por un conjunto de elementos interrelacionados con objetivos comunes. Por tanto, bajo un enfoque sistemático, un sistema de información está formado por un conjunto de elementos integrados e interrelacionados que persiguen el objeto de capturar, depurar, almacenar, recuperar, actualizar y tratar datos para proporcionar, distribuir y transmitir información. (Arjonilla & Medina, 2012, p.29)

#### **2.2.2.1. Funciones:**

Para Arjonilla & Medina, (2012), sintéticamente, podemos decir que las funciones de un sistema de información son tres: (a) Procesar datos, (b) crear y mantener archivos, (c) producir información.

Procesar datos implica en primer lugar recolectarlos. Ello incluye un proceso de selección, ya que no todos los datos son útiles y consecuentemente no todos son considerados insumos del proceso. Crear y mantener archivos es la tarea de ordenar los

datos recolectados y procesados de forma tal que puedan ser identificados por los usuarios. Producir información constituye la salida de un sistema de información, es decir, el producto final del proceso de transformar los datos en información. Esta información puede tener distintas características. Pueden ser informes periódicos y rutinarios o pueden ser informes solicitados especificados. Un sistema de información debe estar preparado para ambas circunstancias.

#### **2.2.2.2. Objetivos y características del sistema de información:**

Arjonilla & Medina, (2012), indican que toda empresa, sea cual sea su tamaño, posee un sistema de información más o menos formalizado. Sin embargo, no todas son conscientes de su existencia y de su importancia. Cualquiera que sea la razón, la consecuencia para las empresas que se encuentran en esta situación es la misma: no gestionan adecuadamente su sistema de información. Para poder hacerlo, en primer lugar, debe ser conscientes de su existencia, en segundo lugar, conocer cuáles son los objetivos básicos de todo sistema de información, que no son otro que: Suministrar a los distintos niveles de la dirección la información necesaria para la planificación, el control y la toma de decisiones, colaborar en la consecución de los objetivos de la empresa, apoyando a la realización y coordinación de las tareas operativas, lograr ventajas competitivas, entendidas como aquellas capacidades o habilidades que permiten obtener una rentabilidad superior a la media de la del sector, para cumplir eficientemente con los objetivos señalados, todo sistema de información deberá contar con ciertas características principales, entre las que destacan, la de ser fiable, relevante, oportuno, selectivo y flexible. Fiable; que proporcione información de calidad, sin errores, relevante; que la información suministrada sea de una importancia tal que interese al destinatario de la

misma, oportuno; que el sistema proporcione la información en el momento que se necesita. Casi siempre es más útil una información a tiempo, aunque posea ciertas deficiencias (sea incompleto), que una información a destiempo por mucha calidad que tenga, selectivo; que suministre solo la información necesaria para el objetivo que se le haya asignado, o viendo la información no necesaria, flexible; el diseño del sistema debe permitir su fácil modificación, para adaptarlo a las cambiantes necesidades de la organización y a las variaciones del entorno.

#### **2.2.2.3. El alcance del sistema de información:**

Hay que ser conscientes de que los sistemas de información solo serán de utilidad mientras no se supere su alcance, el cual se define en función de diversos elementos: de los datos que se puedan obtener; del coste de obtenerlos, depurarlos, almacenarlos, procesarlos y recuperarlos; y del valor que tenga para el usuario la información de salida generada. Es decir, el sistema de información será de utilidad siempre que el valor de información de salida proporcionada por el sistema supere al costo de obtenerla. (Arjonilla & Medina, 2012)

#### **2.2.2.4. Estructura del sistema de información:**

A la hora de identificar los principales componentes integrantes de un sistema de información, los distintos autores expertos en la materia coinciden en sus planteamientos. *Ralph Stair*, afirma que un sistema de información es un sistema compuesto por personas, procedimientos, equipamiento informático (distinguiendo entre hardware y software), bases de datos y elementos de telecomunicaciones. *Whitten, Bentley y Barlow*, proponen un modelo basado en cinco bloques elementales para definir un sistema de información: personas, actividades, datos, redes y tecnología. El bloque “personas” engloba a los propietarios del sistema (entendiendo como tales a

aquellas personas que patrocinan y promueven el desarrollo de los sistemas de información), a los usuarios (directivos ejecutivos, directivos medios, jefes de equipo, personal administrativo...), a los diseñadores y a los que implementan el sistema. Los “datos” constituyen la “materia prima” empleada para crear información útil. Dentro del bloque “actividades”, se incluyen las actividades (procesos) que se llevan a cabo en la empresa y las actividades del proceso de datos y generación de información que sirven de soporte a las primeras. En el bloque “redes” se analiza la descentralización de la empresa y la distribución de los restantes bloques elementales en los lugares más útiles (centros de producción, oficinas, delegaciones,...), así como la comunicación y coordinación entre dichos lugares. Por último, el bloque “tecnología” hace referencia tanto al hardware como al software que sirve de apoyo a los restantes bloques integrantes del sistema de información.

#### **2.2.2.5. Clasificación de los sistemas de información:**

Por lo general, las clasificaciones más extendidas de los sistemas de información suelen agrupar éstos en función de su finalidad.

De acuerdo a Gomez & Suarez, (2012), de una forma muy global, puede considerarse que existen dos funciones básicas para los sistemas; (a) Soporte a las actividades operativas, que da lugar a sistemas de información para actividades más estructuradas (aplicaciones de contabilidad, nomina, pedidos y, en general, lo que se denomina gestión empresarial) o también sistemas que permiten el manejo de información menos estructurada: aplicaciones ofimáticas, programas técnicos para funciones de ingeniería, etc. (b) Soporte a las decisiones del control de gestión, que puede proporcionarse desde las propias

aplicaciones de gestión empresarial (mediante salidas de información existentes) o a través de aplicaciones específicas.

Así mismo, Gomez & Suarez, (2012), también clasifica a los sistemas en función del tipo de función a la que se dirige: financiera, recursos humanos, marketing, etc., si bien conviene indicar que en la actualidad resulta compleja establecer fronteras rígidas en los sistemas que frece el mercado. Por ejemplo, un ERP (Sistema integrado para la gestión empresarial) cubre la mayor parte de los aspectos presentados en los párrafos anteriores, ya que soporta las actividades operativas en las distintas funciones o áreas y, al mismo tiempo, es un sistema clave para la toma de decisiones, al menos en los puestos operativos y de dirección intermedia.

La literatura de sistemas de información presenta términos como PPS (*Transaction processing systems*) o MIS (*Management information systems*) para reflejar la tipología de sistemas existentes hace ahora varias décadas, que reflejaban con claridad la diferencia entre los sistemas orientados al proceso de transacciones u operaciones y los sistemas orientados a presentar información a los directivos. ERP: *Enterprise Resource Planning*, se trata de los sistemas de gestión integrados que permiten dar soporte a la totalidad de los procesos de una empresa: control económico financiero, logística, producción, mantenimiento, recursos humanos, etc. CRM: *Customer Relationship Management*, sistemas para gestionar las relaciones con los clientes y el soporte a todos los contactos comerciales. *Business Intelligent*, sistemas orientados a la explotación de datos y elaboración de información para el soporte a las decisiones. *Web corporativo y aplicaciones de comercio electrónico*, conjunto de aplicaciones desplegadas en entorno web para facilitar la integración de herramientas y

contenidos tanto nivel interno (intranet) como el despliegue de aplicaciones de comercio electrónico (*e-business*) y la publicación de contenidos públicos en la red. *Otras aplicaciones*, se presentarán distintos tipos de aplicaciones como los sistemas PLM (*Product Lifecycle Management*), herramientas de diseño asistido (CAD), sistemas de gestión documental, herramientas ofimáticas, herramientas de comunicación, sistemas GIS o sistemas de gestión de procesos BPM. (Gomez & Suarez, 2012, p.42).

### **2.2.3. Sistema Contable**

#### **2.2.3.1. El sistema contable como subsistema del sistema de información de las organizaciones:**

Se define al sistema contable como:

... Un sistema de información contable forma parte del sistema de información de las organizaciones y tiene por finalidad reunir datos de naturaleza contable; procesarlos, utilizando un sistema adecuado de procesamiento; crear y mantener archivos contables; y producir información contable, bajo distintas formas, para distintos usuarios. (Barroso & Tasca, 2015, p.37)

Barroso & Tasca, (2015), afirma que un sistema de información contable tiene por finalidad reunir datos, procesarlos, crear y mantener archivos ordenados, y producir información bajo distintas formas, para diferentes usuarios:

- Reunir datos, en un sistema de información contable la mayoría de los datos surgen de los comprobantes. Los comprobantes son documentos contables por medio de los cuales se formalizan operaciones. Según el origen, podemos distinguir dos tipos de comprobantes; de origen interno, de origen externo.

Los comprobantes de origen interno son los emitidos por la propia organización. Los de origen externo son los emitidos por otras organizaciones o personas que llegan a la organización para dar cuenta de determinadas operaciones. Los comprobantes de origen interno, según el destino, pueden ser: De uso interno, de uso externo. Los comprobantes de origen interno para uso interno son los que la organización emite para que sean utilizados en la propia organización, es decir, no son enviados a ninguna otra persona u organización fuera de la misma. Son documentos que generalmente circulan dentro de la organización por distintos sectores. Los comprobantes de origen interno y de uso externo son emitidos por la organización con destino a otras organizaciones o personas. Estos documentos se emiten en más de un ejemplar de modo que el original sea dirigido al destinatario y la copia de ellos circule dentro de la organización.

Los comprobantes, sirven de constancia de las operaciones realizadas, de ahí su denominación de comprobantes, por cuanto comprueban lo que se ha efectuado. En algunas circunstancias y ante una controversia judicial los comprobantes constituyen medios de prueba, es decir, pueden ser presentados ante el juez actuante en el litigio para probar determinada operación, sirven como información de las operaciones efectuadas, adecuadamente archivadas, pueden consultados en cualquier momento para recordar aspectos de una operación. Sirven de base de los registros contables, todas las operaciones y transacciones dan lugar a anotaciones en determinados libros llamados libros o registros contables. Estas anotaciones se efectúan de acuerdo con una modalidad especial denominada técnica contable. Por eso decimos que constituyen la base de los

registros contables, ya que, si no hay comprobante que dé cuenta de una operación, no hay datos fehacientes de la misma y consecuentemente, no es posible efectuar las anotaciones correspondientes. Estas anotaciones o registros se realizan, en la mayoría de los casos, de acuerdo con los datos que surgen de los distintos comprobantes. Facilitan la tarea de fiscalización y control fiscal, algunos comprobantes deben tener el diseño y el contenido establecidos por normas legales, para posibilitar que la administración tributaria pueda efectuar la verificación y el control de las transacciones con mayor facilidad, de modo de dificultar la evasión fiscal, es decir el ocultamiento de las operaciones para eludir el pago de impuestos.

Los comprobantes deben estar adecuadamente archivados, es decir, guardados de manera ordenada, para que puedan ser localizados cuando se los necesite. Estos archivos pueden estar agrupados según diferentes criterios, por orden cronológico, por orden numérico, por orden alfabético. También es posible combinar estos archivos. Así, por ejemplo, se archivan todas las facturas por orden cronológico y, dentro de las que corresponden a cada día, por orden numérico. El adecuado ordenamiento de los archivos es esencial para que los comprobantes puedan cumplir las funciones que hemos señalado y que su localización sea posible con facilidad cuando se los necesite para algunas de las finalidades señaladas.

- Procesar datos, el procesamiento de la información puede ser efectuado por medios manuales, mecánicos o informáticos. Los manuales, actualmente en desuso, consisten en realizar el mismo a mano, es decir, es decir sin la utilización de medios técnicos. Los medios mecánicos, tampoco muy usados en la



actualidad, consisten en realizar el procesamiento utilizando equipos mecánicos. Los medios informáticos, es decir utilizando equipos de procesamiento electrónico, hoy de uso casi generalizado, son imprescindibles para un adecuado sistema de información contable. A efectos del procesamiento contable existen programas de sistemas especialmente adaptados a estos requerimientos. Son programas para registrar contablemente las compras, o las ventas, o para liquidar a los sueldos del personal, y para cada una de las distintas tareas contables. Estos programas facilitan los registros contables, es decir, las anotaciones en los denominados libros contables sobre la base de los comprobantes respectivos. Asimismo, permite mantener archivos en la memoria de la computadora, que pueden ser recuperados con total facilidad y rapidez cuando se los necesita. En cuanto a los procedimientos, el sistema de información contable utiliza la técnica contable de registro de operaciones basada en la disciplina contable, es decir, en la contabilidad. Esta ha desarrollado un procedimiento lógico, de validez y aplicación universal, para estas finalidades, que permite procesar datos y suministrar información contable a distintos usuarios: propietarios, directores, inversionistas, bancos, estado, etc.

- Producir información contable, el sistema de información contable tiene por finalidad brindar información que sea útil para distintos usuarios. La actividad económica requiere tomar continuamente decisiones de distinto tipo: ¿Efectuar o no determinada compra? ¿Vender o no a determinada persona? ¿Aumentar o no los precios? ¿Efectuar o no una rebaja en el precio a determinado cliente? ¿Fabricar o no determinado producto?, etc. Para todas esas y muchas otras decisiones, es necesario contar con información. A los

usuarios de la información contable se los puede clasificar en; internos, externos. Los usuarios internos con los que pertenecen a la misma organización a la que se refiere la información. Los usuarios externos son todos aquellos que utilizan la información de una organización sin pertenecer a la misma. Las informaciones contables que surgen de un sistema contable reciben la denominación de “informes contables”. Algunos de estos informes deben tener formatos o estructuras determinadas que están fijados por disposiciones legales o normas de distinto tipo. Son los denominados *informes normalizados*. En cambio, otros informes no deben reunir formatos específicos y pueden ser presentados como mejor le parezca a quien lo emite. Sin embargo, todos los informes contables contienen expresiones o términos específicos que forman parte de la terminología contable, porque la contabilidad, como cualquier otra disciplina, utiliza palabras que le son propias. Por ello, para poder interpretar esos informes, es necesario conocer esa terminología.

Uno de los informes contables más comunes es el denominado “Estado Contable”. Se denomina *estado contable* a la información de una organización, generalmente destinada a usuarios externos, en el que muestra el estado de sus negocios y el resultado de las operaciones efectuadas durante un periodo (año, semestre, cuatrimestre, trimestre, mes). El sistema de información forma parte del sistema administrativo, el sistema contable forma parte a su vez del sistema de información.

#### **2.2.3.2. El proceso contable:**

Un proceso se refiere a una serie de hechos o circunstancias que ocurren en un periodo. Este caso, estamos refiriéndonos a

las distintas operaciones que realiza una organización desde su inicio hasta una fecha determinada, denominada *fecha de cierre*, que dan lugar a anotaciones (registros) contables, sobre la base de comprobantes, y que culmina con la emisión de un informe contable a la fecha de cierre. (Barroso & Tasca, 2015, p.41).

**INICIO:** El inicio del proceso puede ocurrir en dos circunstancias. En primer lugar, cuando se constituye una empresa o se comienza un negocio, el inicio será el momento en que el o los dueños realizan el primer aporte de capital. En el caso de un negocio ya constituido el inicio del proceso contable será el momento en que comienza un nuevo periodo económico. A lo largo de la vida de una organización se suceden varios periodos a los que se acostumbra a identificar como ejercicios económicos con una duración de doce meses. Esto dependerá de la conveniencia de la organización, o desde la fecha en que se haga el primer aporte para contar desde ella los doce meses. La determinación de la fecha de comienzo y cierre de un ejercicio económico es tomada por el o los dueños en el momento del comienzo del negocio y debe ser respetada todos los años.

**OPERACIONES:** Son todas las transacciones que realiza la empresa con motivo de sus negocios. Podemos distinguir entre, operaciones ordinarias, operaciones extraordinarias. Las operaciones ordinarias son las habituales. Las extraordinarias son las no habituales, es decir, las que se realizan de vez en cuando. (a) Operaciones de compras, las empresas compran bienes para distintas finalidades; Para ser usados en la actividad, edificios, maquinas, vehículos, muebles de oficina, estantería. Para ser utilizados en la fabricación de otros productos (en el caso de una empresa industrial): Materias primas. Combustible. Para ser vendidos en el mismo estado e que se compran (en el caso de las empresas comerciales): Bienes para revender.

Material de embalaje. (b) Operaciones de ventas; las empresas venden; productos que han fabricado: las empresas industriales o manufactureras, los productos que han comprado para revender: las empresas comerciales, los bienes que han comprado para usarlos y dejan de utilizarlos por algún motivo: Cualquier tipo de empresa. Maquinarias, vehículos. Hay otras empresas que no venden productos materiales, sino que prestan servicios a otras empresas o personas y que se denominan empresas de servicios. (c) Operaciones de cobros, las empresas cobran a sus clientes por las ventas que les han efectuado. Cuando el cobro es el mismo momento en que se efectúa la venta se dice que es al contado. Cuando el cobro se efectúa días o meses después del momento de la venta se dice que diferido o que es a plazo. (d) Operaciones de pagos, las empresas pagan; a sus proveedores quienes les venden los productos o les prestan servicios, a sus empleados en concepto de retribuciones de salarios, al estado en concepto de impuestos o de obligaciones previsionales.

- Comprobantes, todas las operaciones se formalizan mediante comprobantes que constituyen, a su vez, la fuente de las registraciones contables. Las operaciones de cobros y pagos dan lugar a la utilización de documentos para estas finalidades, como el cheque y el pagaré. Estos documentos no revisten la categoría de comprobantes, son medios de pago, pero son también fuente de los registros contables.
- Registración contable, el proceso de registración de las operaciones se inicia con la lectura del comprobante. Como hemos dicho, toda operación da lugar a un comprobante de modo que, a efectos de determinar la operación realizada, es necesario previamente proceder a la lectura del mismo. Este informara acerca de la operación realizada, lo que posibilitara

la identificación del mismo. Pero no todos los datos del comprobante son necesario para la registraci3n contable. Hay muchos datos que no importan ara esta finalidad. En consecuencia, ser3a necesario extraer exclusivamente los datos que se requieren para la registraci3n contable. Identificada la operaci3n y extraídos los datos necesarios, es posible proceder al registro contable de la misma.

CIERRE, es el momento en que se termina un periodo contable y se procede al cierre del proceso dando lugar a los informes contables. La fecha de cierre se fija en el momento del inicio del negocio y debe ser mantenida a lo largo de los ańos. Estos informes contables deben reunir las condiciones antes expuestas.

#### **2.2.3.3. La contabilidad como instrumento de informaci3n y de control:**

La contabilidad es la disciplina que, mediante un m3todo propio, recopila datos referentes a las operaciones de una organizaci3n, produciendo informaci3n con destino a diferentes usuarios, sobre la base de la cual 3stos toman decisiones. Adem3s, la contabilidad posibilita el control de la organizaci3n, es decir, el conocimiento de la marcha de la misma a lo largo de un periodo determinado y, consecuentemente, la forma en que es administrada por los responsables. A trav3s de los informes contables es posible conocer que ha ocurrido en la organizaci3n, es decir, como han ido sus negocios, cu3l es su situaci3n actual y que se puede esperar en el futuro. Tambi3n es posible, por medio de ella, controlar operaciones, en particular para conocer la forma en que han sido realizadas y los resultados de las mismas. Por eso a contabilidad es un instrumento de informaci3n y de control de las organizaciones particularmente 3til para los

propietarios o terceros que tengan un interés legítimo en ellas.  
(Barroso & Tasca, 2015).

### 2.3. Definición de términos básicos

De acuerdo a Cruzado, Chiroque, Tupia, & Marquez, (2000)., se definen los siguientes terminos:

**Base de datos:** Es el conjunto integrado de datos almacenados en registros adecuados que se interrelacionan, y facilita la utilización por distintos usuarios.

**Confiabilidad:** Grado de verificabilidad u objetividad de situaciones presentadas en términos de cifras de representatividad económica.

**Cuentas por cobrar:** Créditos a favor de la empresa, de los cuales los más importantes provienen de las ventas a término. La denominación de estos rubros debe revelar con claridad su naturaleza jurídica, económica y financiera, a efectos de que los balances reflejen las relaciones que existen entre acreedor y deudores, el origen de estos créditos y su grado de exigibilidad. Deudores por ventas, créditos en mensualidades, deudores prendarios, deudores morosos y deudores en gestión.

**Cuentas por pagar:** Denominación genérica de las deudas de la empresa. Una cuenta por pagar es cualquier aporte de una parte deudora, que aparece como resultado de una compra de bienes o servicios en términos de crédito, a una parte acreedora.

**Eficacia:** En administración: principio que permite la relación optima entre los recursos que se utilizan y los productos que se obtienen y que simultáneamente hace posible que el trabajador se sienta realizado mediante un sentimiento de logro y de plena participación.

**Eficiencia:** Se puede definir la eficiencia como la relación entre los logros conseguidos con un proyecto y los recursos utilizados en el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O, al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

**Hardware:** Está constituido por los equipos de computación, que incluye a todos los componentes electrónicos y electromecánicos de la computadora. Está formado básicamente por la CPU (Unidad central de procesos), que es el gabinete que contiene discos rígidos, disqueteras, generador de video fuente de alimentación eléctrica y, en algunos casos, otros dispositivos especiales, y el procesador, que es el cerebro de la computadora, que tiene la capacidad de leer y ejecutar instrucciones.

**Liquidez:** Dinero en efectivo o depositado en cuenta disponible a la vida o a corto plazo, de que dispone una empresa para atender sus obligaciones más inmediatas. Se mide a través de la relación entre los recursos disponibles y a realizar a corto plazo y las deudas o compromisos que se deben cancelar en ese mismo término.

**Organizaciones:** Son agrupaciones de personas deliberadamente integradas, que aplican recursos materiales y humanos para alcanzar determinados fines.

**Organización contable:** Conjunto de procedimientos encaminados hacia la obtención de eficiencia por medio de la regulación de los componentes humanos y materiales de la empresa, cuyo fin es lograr la eficiencia operativa del sistema contable de la empresa, aplicando un proceso dirigido y ordenado.

**Organización económica:** Una organización económica es un conjunto de elementos, que actúan e interactúan entre sí bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos,

físicos y otros, de forma coordinada y ordenada, logren determinados fines.

**Organización financiera:** Consiste en desarrollar comportamientos empresariales en el campo de la inversión y financiación en el sector capital de la empresa, para generar efectivo u otros recursos equivalentes al efectivo para ser utilizados por la misma en el corto o largo plazo.

**Periodos contables:** Periodo que elige el negocio para informar los resultados de sus operaciones mercantiles. Está constituido por el intervalo de tiempo que comprende desde que las transacciones de un negocio se registran, hasta que los datos registrados son utilizados para la preparación de estados financieros. Los periodos contables pueden tener diferente duración: un mes, un trimestre, un año.

**Proceso contable:** Es el conjunto de fases o etapas a través de las cuales la contaduría cumple sus objetivos. El proceso contable tiene su apoyo en los diferentes comprobantes de las diversas operaciones y muestra en cualquier momento las bases en que se fundamentaron las transacciones, quienes formaron un acuerdo, bajo qué condiciones y las reglas que regirán más adelante el compromiso contraído entre la empresa y terceros.

**Procedimientos:** Son las instrucciones con respecto a las formas en que se debe procesar la información. Indica que los distintos pasos a seguir para cada una de las tareas que se son necesarias para elaborar la información correspondiente.

**Recursos financieros:** Medios que dispone la empresa para llevar a cabo las inversiones necesarias para lograr productividad.

**Registro de operaciones contables:** Es el recurso más elemental del que se vale el contador para precisar lo que ocurre en una empresa, es la teneduría de libros, es decir una técnica para



contabilizar operaciones. Para llevar a cabo el registro de operaciones se han establecido ciertas normas que sirven de base para lograr tan propósito y que en la sistematización de las operaciones se consiguen resultados suficientes.

**Rentabilidad:** Grado de capacidad para producir una renta o beneficio. Todo lo que se vincula con los costos e ingresos de la explotación determina, en su conjunto, el nivel de rentabilidad de los capitales invertidos. Para lograr una rentabilidad elevada, necesariamente debe alcanzar una crecida productividad técnica. Pero puede suceder que ésta sea de alto nivel y que a pesar de ello la rentabilidad resulte escasa, si los costos e ingresos de la explotación no permiten obtener un beneficio satisfactorio.

**Sistema:** Es un conjunto de elementos o componentes que se caracterizan por ciertos atributos identificables que tienen relación entre sí, y que funcionan para lograr un objetivo común.

**Sistemas de información:** Puede ser cualquier combinación organizada de personas, hardware, software, redes de comunicación y recursos de información que almacene, recupere, transforme y disemine información en una organización.

**Sistema de contabilidad:** Sistema de contabilidad es una estructura organizada mediante la cual se recogen las informaciones de una empresa como resultado de sus operaciones, valiéndose de recursos como formularios, reportes, libros etc. y que presentados a la gerencia le permitirán a la misma tomar decisiones financieras.

**Situación financiera:** Se refiere al estado de las finanzas de una empresa, es decir a las cantidades de dinero que tiene para hacer frente a sus deudas.

**Software:** Son programas informáticos, que consiste en una serie de ordenes (simples o complejas), declaradas en una secuencia

determinada con el objetivo de realizar determinadas tareas. Puede considerarse que la computadora es un mueble inútil si no se le instalan los programas adecuados a las tareas que se necesitan realizar.

**Solvencia:** Situación en la que los activos son superiores a los pasivos, dando capacidad para hacer frente a las deudas. No debe confundirse con liquidez.

**Tecnologías de información:** Consiste en todo el hardware y software que necesita usar una empresa para poder cumplir con su objetivo de negocio. Esto incluye no solo a los equipos de cómputo, los dispositivos de almacenamiento y los dispositivos móviles de bolsillo, sino también a los componentes del software, como los diversos sistemas operativos, la suite de productividad de escritorio Microsoft office y los muchos miles de programas de computadora que pueden encontrarse en las empresas.

**Toma de decisiones:** Tomar una decisión es un proceso reflexivo que requiere de tiempo para valorar distintas opciones y también, las consecuencias de cada decisión.

**Transacciones:** Se denomina transacción a una operación comercial consistente en intercambiar un bien o servicio por una suma determinada de dinero.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis general**

Los sistemas de información, desde el punto de vista de su tipo y alcance, contribuyen a la calidad de los informes en empresas que brindan servicios de alojamiento en el distrito de Cajamarca.

#### **3.2. Variables**

##### **3.2.1. Variable independiente**

*Sistema de información*

##### **Definición conceptual**

Un sistema de información, es un conjunto articulado, integrado y coordinado de personas, equipos y procedimientos, que revelan y procesan datos, transformándolos en información para ser utilizada por los distintos sectores y personas de la organización, para la adopción de decisiones más eficientes.

##### **Indicadores**

- Tipo de sistema de información.
- Alcance.

##### **3.2.2. Variable dependiente**

*Calidad de los informes*

**Definición conceptual:**

Reportes que permiten conocer la situación en la que se encuentra una empresa, que pueden ser elaborados con determinada frecuencia y cierto tipo de características, de acuerdo las necesidades de la empresa.

**Indicadores**

- Frecuencia.
- Características

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **4.1.1. Tipo y nivel de investigación**

Es una investigación de tipo descriptiva - correlacional.

La realización de este tipo de investigación, reseña las características o los rasgos de la situación o del fenómeno objeto de estudio. Se soporta principalmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental. (Bernal, 2010)

**Correlacional** por cuanto persigue fundamentalmente determinar las variables en estudio, para este caso los factores relacionados con los sistemas de información con la calidad de los informes.

#### **4.2. Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación es no experimental, se basa en examinar preguntas de investigación sin manipular directamente alguna variable. (Salkind, 1999)

#### **4.3. Población y muestra**

##### **4.3.1. Población de estudio**

La población de estudio está constituida por los establecimientos de hospedaje situados en el distrito de Cajamarca, conformados por un total de 122 hoteles, de acuerdo a la información brindada por la Dirección Regional de Comercio y Turismo de Cajamarca al 31 de enero del 2017.

#### 4.3.2. Tamaño de la muestra

Para determinar la muestra inicial se utilizó la siguiente formula:

$$n = \frac{\frac{Z^2 P(1-P)}{e^2}}{1 + \frac{1}{N} \left( \frac{Z^2 P(1-P)}{e^2} - 1 \right)}$$

Donde:

N: Población

P: Proporción

$\gamma$ : Nivel de confianza

e: Error de muestreo

- Se trabaja con una población de 122 empresas que brindan servicio de alojamiento en el distrito de Cajamarca, con una proporción del 80%, y un nivel de confianza al 96%.
- Luego de calcular  $n$  inicial, si  $n_0/N < 5\%$  entonces,  $n_0$  es el tamaño óptimo.
- Reemplazando los datos en la fórmula, se obtuvo el valor de **54** empresas, la muestra representativa con la que se desarrollará la investigación.
- Del total de la muestra se descartan las empresas que no cuentan con un sistema de información y se consideran solamente con las empresas que si cuentan.

#### **4.4. Unidad de análisis**

En la investigación, se estudia los sistemas de gestión empresarial en las empresas que brindan servicios de alojamiento en el distrito de Cajamarca.

La unidad de análisis es aquella en la que recae la obtención de información y que debe de ser definida con propiedad, es decir, a quien o a quienes se va a aplicar la muestra para efectos de obtener la información, según; (Nuevo mundo investigadores y consultores, 2006)

#### **4.5. Operacionalización de variables**

**4.5.1. Variable independiente:** Se conceptualiza como la causa (variable independiente), o razón del fenómeno a investigar. Es una variable que representa un valor que se modifica en un experimento.

**4.5.2. Variable dependiente:** Es aquella que representa un valor, el cual depende de cómo se modifica la variable independiente.

**Operacionalización de variables:**

Nombre de la Variable	Definición conceptual	Definición operacional		
		Dimensiones	Indicadores	Índices
Sistema de información	Un sistema de información, es un conjunto articulado, integrado y coordinado de personas, equipos y procedimientos, que revelan y procesan datos, transformándolos en información para ser utilizada por los distintos sectores y personas de la organización, para la adopción de decisiones más eficientes.	Tipo	Tipo de sistema de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual /Computarizado</li> <li>• Soporte de actividades operativas</li> <li>• soporte de decisiones de control de gestión</li> </ul>
		Alcance	Alcance del sistema	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Superior/ Gerencial/ De supervisión</li> <li>• Operativo</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amplitud</li> <li>• Costo</li> <li>• Valor para el usuario</li> </ul>				
Calidad de los informes	Los informes Reportes que permiten conocer la situación en la que se encuentra una empresa, que pueden ser elaborados con determinada frecuencia y cierto tipo de características, de acuerdo las necesidades de la empresa.	Tipo	Fuente de la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interna / externa</li> </ul>
			Estructura de la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Histórica / actual / predictiva</li> </ul>
		Condición	Características de elaboración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relevancia</li> <li>• Oportunidad</li> <li>• Pertinencia</li> <li>• Confiabilidad</li> <li>• Integridad</li> </ul>
			Características de transmisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veracidad</li> <li>• Prudencia</li> <li>• Claridad</li> <li>• Confidencialidad</li> </ul>



## **4.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **4.6.1. Método de recolección de datos**

El método aplicado en esta investigación es el método hipotético-deductivo.

Este método consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos. (Bernal, 2010)

### **4.6.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En la investigación se utilizaron encuestas, la podemos definir como un método de obtener información de manera clara y precisa, donde existe un formato estandarizado de preguntas y donde el informante reporta sus respuestas.

Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, es fundamentada en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas. (Bernal, 2010)

Al aplicar esta técnica, el estudio consiste en aplicar un cuestionario a los encargados del manejo de información de la empresa, con la finalidad de analizarla y evaluarla, para obtener datos que nos permitan lograr los objetivos propuestos.

## **4.7. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información**

### **4.7.1. Técnicas para el procesamiento de la información**

Se tiene en cuenta a los resultados de las encuestas realizadas para proceder a su respectivo ordenamiento y clasificación, luego se

realiza el proceso computarizado en el respectivo ordenador utilizando Microsoft Excel para interpretar dichos resultados.

#### **4.7.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados**

Se tiene ha efectuado el procesamiento de la información obtenida en el trabajo de campo, con la finalidad de generar resultados a partir de los cuales se realiza el análisis según las preguntas y objetivos de la investigación.

Para efectuar el procesamiento de datos, se siguió los siguientes pasos:

1. Obtener la información de la población o muestra objeto de la investigación.
2. Definir las variables o los criterios para ordenar los datos obtenidos del trabajo de campo.
3. Definir las herramientas y los métodos de análisis que va a utilizarse.
4. Analizar, describir, evaluar los datos obtenidos, aplicando los métodos y utilizando las herramientas para el procesamiento de datos.
5. Estudiar los resultados.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 5.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados

##### 5.1.1. Utilización de algún sistema de información:

Para iniciar la investigación, como primer paso se determinó cuántas empresas utilizan un sistema de información al momento de realizar sus operaciones.

De acuerdo a la muestra se aplicaron 54 encuestas en total, a las diversas empresas que brindan servicios de alojamiento, existentes en el distrito de Cajamarca.

Se obtuvo de la encuesta aplicada, los resultados obtenidos en el ítem N° 1, se diseñó el cuadro N° 1, se investigó a las empresas que emplean un sistema de información y aquellas empresas que no, las cuales se descartaron, por lo que en adelante se trabajó solamente con 50 empresas, obteniéndose los siguientes resultados:

---

Tabla N° 1: Utilización de algún sistema de información -  
Empresas de servicios de alojamiento

GRUPOS	N°	%
SI UTILIZA	50	93%
NO UTILIZA	4	7%
Total	54	100%

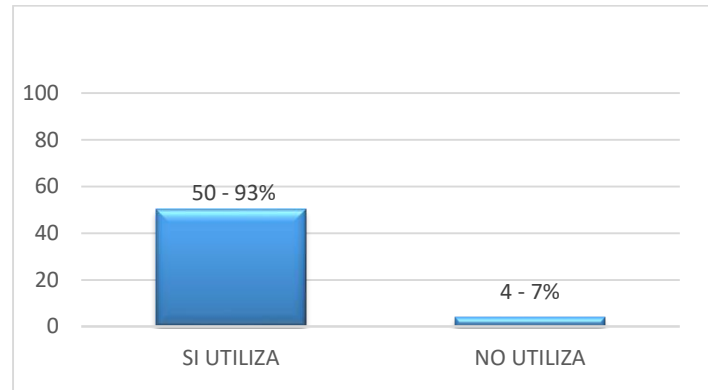


Figura N° 1: Utilización de algún sistema de información –  
Empresas de servicios de alojamiento

El mayor número de empresas si utiliza un sistema de información, las empresas que tienen implementado un sistema operativo, del total de la muestra estudiada son 50, lo que representa al 93%.

Por otro lado, un grupo de empresas, indicó que no utiliza o no tiene implementado un sistema de información. Del total de la muestra estudiada, 4 empresas indicaron no utilizar un sistema (7%).

Para la investigación, solo se ha evaluado a las empresas de servicios de alojamiento que utilizan un sistema de información, por lo tanto, se desestimó a las empresas que indicaron no utilizar un sistema, lo cual según el cuadro N° 1, representa al 7% de la muestra.

### 5.1.2. Tipo de sistema de información

Tabla N° 2: Tipo de sistema de información - Empresas de servicios de alojamiento

Tipo de sistema	N°	%
Manual	14	28%
Computarizado	36	72%
Total	50	100%

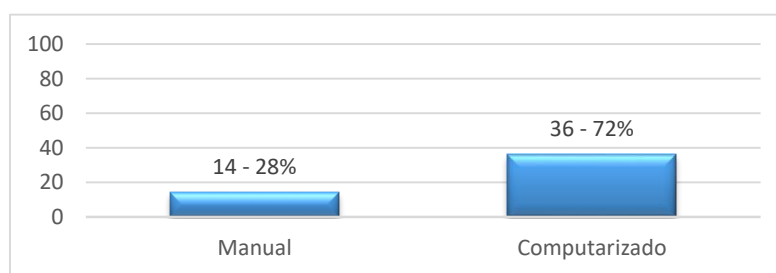


Figura N° 2: Tipo de sistema de información - Empresas de servicios de alojamiento

La mayor parte de empresas que presta servicios de alojamiento, y que utiliza un sistema de información, utiliza un sistema computarizado. Pero hay un importante número de empresas que utiliza un sistema de información manual.

Del 100% de empresas que indicó que utiliza un sistema de información, el 72% indicó que utiliza un sistema computarizado (36 empresas). Tan solo el 28% indicó que utiliza un sistema manual (14 empresas).

### 5.1.3. Finalidad del sistema de información:

Tabla N° 3: Finalidad de sistema de información - Empresas de servicios de alojamiento

Finalidad del sistema de información	N°	%
Soporte de actividades operativas	31	77.50%
Soporte de Decisiones de Gestión	7	17.50%
Ambas	2	5.00%
Total	40	100%

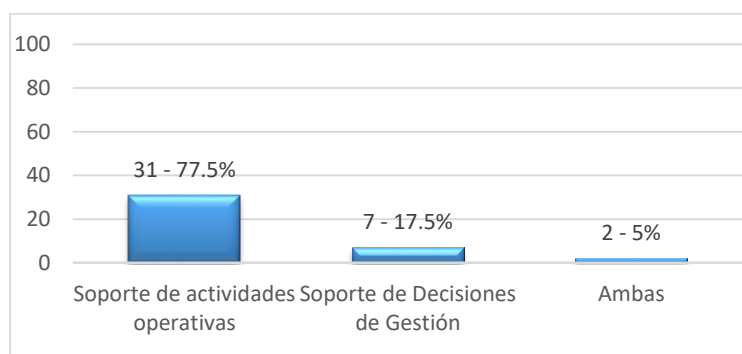


Figura N° 3: Finalidad de sistema de información - Empresas de servicios de alojamiento

Las empresas respondieron con respecto a la utilidad del sistema de información, de tal manera que el 77.5% de las empresas indicaron que el uso de sistemas de información es para el soporte de actividades operativas como, ventas, compras, inventarios, alquileres o diversos servicios (31 empresas). El 17.50% (7 empresas) indicó que el sistema es utilizado con la finalidad de responder al soporte de decisiones de gestión a nivel directivo o de toma de decisiones, y tan solo el 5% de las empresas señaló que utiliza un sistema con la finalidad de utilizarlo tanto para soporte de actividades operativas, así como para soporte de decisiones de gestión (2 empresas).

Es decir el sistema de información esta mayormente orientado a actividades estructuradas o de gestión operativa en relación al tipo de función al que se dirige.

#### 5.1.4. Alcance del sistema de información

Tabla N° 4: Alcance del sistema de información - Empresas de servicios de alojamiento

Alcance del sistema	N°	%
Nivel Operativo	38	76%
Nivel Superior/ Gerencial/ De supervisión	12	24%
Total	50	100%

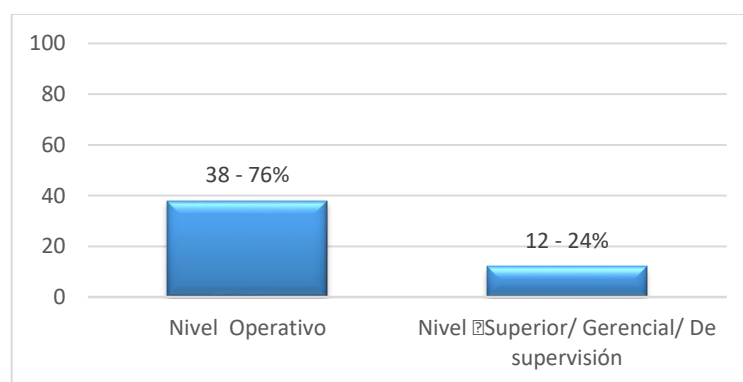


Figura N° 4: Alcance del sistema de información - Empresas de servicios de alojamiento

El alcance del sistema de información, es mayor en el nivel operativo de la empresa, el 76% indicó que el sistema de información cubre hasta el nivel operativo (ventas, compras, inventarios, alquileres o servicios varios), lo que viene a ser 38 empresas que brindan servicios de alojamiento.

El 24%, (12 empresas), indicó que el sistema cubre hasta el nivel superior o gerencial, esto debido a que el sistema debe ser mucho más completo, y emitir resultados reales de tal manera que pueda facilitar la toma de decisiones a nivel superior.

### 5.1.5. Tipo del sistema de información. Individual / Integral

Tabla N° 5: Tipo del sistema de información - Empresas de servicios de alojamiento

¿Su Sistema de información es?	N°	%
Individual	23	46%
Integral	27	54%
Total	50	100%

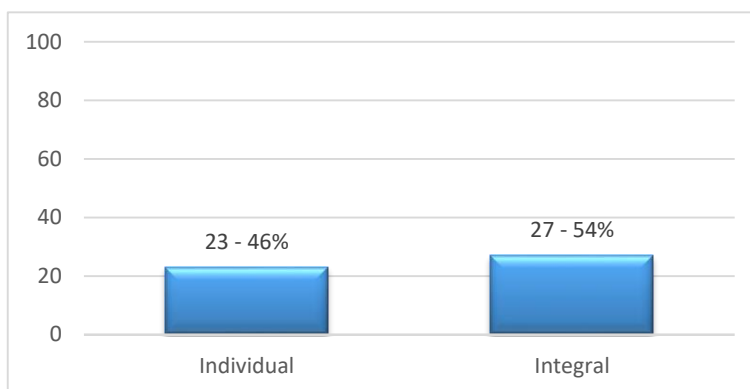


Figura N° 4: Alcance del sistema de información - Empresas de servicios de alojamiento

Se clasifica a los sistemas de información en función al tipo de función al que se dirige, los sistemas integrados soportan actividades en la mayor parte de las áreas de la empresa, al mismo tiempo. Mientras que los sistemas individuales se concentran solo en el soporte de actividades de una sola área.

El 46% de empresas respondió que tiene implementado un sistema de información individual como puede ser un sistema manual o un sistema computarizado individual para cada área (23 empresas), mientras que el 54% (27 empresas), señaló que cuenta con un sistema integral, como puede ser ERP, o business intelligent.



### 5.1.6. Utilidad del sistema de información

Tabla N° 6: Utilidad del sistema de información – Empresas de servicios de alojamiento

¿Considera que su sistema de información implementado es de utilidad para los usuarios?	N°	%
Nada útil	1	2%
Poco útil	5	10%
Útil	20	40%
Muy útil	24	48%
Total	50	100%

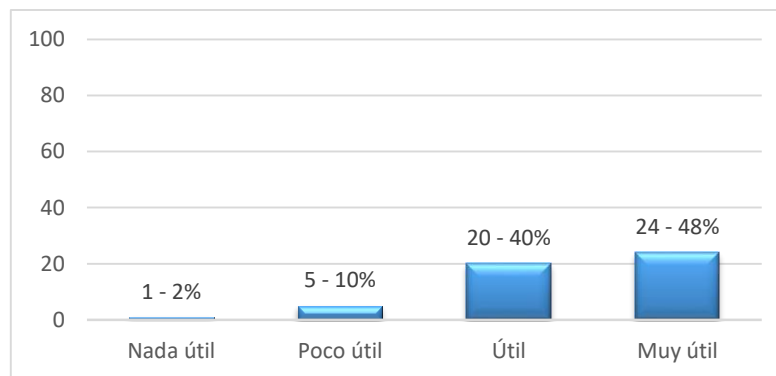


Figura N° 6: Utilidad del sistema de información – Empresas de servicios de alojamiento

Respecto a la utilidad del sistema de información, tan solo el 2% (1 empresa) de las empresas investigadas considera que el sistema de información es nada útil, el 10% (5 empresas), considera que es poco útil, el 40% (20 empresas) que es útil, mientras que el 48% (24 empresas) indicó que el sistema de información es muy útil.

Al respecto se indica que el sistema de información por lo general es muy útil para las empresas, por ser transmitida con datos procesados y ordenados de acuerdo a las necesidades del receptor.

### 5.1.7. Respuesta del costo de adquisición a la utilidad del sistema de información

Tabla N° 7: Respuesta al costo de adquisición a la utilidad del sistema de información – Empresas de servicios de alojamiento

¿Considera que la utilidad del sistema de la empresa responde a su costo de adquisición?	N°	%
No responde	1	2%
Responde poco	8	16%
Responde	22	44%
Responde mucho	19	38%
Total	50	100%

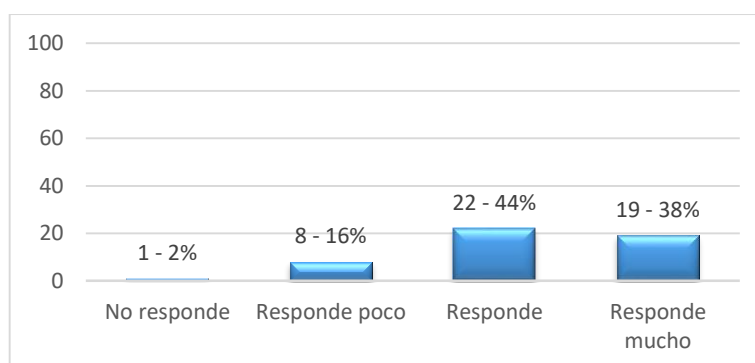


Figura N° 7: Respuesta al costo de adquisición a la utilidad del sistema de información – Empresas de servicios de alojamiento

Tan solo el 2% respondió que el sistema no responde a su costo de adquisición, el 16% indicó que responde poco. El 44% indicó que responde, y el 38% señaló que el sistema de información tiene una gran respuesta a las operaciones.

Las empresas mayormente indicaron que la utilidad del sistema de información responde de manera positiva a su costo de adquisición, es decir tiene un mayor número de usuarios y para mayor cantidades de funciones.

### 5.1.8. Origen de la información

#### - Fuentes externas

Tabla N° 8: Origen de la información, fuentes externas – Empresas de servicios de alojamiento

¿El origen de la información ingresada en el sistema proviene de fuentes externas? ¿Cómo califica esta información?	N°	%
Muy mala	4	8%
Mala	6	12%
Buena	36	72%
Muy buena	4	8%
Total	50	100%

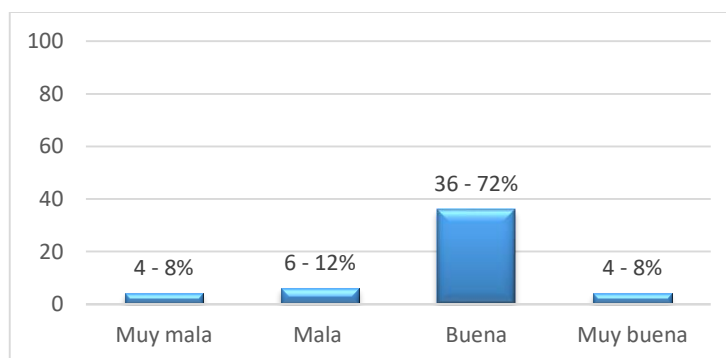


Figura N° 8: Origen de la información, fuentes externas – Empresas de servicios de alojamiento

Las empresas indicaron que la información ingresada al sistema que proviene de fuentes externas es información buena o de calidad.

Un porcentaje indicó que la información es muy mala o mala (20%), sin embargo en su mayoría, (el 72%), 36 empresas, ha considerado que es buena, mientras que para el 8% es muy buena. Lo que indica que la información de fuentes externas al provenir de organismos, entidades o clientes de buen prestigio es de calidad, mientras que si proviene de entidades de dudosa procedencia se considera de mala calidad.

- **Fuentes internas**

Tabla N° 9: Origen de la información, fuentes internas – Empresas de servicios de alojamiento

<b>¿El origen de la información ingresada en el sistema proviene de fuentes internas? ¿Cómo califica esta información?</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy mala	2	4%
Mala	7	14%
Buena	24	48%
Muy buena	17	34%
Total	50	100%

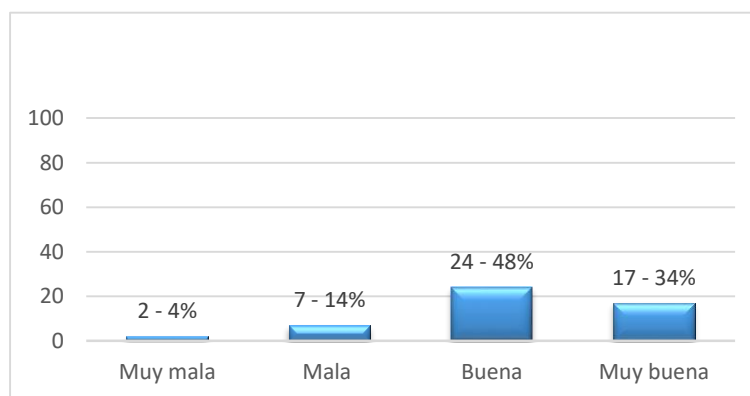


Figura N° 9: Origen de la información, fuentes internas – Empresas de servicios de alojamiento

El 4%(2 empresas), informaron a que la información interna es muy mala, así como el 14% (7 empresas), informó como mala. Por el contrario, el 48% indicó que la información es buena (24 empresas), y el 34% (17 empresas), calificó a la información obtenida de fuentes internas como muy buena.

De acuerdo a los resultados, la información al ser de procedencia interna es más confiable y de mejor calidad, debido a que es manipulada por los propios usuarios de la información y es ahí donde se conocen los movimientos de la empresa y se pueden contrastar los datos.

### 5.1.9. Estructura temporal de la información

Tabla N° 10: Estructura temporal de la información – Empresas de servicios de alojamiento

¿En cuanto a la estructura de su información esta es?	N°	%
Histórica	13	26%
Actual	30	60%
Predictiva	7	14%
Total	50	100%

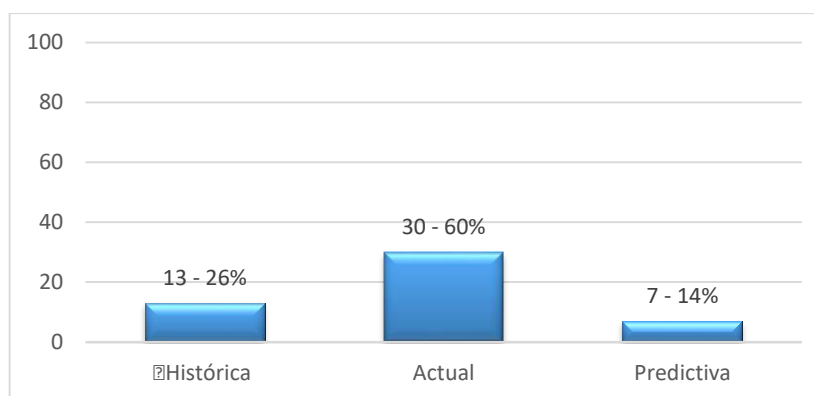


Figura N° 10: Estructura temporal de la información – Empresas de servicios de alojamiento

La información con la que las empresas trabajan de acuerdo a su estructura temporal, responden que el 26% mayormente trabajan con información histórica, el 60% con información actual, y solo el 14% con información predictiva o futura.

Generalmente las empresas trabajan con información a nivel histórica para determinar o evaluar los hechos ocurridos en el pasado y con ellos comparar la evolución o establecer tendencias, la información actual que surge diariamente, y predictiva suponiendo que ocurrirán hechos o circunstancias para pre visionar o planear acciones.

### 5.1.10. Características de la información

#### 1. Utilidad de la información – Sistema Manual / Computarizado

Tabla N° 11: Utilidad de la información - Sistema Manual / Computarizado  
– Empresas de servicios de alojamiento

Utilidad - Sistema Manual/Computarizado	Sistema Manual		Sistema Computarizado		Total N°
	N°	%	N°	%	
Nada útil	1	2%	0	0%	1
Poco útil	2	4%	3	6%	5
Útil	6	12%	14	28%	20
Muy útil	5	10%	19	38%	24
Total	14	28%	36	72%	50

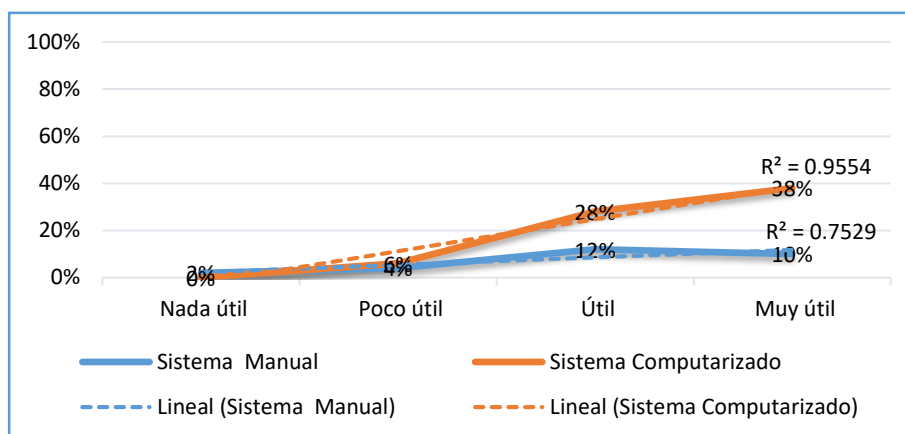


Figura N° 11: Utilidad de la información - Sistema Manual / Computarizado –  
Empresas de servicios de alojamiento

Las empresas que cuentan con un sistema de información manual, de acuerdo a sus respuestas, muestran un crecimiento con respecto a la utilidad de su sistema implementado, con una correlación de crecimiento de 0.7529, lo que significa que pocas empresas perciben al sistema manual como útil o muy útil. Sin embargo, las empresas que tienen implementado un sistema de información computarizado presentan una tendencia positiva mayor a la tendencia del sistema manual, lo que significa que las empresas perciben al sistema computarizado en su mayoría como útil y muy útil.

## 2. Relevancia de la información – Sistema Manual / Computarizado

Tabla N° 12: Relevancia de la información - Sistema Manual / Computarizado – Empresas de servicios de alojamiento

Relevancia – Sistema Manual/Computarizado	Sistema Manual		Sistema Computarizado		Total N°
	N°	%	N°	%	
Nada relevante	4	8%	0	0%	4
Poco relevante	5	10%	6	12%	11
Relevante	4	8%	11	22%	15
Muy relevante	1	2%	19	38%	20
Total	14	28%	36	72%	50

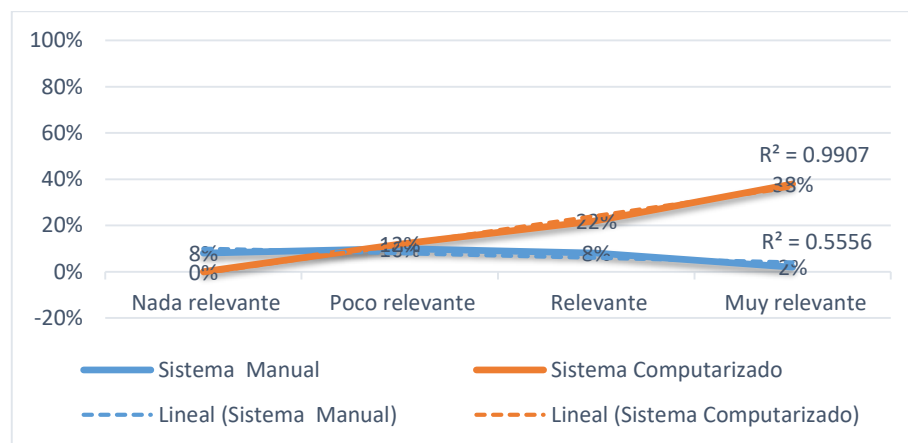


Figura N° 12: Utilidad de la información - Sistema Manual / Computarizado – Empresas de servicios de alojamiento

Aquellas empresas que cuentan con un sistema de información manual, consideran que mayormente la información ingresada es poco relevante, y tan solo el 2% considera que dicha información muy relevante. Las empresas que hacen uso de un sistema computarizado no consideran que la información no sea relevante, el 22% y 38% la considera relevante y muy relevante respectivamente. Como se muestra en la fig. 12 la tendencia de un sistema computarizado es mayor debido a que está relacionada con la forma que es presentada y puede ser significativa y utilizada en alguna circunstancia determinada, mientras en que el sistema manual no.

### 3. Oportunidad de la información - Sistema Manual/Computarizado

Tabla N° 13: Oportunidad de la información - Sistema Manual / Computarizado – Empresas de servicios de alojamiento

Oportunidad – Sistema Manual/Computarizado	Sistema Manual		Sistema Computarizado		Total N°
	N°	%	N°	%	
Nada oportuna	0	0%	0	0%	0
Poco oportuna	4	8%	4	8%	8
Oportuna	4	8%	10	20%	14
Muy oportuna	6	12%	22	44%	28
Total	14	28%	36	72%	50

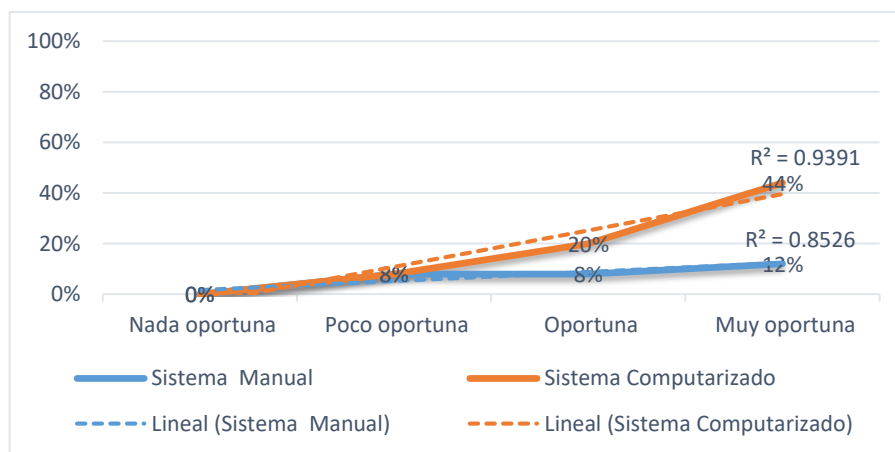


Figura N° 13: Oportunidad de la información - Sistema Manual / Computarizado – Empresas de servicios de alojamiento

Las empresas que hacen uso de un sistema manual, indican que la información es oportuna y muy oportuna 8% y 12% respectivamente, el 8% poco oportuna. Las empresas que utilizan un sistema computarizado indican que la información es oportuna y muy oportuna en 20% y 44% respectivamente. El mayor porcentaje corresponde a los sistemas computarizados, esto se debe a la oportunidad y agilidad con que se trabajan los informes, ya que los datos se procesan generando reportes y al momento de las necesidades de la información.



#### 4. Pertinencia de la información - Sistema Manual / Computarizado

Tabla N° 14: Pertinencia de la información - Sistema Manual / Computarizado – Empresas de servicios de alojamiento

Pertinencia - Sistema Manual / Computarizado	Sistema Manual		Sistema Computarizado		Total N°
	N°	%	N°	%	
Nada pertinente	3	6%	0	0%	3
Poco pertinente	3	6%	3	6%	6
Pertinente	5	10%	15	30%	20
Muy pertinente	3	6%	18	36%	21
Total	14	28%	36	72%	50

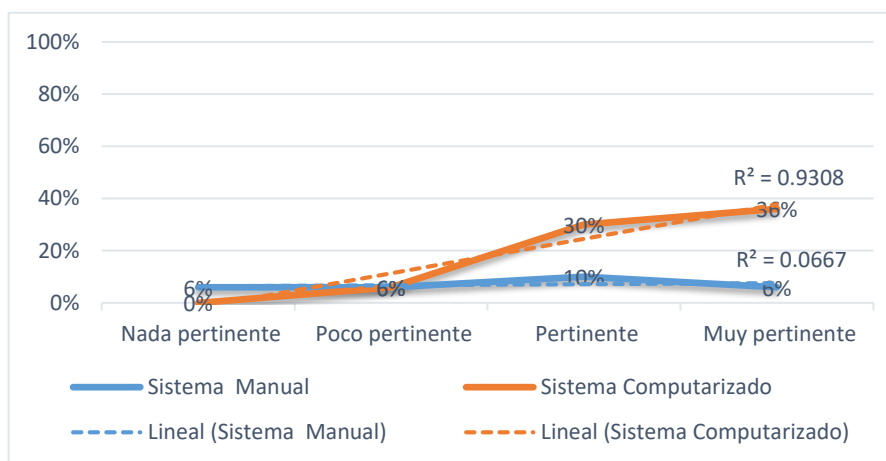


Figura N° 14: Pertinencia de la información - Sistema Manual / Computarizado – Empresas de servicios de alojamiento

Las empresas con sistema de información manual, sólo un 10%, indicaron que su información es pertinente. Para las empresas con sistema manual la información no es pertinente o es poco pertinente un 12% (6 empresas), Aquellas empresas que cuentan con un sistema de información computarizada solo 3 empresas consideran que es poco pertinente, para el 30% la información es pertinente y para 36% es muy pertinente (18 empresas), es decir existe una relación directa entre la información y las necesidades del usuario para una situación determinada.

## 5. Confiabilidad de la información - Sistema Manual/ Computarizado

Tabla N° 15: Confiabilidad de la información - Sistema Manual /  
Computarizado – Empresas de servicios de alojamiento

Confiabilidad - Sistema Manual/Computarizado	Sistema Manual		Sistema Computarizado		Total N°
	N°	%	N°	%	
Nada confiable	3	6%	0	0%	3
Poco confiable	7	14%	1	2%	8
Confiable	3	6%	15	30%	18
Muy confiable	1	2%	20	40%	21
Total	14	28%	36	72%	50

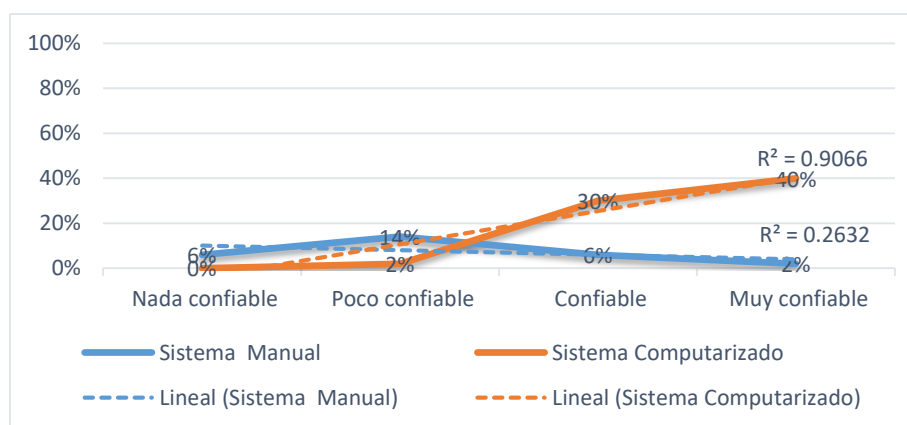


Figura N° 15: Confiabilidad de la información - Sistema Manual / Computarizado  
– Empresas de servicios de alojamiento

La tendencia para un sistema manual, respecto a la confiabilidad de la información es (0.0632), menor comparado con el sistema computarizado (0.9066). Debido a que muy pocas empresas consideran al sistema manual confiable. Para un sistema computarizado, el 30% indica que la información es confiable y para el 40% es muy confiable. Ello se debe a que la mayoría de sistemas contables cuentan con contraseñas para usuarios, lo que significa que nadie más podrá acceder a la información, si no le corresponde o no tiene la clave de acceso, lo que un sistema manual no permite.

## 6. Integridad de la información - Sistema Manual / Computarizado

Tabla N° 16: Integridad de la información - Sistema Manual / Computarizado – Empresas de servicios de alojamiento

Integridad – Sistema Manual/Computarizado	Sistema Manual		Sistema Computarizado		Total N°
	N°	%	N°	%	
Nada completa	5	10%	0	0%	5
Poco completa	8	16%	6	12%	14
Completa	1	2%	14	28%	15
Muy Completa	0	0%	16	32%	16
Total	14	28%	36	72%	50

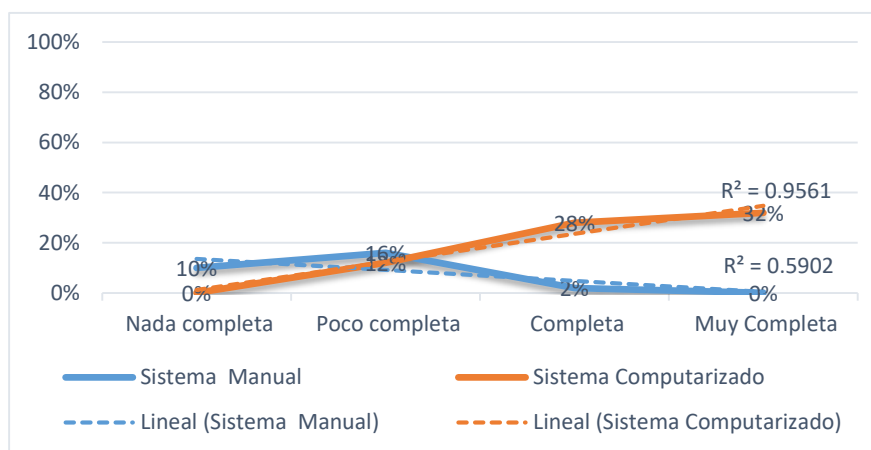


Figura N° 16: Integridad de la información - Sistema Manual / Computarizado – Empresas de servicios de alojamiento

Las empresas consideran que la integridad de la información del sistema manual, en su mayoría es poco completa. El 10% respondió que los sistemas computarizados el nada completo, y solo el 2% considero que es completo. Respecto al sistema computarizado, el 32% consideró que es muy completa, el 28% considero que es completa, el 12% que es poco completa. Por lo que la correlación es mayor en el sistema computarizado, 0.9561, comparado con el sistema manual que es 0.5902. Es decir la información contiene todos los elementos necesarios para la elaboración de informes.

## 7. Veracidad de la información - Sistema Manual / Computarizado

Tabla N° 17: Veracidad de la información - Sistema Manual / Computarizado – Empresas de servicios de alojamiento

Veracidad- Sistema Manual/Computarizado	Sistema Manual		Sistema Computarizado		Total N°
	N°	%	N°	%	
Nada veraz	5	10%	0	0%	5
Poco veraz	5	10%	6	12%	11
Veraz	4	8%	12	24%	16
Muy veraz	0	0%	18	36%	18
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>28%</b>	<b>36</b>	<b>72%</b>	<b>50</b>

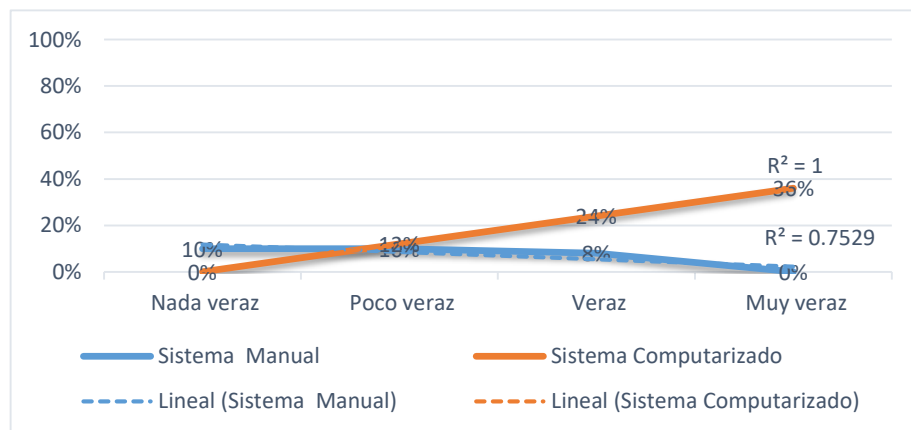


Figura N° 17: Veracidad de la información - Sistema Manual / Computarizado – Empresas de servicios de alojamiento

Las empresas que hacen uso de un sistema manual indicaron que la información obtenida es nada veraz y poco veraz en un 10%, que es veraz en un 8%. Las empresas que cuentan con un sistema de información computarizado, solo el 12%, considera que este tipo de sistema sea poco veraz, el 24% y el 36% considera que sea veraz y muy veraz respectivamente. En ambos casos no se considera que la información sea nada veraz. Por lo que la información es transmitida de manera más veras en un sistema computarizado por existir mayor control, más seguridad, menor tergiversación y tratar la información con mayor objetividad.

## 8. Prudencia de la información - Sistema Manual / Computarizado

Tabla N° 18: Prudencia de la información - Sistema Manual / Computarizado – Empresas de servicios de alojamiento

Prudencia – Sistema Manual/Computarizado	Sistema Manual		Sistema Computarizado		Total N°
	N°	%	N°	%	
Nada prudente	4	8%	0	0%	4
Poco prudente	10	20%	3	6%	13
Prudente	0	0%	14	28%	14
Muy prudente	0	0%	19	38%	19
Total	14	28%	36	72%	50

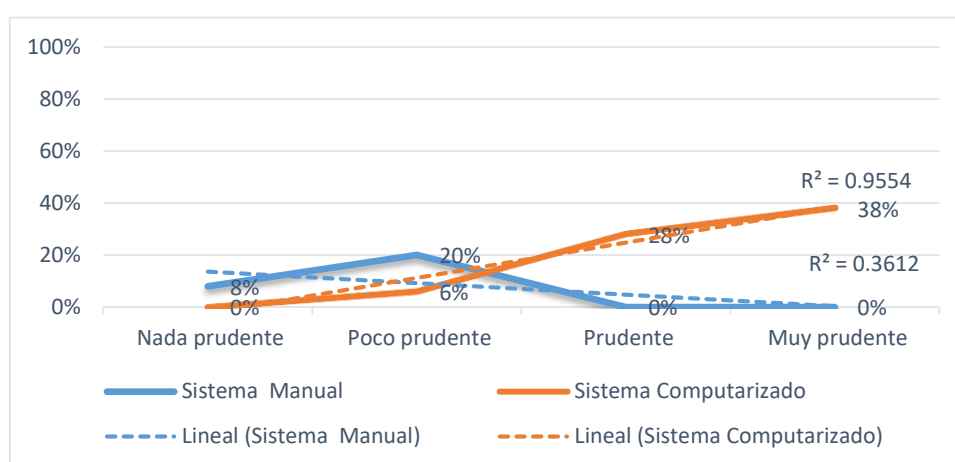


Figura N° 18: Prudencia de la información - Sistema Manual / Computarizado – Empresas de servicios de alojamiento

La prudencia, en los sistemas de información manual tiene una tendencia de 0.3612. Ninguna empresa considera que este tipo de sistema sea prudente, por lo que el 20% indicó que este sistema es poco prudente, y el 8% que es nada prudente. En los sistemas computarizados, la tendencia es mucho más alta, 0.9554. Ninguna empresa consideró que sea nada prudente, solo el 6% (13 empresas) que es poco prudente, el 28% (14 empresas) consideró que es prudente y el 36% (19 empresas) muy prudente. Es decir la información en los sistemas computarizados puede ser transmitida en el momento más adecuado para ser recibida por el receptor.

## 9. Claridad de la información - Sistema Manual / Computarizado

Tabla N° 19: Claridad de la información - Sistema Manual / Computarizado – Empresas de servicios de alojamiento

Claridad – Sistema Manual/Computarizado	Sistema Manual		Sistema Computarizado		Total N°
	N°	%	N°	%	
Nada claro	2	4%	0	0%	2
Poco claro	9	18%	1	2%	10
Claro	3	6%	12	24%	15
Muy claro	0	0%	23	46%	23
Total	14	28%	36	72%	50

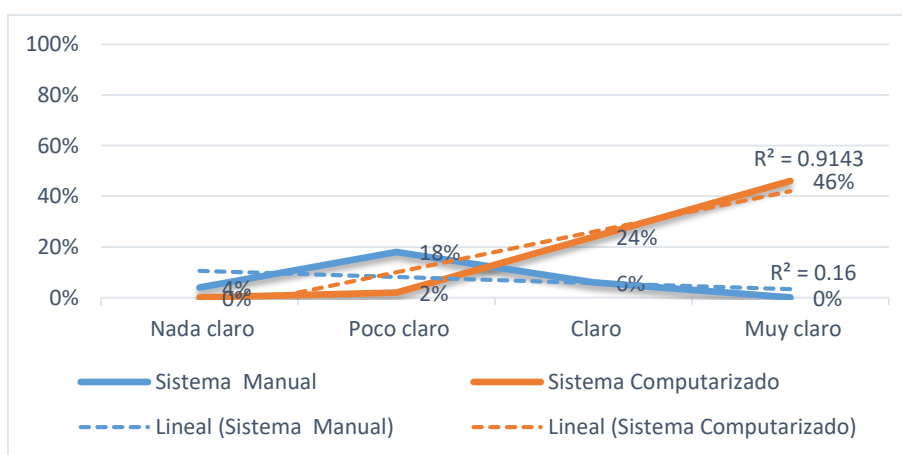


Figura N° 19: Claridad de la información - Sistema Manual / Computarizado – Empresas de servicios de alojamiento

Con respecto a la claridad de la información, la tendencia con respecto al sistema computarizado es mayor (0.9143) frente a (0.16) del sistema manual en donde, el 4% (2 empresas) indicó que la información es nada clara, el 18% (9 empresas) indicó que es poco clara, sólo el 6% (3 empresas) indicó que la información es clara, y ninguna que es muy clara. En las empresas con sistema computarizado pocas empresas consideran que la información es poco clara, el 24% que es clara, y el 46% muy clara, es decir esta la información está mejor presentada y puede ser adaptada y preparada para que sea en es más comprensible por el receptor.

## 10. Confidencialidad de la información - Sistema Manual / Computarizado

Tabla N° 20: Confidencialidad de la información - Sistema Manual / Computarizado – Empresas de servicios de alojamiento

Confidencialidad – Sistema Manual/Computarizado	Sistema Manual		Sistema Computarizado		Total N°
	N°	%	N°	%	
Nada Confidencial	6	12%	0	0%	6
Poco Confidencial	6	12%	2	4%	8
Confidencial	2	4%	11	22%	13
Muy Confidencial	0	0%	23	46%	23
Total	14	28%	36	72%	50

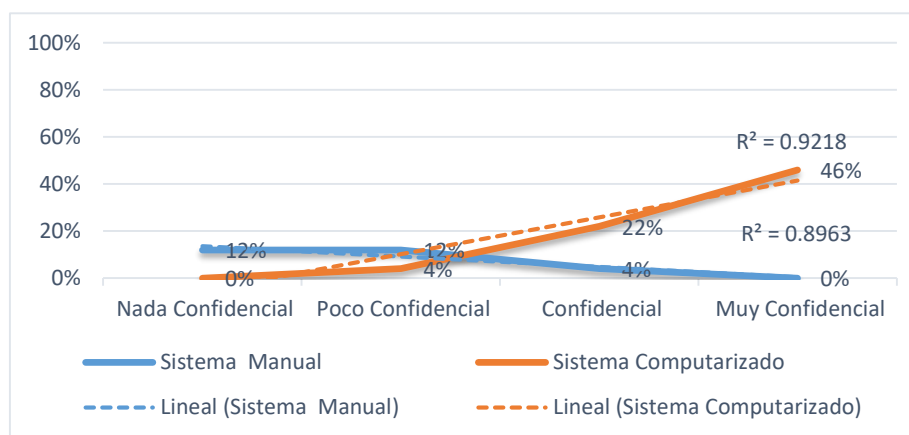


Figura N° 20: Confidencialidad de la información - Sistema Manual / Computarizado – Empresas de servicios de alojamiento

El mayor porcentaje de empresas que hacen uso de un sistema manual, consideran que no es confidencial, muy pocas que sea confidencial, mostrando así una correlación baja entre confidencialidad y número de empresas. En el sistema computarizado, por el contrario se muestra que consideran que si es confidencial. Solo el 4% (2 empresas) indicó que es poco confidencial, el 22% (11 empresas) indicó que es confidencial, y el 46% (23 empresas) que es muy confidencial. Por lo que se extrae de los resultados que la información en un sistema computarizado puede ser recibida por un tercero exclusivamente con el conocimiento del usuario.

### 5.1.11. Alcance del sistema de información por nivel – Operativo / Superior, gerencial y de supervisión

#### 1. Alcance - Nivel / Utilidad

Tabla N° 21: Alcance según utilidad / Nivel operativo-superior – Empresas de servicios de alojamiento

Utilidad según alcance	Nivel Operativo		Nivel superior		Total N°
	N°	%	N°	%	
Nada útil	1	2%	0	0%	1
Poco útil	4	8%	1	2%	5
Útil	17	34%	3	6%	20
Muy útil	16	32%	8	16%	24
Total	38	76%	12	24%	50

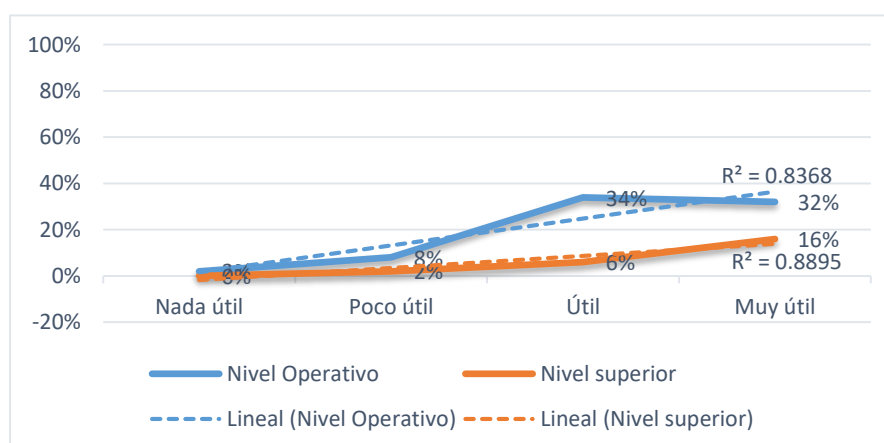


Figura N° 21: Alcance según utilidad / Nivel operativo-superior – Empresas de servicios de alojamiento

En función a la utilidad que las empresas dan al sistema manual, es más favorables para el nivel operativo, es decir que el alcance del sistema de información en función utilidad/nivel operativo es; nada útil 2%, poco útil 8%, útil 34% y muy útil 32%, es decir una relación directa entre empresa y utilidad. En el caso del nivel superior, son menos las empresas que consideran que los sistemas de información son útiles comparados con el nivel operativo, sin embargo, la relación también es directa en número de empresas y utilidad de los sistemas.



## 2. Alcance Nivel / Relevancia

Tabla N° 22: Alcance según Relevancia / Nivel operativo-superior – Empresas de servicios de alojamiento

Relevancia según alcance	Nivel Operativo		Nivel superior		Total N°
	N°	%	N°	%	
Nada relevante	4	8%	0	0%	4
Poco relevante	11	22%	0	0%	11
Relevante	11	22%	4	8%	15
Muy relevante	12	24%	8	16%	20
Total	38	76%	12	24%	50

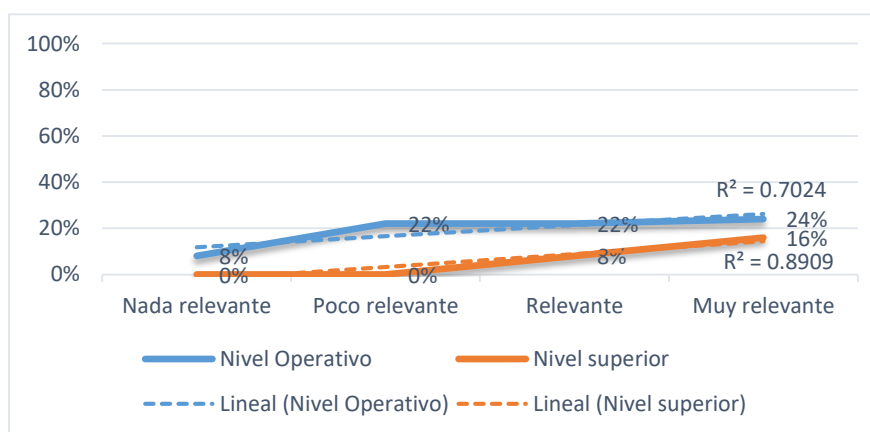


Figura N° 22: Alcance según Relevancia / Nivel operativo-superior – Empresas de servicios de alojamiento

Se analiza los resultados obtenidos con respecto al nivel del usuario del sistema, y a la relevancia de la información, obteniendo que; en el nivel operativo se considera que el 8% (4 empresas) es nada relevante, poco relevante y relevante el 22% (11 empresas), y el 24% muy relevante (12 empresas). En el nivel superior, ninguna empresa considera que no sea relevante, para el 8% (4 empresas) que es relevante y para el 16% (8 empresas) muy relevante. Se analiza que en su mayoría el nivel operativo considera que el alcance de la información se relevante para la calidad de los informes, ya que es el nivel operativo quien más uso da a los sistemas de información sea cual sea su tipo.

### 3. Alcance Nivel / Oportunidad

Tabla N° 23: Alcance según Oportunidad / Nivel operativo-superior –  
Empresas de servicios de alojamiento

Oportunidad según alcance	Nivel Operativo		Nivel superior		Total N°
	N°	%	N°	%	
Nada oportuna	0	0%	0	0%	0
Poco oportuna	7	14%	1	2%	8
Oportuna	12	24%	2	4%	14
Muy oportuna	19	38%	9	18%	28
Total	38	76%	12	24%	50

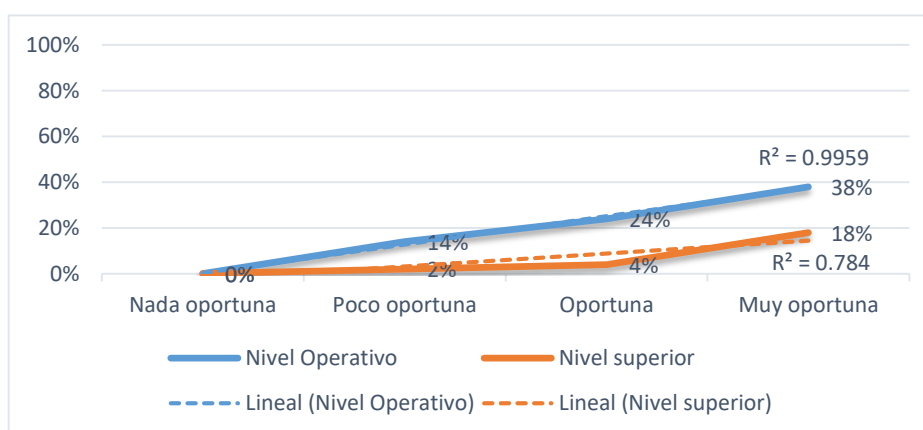


Figura N° 23: Alcance según Oportunidad / Nivel operativo-superior –  
Empresas de servicios de alojamiento

Al analizar esta característica, se pueden observar que para el nivel operativo es más oportuno que para el nivel superior. En el nivel operativo, ninguna empresa considera que la información obtenida del sistema sea nada oportuna, el 14% (7 empresas) que es poco oportuna, el 24% (12 empresas) oportuna y el 33% (19 empresas) muy oportuna. Es decir, una tendencia creciente de 0.9959 mayor al nivel superior. En el nivel superior, sólo el 2% poco oportuna (1 empresa), el 4% oportuna (2 empresas) y el 24% (9 empresas) muy oportuna, dando una tendencia de 0.784, para el nivel operativo es más oportuna la información obtenida, es decir está disponible para el usuario al momento que lo necesita.

#### 4. Alcance Nivel / Pertinente

Tabla N° 24: Alcance según Pertinencia / Nivel operativo-superior – Empresas de servicios de alojamiento

Pertinencia según alcance	Nivel Operativo		Nivel superior		Total N°
	N°	%	N°	%	
Nada pertinente	3	6%	0	0%	3
Poco pertinente	5	10%	1	2%	6
Pertinente	16	32%	4	8%	20
Muy pertinente	14	28%	7	14%	21
Total	38	76%	12	24%	50

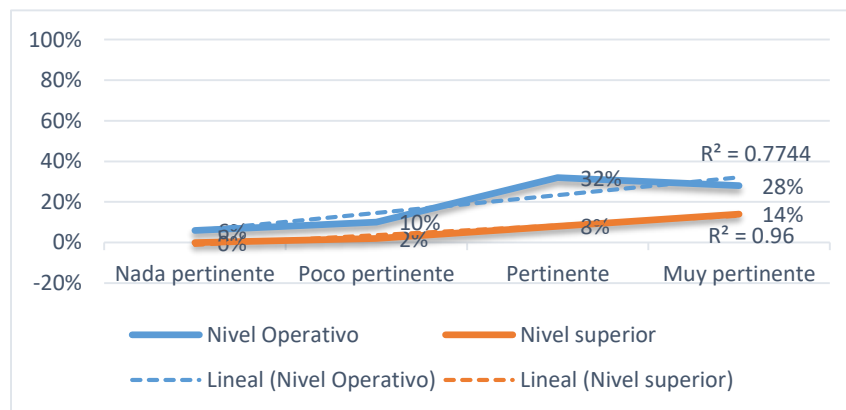


Figura N° 24: Alcance según Pertinencia / Nivel operativo-superior – Empresas de servicios de alojamiento

En alcance nivel/pertinencia, se obtuvo como resultado que para el nivel operativo la información es nada pertinente el 6%, poco pertinente el 10%, pertinente el 32% y muy pertinente el 28%. La tendencia en el nivel operativo es 0.7744. Para el nivel superior la tendencia es as alta (0.96). En el nivel superior vemos que para ninguna empresa la información es nada pertinente y sin embargo para el 14% (7 empresas) es muy pertinente. Es decir mayor número de empresas considera que haciendo uso de un sistema de información, se puede adecuar la información para satisfacer las necesidades del usuario.

## 5. Alcance Nivel / Confiabilidad

Tabla N° 25: Alcance según Confiabilidad / Nivel operativo-superior – Empresas de servicios de alojamiento

Confiabilidad según alcance	Nivel Operativo		Nivel superior		Total N°
	N°	%	N°	%	
Nada confiable	3	6%	0	0%	3
Poco confiable	7	14%	1	2%	8
Confiable	13	26%	5	10%	18
Muy confiable	15	30%	6	12%	21
Total	38	76%	12	24%	50

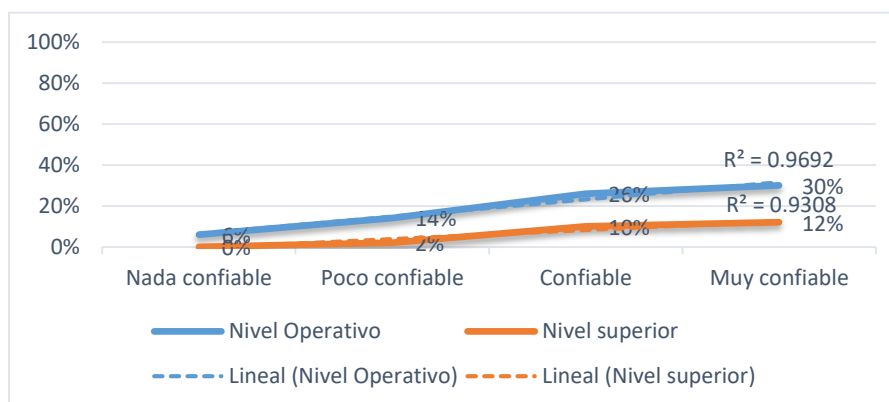


Figura N° 25: Alcance según Confiabilidad / Nivel operativo-superior – Empresas de servicios de alojamiento

En el nivel operativo se consideró que el 6% de las empresas encuestadas consideran a la información nada confiable, el 14% poco confiable, el 26% confiable y el 30% muy confiable. En el nivel superior, muy pocas empresas consideran que la información no sea confiable, el 10% confiable y el 12% muy confiable.

La tendencia a nivel operativo es mayor (0.9692), frente al nivel superior (0.9308), ya que según las respuestas para el nivel operativo la información es más confiable, por ser aquí donde nace o se ingresan los datos ingresados en los sistemas o está vinculado a la omisión de errores al momento de la presentación de los informes.

## 6. Alcance Nivel / Integridad

Tabla N° 26: Alcance según Integridad / Nivel operativo-superior –  
Empresas de servicios de alojamiento

Integridad según alcance	Nivel Operativo		Nivel superior		Total N°
	N°	%	N°	%	
Nada completa	5	10%	0	0%	5
Poco completa	13	26%	1	2%	14
Completa	10	20%	5	10%	15
Muy Completa	10	20%	6	12%	16
Total	38	76%	12	24%	50

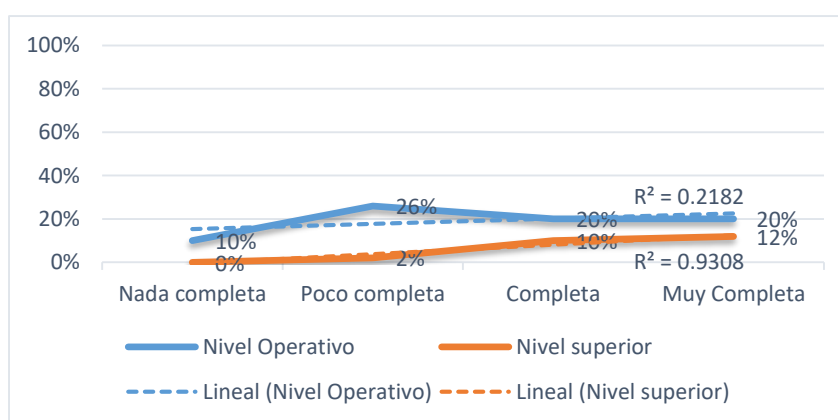


Figura N° 26: Alcance según Integridad / Nivel operativo-superior –  
Empresas de servicios de alojamiento

Para las empresas encuestadas la integridad de la información, a nivel operativo, es nada completa 10% (5 empresas), poco completa 26% (13 empresas), completa y muy completa 20% (10 empresas). A nivel superior, no se considera que la integridad de la información no sea completa, el 10% (5 empresas) considera que sea información completa, y el 12% (6 empresas) muy completa.

Es decir el nivel superior se considera que en relación a los requerimientos del usuario la información es íntegra y no se omite algún elemento importante para una situación determinada.

## 7. Alcance Nivel / Veracidad

Tabla N° 27: Alcance según Veracidad / Nivel operativo-superior –  
Empresas de servicios de alojamiento

Veracidad según alcance	Nivel Operativo		Nivel superior		Total N°
	N°	%	N°	%	
Nada veraz	5	10%	0	0%	5
Poco veraz	9	18%	2	4%	11
Veraz	10	20%	6	12%	16
Muy veraz	14	28%	4	8%	18
Total	38	76%	12	24%	50

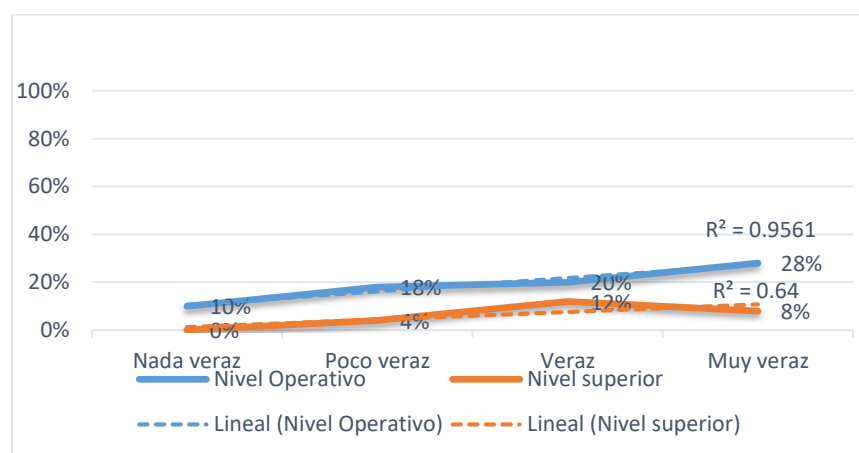


Figura N° 27: Alcance según Veracidad / Nivel operativo-superior –  
Empresas de servicios de alojamiento

Al analizar la veracidad de la información a nivel operativo se observa que la mayor parte de las empresas encuestadas consideran que la información es muy veraz (28%), y solo el 10% considera que es nada veraz. Para el nivel superior, la información es veraz en la mayoría (12%), y ninguna empresa considero que sea nada veraz.

Con respecto a los datos obtenidos, ocurre que de alguna manera el nivel superior confía en la información obtenida por los sistemas, es decir se transmiten sin alteraciones y se atienen a la verdad, por tener mayor control, no estar parcializada o no tergiversar o interpretar mal los datos o informes.

## 8. Alcance Nivel / Prudencia

Tabla N° 28: Alcance según Prudencia / Nivel operativo-superior –  
Empresas de servicios de alojamiento

Prudencia según alcance	Nivel Operativo		Nivel superior		Total N°
	N°	%	N°	%	
Nada prudente	4	8%	0	0%	4
Poco prudente	12	24%	1	2%	13
Prudente	11	22%	3	6%	14
Muy prudente	11	22%	8	16%	19
Total	38	76%	12	24%	50

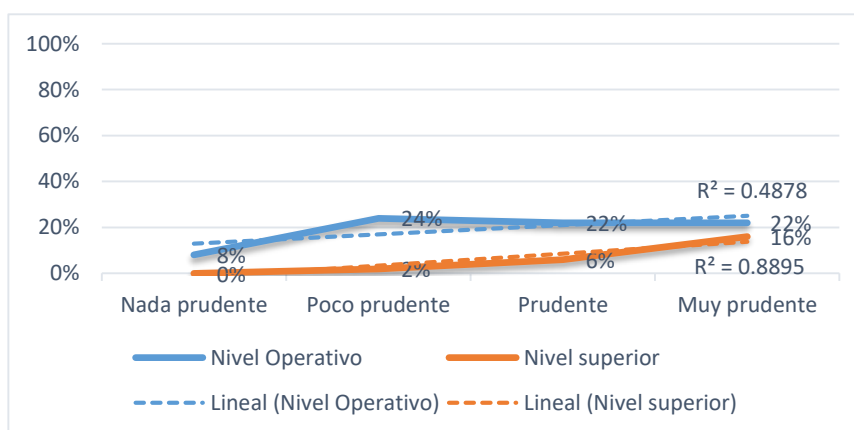


Figura N° 28: Alcance según Prudencia / Nivel operativo-superior –  
Empresas de servicios de alojamiento

Las empresas consideran que la información a nivel operativo no es prudente 8% (4 empresas), poco prudente 24% (12 empresas), mientras que se considera que la información es prudente o muy prudente 11% en cada caso. Al nivel superior, no se considera que la información no sea prudente, consideran que es muy prudente 16% (8 empresas), por lo que presenta una correlación mayor (0.8895) comparado con el nivel operativo (0.4878).

Por lo que se considera a nivel superior en mayor porcentaje que la información es muy prudente haciendo uso de sistemas de información se transmite la información esperando el momento más adecuado para transmitirla al receptor.

## 9. Alcance Nivel / Claridad

Tabla N° 29: Alcance según Claridad / Nivel operativo-superior –  
Empresas de servicios de alojamiento

Claridad según alcance	Nivel Operativo		Nivel superior		Total N°
	N°	%	N°	%	
Nada claro	2	4%	0	0%	2
Poco claro	10	20%	0	0%	10
Claro	12	24%	3	6%	15
Muy claro	14	28%	9	18%	23
Total	38	76%	12	24%	50

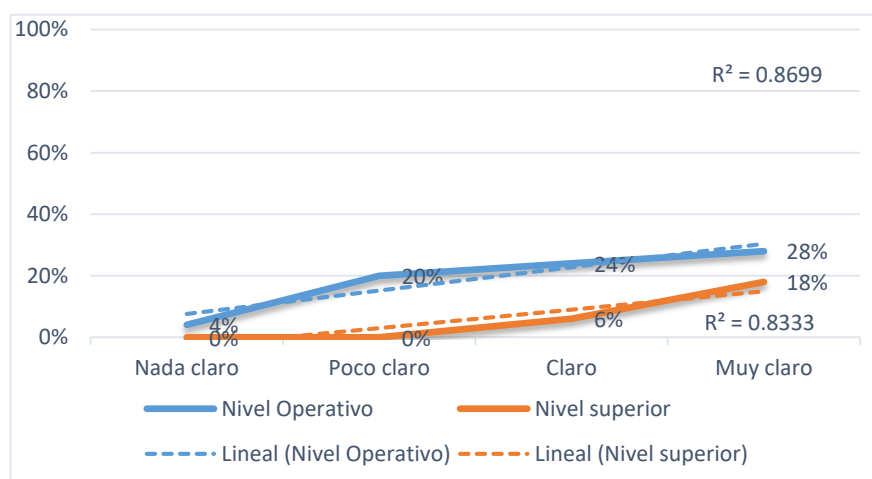


Figura N° 29: Alcance según Claridad / Nivel operativo-superior –  
Empresas de servicios de alojamiento

Analizando los resultados obtenidos, a nivel operativo, las empresas consideran que la claridad de la información obtenida es en su mayoría muy claro (28%), y nada claro solo el 4%. Se considera que la información es poco clara en 20% y claro en 24%. A nivel superior no se considera que la información no sea clara, solo el 6% considero que ésta sea clara y el 18% que sea muy clara. En ambos niveles se consideran que la información muy clara o comprensible por el receptor.



## 10. Alcance Nivel / Confidencialidad

Tabla N° 30: Alcance según Confidencialidad / Nivel operativo-superior –  
Empresas de servicios de alojamiento

Confidencialidad según alcance	Nivel Operativo		Nivel superior		Total N°
	N°	%	N°	%	
Nada Confidencial	6	12%	0	0%	6
Poco Confidencial	8	16%	0	0%	8
Confidencial	10	20%	3	6%	13
Muy Confidencial	14	28%	9	18%	23
Total	38	76%	12	24%	50

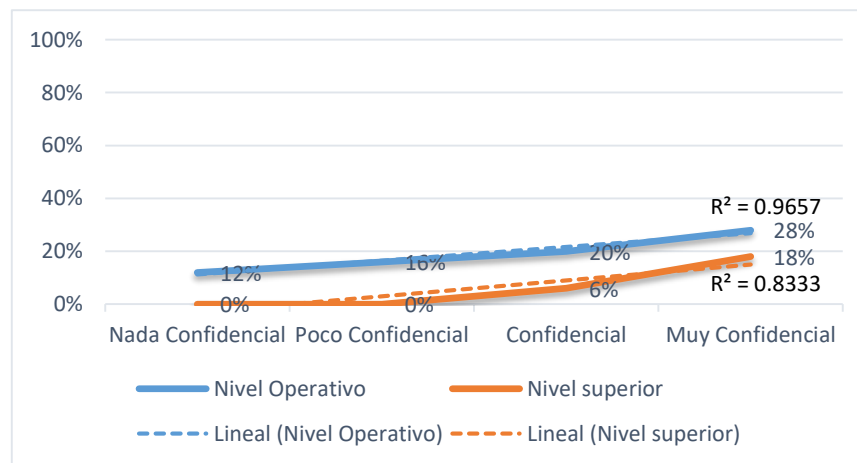


Figura N° 30: Alcance según Confidencialidad / Nivel operativo-superior –  
Empresas de servicios de alojamiento

Se obtuvo que, a nivel operativo, la información es su mayoría es muy confidencial 28% y nada confidencial 12%. A nivel superior, la mayoría considera que la información es muy confidencial (18%), solo el 6% considera que es confidencial y ninguna empresa que no sea confidencia. Teniendo una tendencia alta en ambos pero mayor a nivel operativo.

La confidencialidad en ambos niveles indica que la información es transmitida exclusivamente a quien lo necesite de manera reservada o secreta.

## CONCLUSIONES

A medida que se fue realizando el análisis de la información, se puede confirmar que la investigación contribuye al desarrollo de la hipótesis, da un panorama que nos indica sobre la situación de los sistemas de información de las empresas que brindan servicio de alojamiento en la ciudad de Cajamarca, se arribó a las siguientes conclusiones:

1. Los sistemas de información inciden efectivamente en la calidad de los informes, ya que determinan la obtención de información ágil, veraz, organizada y puntual, permiten a las empresas agilizar sus procesos y como consecuencia dar a los usuarios informes útiles y necesarios para la gestión de las empresas.
2. Se evaluó a las empresas que brindan servicio de alojamiento en la ciudad de Cajamarca, por el tipo de sistema y se concluye que, en la mayoría cuentan con un sistema de información integral (27 empresas de la muestra) que abarca varias áreas de la empresa al mismo tiempo, también existe un grupo que aún cuenta con sistema de información individual (23 empresas de la muestra), el cual solo se concentra en el soporte de una sola área, aunque aún existen empresas que no cuentan con un sistema de información (4 empresas de la muestra), pero tienen pensado en el corto tiempo implementar uno. La opinión de los usuarios de los sistemas de información, tanto manual como computarizada, fue relevante para poder probar la hipótesis en esta investigación. Dichos usuarios mantienen interés en desarrollar sus actividades y en obtener de ellas información de calidad que permita analizar circunstancias que posiblemente lleguen a ser cruciales en el desarrollo de su empresa dentro del sector hotelero.

Por el alcance, se concluye que estos sistemas y su información son mayormente utilizados a nivel operativo (compas, ventas, planillas, servicios, alquileres, almacenes, entre otros), con la finalidad de dar

soporte a actividades operativas, siendo muy útiles para las empresas.

3. Cada empresa indica características de los informes dependiendo de factores como la fuente (interna o externa) de donde se obtiene dicha información, de los usuarios del sistema, de su costo de adquisición frente a la utilidad, o de la estructura temporal de la información. Las características que presentan los informes para ser considerados de calidad, deberán estar relacionadas básicamente con la utilidad que posteriormente se dará a dicha información, y se determinan en base a sistemas manuales o computarizados, y el alcance a nivel operativo o superior. Entre estas características se concluyen; utilidad, relevancia, oportunidad, pertinencia, confiabilidad, integridad, veracidad, prudencia, claridad, confidencialidad.

Por lo que se comprobó la hipótesis, concluyendo que; los sistemas de información contribuyen positivamente en la calidad de los informes, desde el punto de vista de su tipo y alcance, obteniendo de cada sistema información con características distintas dependiendo del tipo de sistema utilizado (manual o computarizado), del nivel jerárquico dentro de la empresa en el que se hace uso de dicho sistema o del tipo que información que se busca obtener.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que las empresas que brindan servicios de alojamiento en la ciudad de Cajamarca, deben implementar un sistema de información de tipo integral y computarizado para agilizar sus procesos en todo el rubro del negocio, sobre todo para que les permita crecer y estar a ritmo que la competencia, mediante sistemas de donde se obtenga información de calidad que permitan tomar buenas decisiones.
2. Para obtener informes que sean considerados de calidad, se recomienda considerar características como utilidad, relevancia, oportunidad, pertinencia, confiabilidad, integridad, veracidad, prudencia, claridad, confidencialidad y relacionarlas directamente con la utilidad que posteriormente se dará a dicha información, las cuales son presentadas mayormente por sistemas computarizados, tanto para mejorar la gestión operativa como directiva.
3. Se recomienda a las empresas mantenerse actualizadas haciendo uso de tecnologías y sistemas para avanzar dentro de este rubro, mantener a sus clientes contentos, y atraer nuevos, mediante redes de interacción social y aplicaciones o páginas web o móviles, desarrolladas en varios idiomas, con el objetivo de estar a la vanguardia en temas tecnológicos, obtener información que reúna todas las características necesarias para considerar a los informes de calidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arjonilla, S., & Medina, J. (2012). *La gestion de los sistemas de informacion en la empresa* (Tercera edicion ed.). Madrid, España: Piramide (Grupo Anaya SA).
- Arnold, M., & Osorio, F. (2010). *Introduccion a los conceptos basicos de la teoría general de los sistemas*. Obtenido de Revistas - Universidad de Chile: [www.revistas.uchile.cl/index.php/CDM/article/viewFile/26455/27748](http://www.revistas.uchile.cl/index.php/CDM/article/viewFile/26455/27748)
- Barroso, A., & Tasca, E. (2015). *Sistema de informacion contable*. BUENOS AIRES - ARGENTINA: Macchi Grupo Editor SA.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodologia de la Investigación*. Bogotá - Colombia: Pearson Educacion.
- Cortez, E. (2014). *Los sistemas de informacion contable y la toma de decisiones en las empresas de servicios generales en la localidad de Cajamarca*. Cajamarca - Peru: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Cruzado, J., Chiroque, J., Tupia, J., & Marquez, J. (2000). *Diccionario de Contabilidad* (PRIMERA EDICION ed.). LIMA, PERU: A.F.A. Ediors Importados S.A.
- DIOS, C. U. (s.f.). *UNIMINUTO 2016*. Obtenido de [www.uniminuto.edu/lineas-y-grupos-de-investigacion](http://www.uniminuto.edu/lineas-y-grupos-de-investigacion)
- Gomez Vieites, A., & Suarez Rey, C. (2012). *Sistemas de información, herramientas practicas para la gestion empresarial* (Cuarta edicion ed.). Madrid, España: Alfaomega Grupo editor, S.A.
- Jordi Casal, Enric Mateu. (2013). Obtenido de [www.mat.uson.mx/](http://www.mat.uson.mx/)
- Martinez, J. (2013). *Los sistemas de información en el sector hotelero: Un modelo de éxito*. Girona - España: Universidad de Girona.
- Nuevo mundo investigadores y consultores. (JULIO de 2006). *EUMEDNET*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/816/UNIDADES%20DE%20ANALISIS.htm>
- Pereda, R. D. (2012). *Diseño de un sistema de organizacion contable para mejorar la estructura economica y financiera de la empresa medica santa lucia SAC*. TRUJILLO - PERU: UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO.
- Salkind, N. J. (1999). *Metodos de investigación*. MEXICO: Prentice Hall, Hispanoamericana S.A.

## **ANEXOS**

## ANEXO N° 1

### Matriz de consistencia metodológica

TÍTULO: LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y LA CALIDAD DE LA INFORMES EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO EN EL DISTRITO DE CAJAMARCA – 2017								
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables:	Dimensiones	Indicadores	Metodología	Instrumentos	
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cuál es la incidencia de los sistemas de información, en la calidad de los informes en las empresas de servicios de alojamiento en el distrito de Cajamarca?</p> <p><b>Problema específico 1:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es el tipo y el alcance de los sistemas de información de las empresas en estudio?</li> </ul> <p><b>Problema específico 2:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Qué características tienen los informes de las empresas desde el punto de la calidad?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Investigar la incidencia de los sistemas de información, en la calidad de los informes en las empresas que brindan servicios de alojamiento en el distrito de Cajamarca</p> <p><b>Objetivo específico 1:</b></p> <p>Evaluar el tipo y el alcance de los sistemas de información de las empresas en estudio .</p> <p><b>Objetivo específico 2:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar qué características tienen los informes de las empresas desde el punto de la calidad.</li> </ul>	<p>Los sistemas de información, desde el punto de vista de su tipo y alcance, contribuyen a la calidad de los informes en empresas que brindan servicios de alojamiento en el distrito de Cajamarca</p>	El sistema de información	Tipo	Tipo de sistema de información:	<p><b>Hipotético-deductivo</b></p> <p>Este método consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos.</p>	Encuestas	
				Alcance	Alcance del sistema			
			Calidad de los informes	Tipo	Fuente de la información			Características de elaboración
					Estructura de la información			
				Condición	Características de transmisión			

**ANEXO 2:**

**Instrumento para la obtención de datos**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

***ENCUESTA APLICADA A EMPRESAS DEL SECTOR HOTELERO DEL DISTRITO DE CAJAMARCA***

La presente encuesta se realiza como instrumento de investigación, para optar al Título de Contador Público de la Universidad Nacional de Cajamarca. Es de mucha utilidad que pueda contestar este breve cuestionario respecto la utilización y características de un sistema de información en la empresa del sector hotelero que usted dirige. Estas respuestas se mantendrán en el más absoluto anonimato, utilizándolo sólo para fines de la tesis.

**CARGO DENTRO DE LA EMPRESA** \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES**

**Lea cuidadosamente cada pregunta y responda con una X en cada espacio establecido, de acuerdo a la alternativa seleccionada.**

**CUESTIONARIO:**

1. ¿Su empresa utiliza un sistema de información?

Si: ( )

No: ( )

**SI SU RESPUESTA FUE SÍ, RESPONDA LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:**

2. ¿Con qué tipo de sistema de información cuenta su empresa?

Manual: ( )

Computarizado: ( )



**Si es Computarizado:**

Soporte de actividades operativas: ( )

Soporte de Decisiones de Gestión: ( )

3. ¿Su sistema de información es integral ( ) individual ( )

4. ¿Cree que la utilidad del sistema de la empresa responde a su costo de adquisición?

Casi nunca: ( ) Nunca ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )

5. ¿Cree que la información obtenida por el sistema implementado es de utilidad para los usuarios?

Nada útil: ( ) Poco útil ( ) Útil ( ) Muy útil ( )

6. ¿El origen de la información ingresada en el sistema proviene de fuentes?

Externas: ( ) Internas: ( ) Ambas: ( )

7. ¿Generalmente, la información es elaborada con que finalidad?

Fines específicos: ( ) Fines comunes: ( ) Ambos: ( )

8. ¿Cuál es la característica temporal de la información ingresada en el sistema?

Histórica: ( ) Actual: ( ) Predictiva: ( )

9. ¿Cómo usuario de la información, respecto a las características de calidad, considera que la información solicitada es?

Nada relevante: ( ) Poco relevante: ( ) Relevante: ( )  
Muy relevante: ( )

Nada oportuna: ( ) Poco oportuna: ( ) Oportuna: ( )  
Muy oportuna: ( )

Nada pertinente: ( ) Poco pertinente ( ) Pertinente: ( )  
Muy pertinente: ( )

Nada confiable: ( ) Poco confiable: ( ) Confiable: ( )  
Muy confiable: ( )

Nada completa: ( ) Poco completa: ( ) Completa: ( )  
Muy Completa: ( )

10. ¿Respecto a la transmisión de la información considera usted que esta es?

Nada veraz: ( ) Poco veraz: ( ) Veraz: ( )  
Muy veraz: ( )

Nada prudente: ( ) Poco prudente: ( ) Prudente: ( )  
Muy prudente: ( )

Nada claro: ( ) Poco claro: ( ) Claro: ( )  
Muy claro: ( )

Nada Confidencial: ( ) Poco Confidencial: ( ) Confidencial: ( )  
Muy Confidencial: ( )

¿A qué nivel de la organización, considera a la información es más importante?

Superior: ( ) Gerencial: ( ) De supervisión: ( ) Operativo: ( )

***Su opinión es muy valiosa, gracias por sus respuestas.***

**ANEXO III:**

**Directorio de empresas de servicios de servicios de alojamiento**

	Nº R.U.C	Nº CERT.	CLASE	CATEGORIA	RAZON SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	PVIA	DOMICILIO	Nº	DISTRITO	PROVINCIA	TELEFONO
Nº 1	20484327948	191 - 2015	HOTEL	4 ESTRELLAS	INMOBILIARIA Y SERVICIOS MASARIS S.A.C.	HOTELES COSTA DEL SOL	JR.	CRUZ DE PIEDRA	707	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 344040
Nº 2	10266169669	093-11	HOTEL	4 ESTRELLAS	LLAQUE CACHO WALTER- HOTEL	GRAN CONTINENTAL	JR	AMAZONAS	781	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 341030
Nº 3	10266169669	034-07	HOTEL	3 ESTRELLAS	LLAQUE CACHO WALTER- HOTEL	CONTINENTAL	JR.	AMAZONAS	760	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 362758
Nº 4	20224324783	121-12	HOTEL	3 ESTRELLAS	TURISMO EL INGENIO DE CAJAMARCA S.A.	EL INGENIO	VIA	DE EVITAMIENTO	1611	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 367121
Nº 5	20326229921	179-15	HOTEL	3 ESTRELLAS	N.H.E.I.R. LTDA.	LAS AMERICAS HOTEL	JR.	AMAZONAS	618	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 368863
Nº 6	20495648215	126-12	HOTEL	3 ESTRELLAS	ARRIBASPLATA BAZAN AMELIA T.	CASA BLANCA	JR.	DOS DE MAYO	446	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 362141
Nº 7	20491823098	149-13	HOTEL	3 ESTRELLAS	CONSORCIO EL PORTAL DEL MARQUES SAC	EL PORTAL DEL MARQUES	JR.	DEL COMERCIO	644	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 343339
Nº 8	20368799981	181-15	HOTEL	3 ESTRELLAS	MULTISERVICIOS ELINOR S.R.L.	LA CASA DE ABRAHAM	JR.	CARRET. CAJ-AEROP.	KM. 3.5	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 363421
Nº 9	10266218155	223-16	HOTEL	3 ESTRELLAS	EBER MARIN BOLAÑOS	EL MIRADOR DEL INCA	JR.	LA MAR	435	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 364149
Nº 10	20496085940	148-13	HOTEL	3 ESTRELLAS	INVERSIONES GENERALES "EL ROSARIO"SRL	HOTEL KORIMARKA	AV.	VIA DE EVITAMIENTO	2518	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 341341
Nº 11	20600020782	160-2014	HOTEL	3 ESTRELLAS	COSMIR EIRL	CAJAMARCA	JR.	DOS DE MAYO	311	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 362532
Nº 12	20510585004	106-12	HOTEL	3 ESTRELLAS	SERVICIOS TURISTICOS CLARIN S.A.C.	CLARIN	JR	AMAZONAS	1025	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076)361275

“Los sistemas de información y la calidad de los informes en las empresas de servicios de alojamiento en el distrito de Cajamarca – 2017”

	Nº R.U.C	Nº CERT.	CLASE	CATEGORIA	RAZON SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	PVIA	DOMICILIO	Nº	DISTRITO	PROVINCIA	TELEFONO
Nº 13	20453720650	127-12	HOTEL	3 ESTRELLAS	HOSTAL SAN CARLOS 2	SAN CARLOS 2	JR	ANGAMOS	1164	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076)363747
Nº 14	20496150512	141-13	HOTEL	3 ESTRELLAS	GRUPO COLLANTES SAC	TARTAR	CARR.	CAJAMARCA - OTUZCO	KM. 4	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076)501968
Nº 15	20496091672	142-13	HOTEL	3 ESTRELLAS	HOTEL SOL DE BELEN E.I.R.L.	SOL DE BELEN	JR	BELEN	636	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 607210
Nº 16	20529677911	150-13	HOTEL	3 ESTRELLAS	QHAPAC ÑAN SRL	QHAPAC ÑAN	JR	LOS NOGALES	326	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 343408
Nº 17	20495602142	153-13	HOTEL	3 ESTRELLAS	V y R PILANCONES SAC	PILANCONES	JR	PUNO	284	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 362986
Nº 18	20529402491	156-14	HOTEL	3 ESTRELLAS	GRAN KUNTUR WASI HOTEL SRL	GRAN KUNTUR WASI HOTEL	JR.	LOS PINOS	275	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 363448
Nº 19	10424496605	168-2014	HOTEL	3 ESTRELLAS	BLANCO CHAVEZ JHULIANA ANAIS	YURAQ HOTEL	AV.	ATAHUALPA	661	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 361067
Nº 20	10273707609	204-2015	HOTEL	3 ESTRELLAS	CARRANZA LEON JOSE SANTOS	EL RONDERITO	JR	TARAPACA	983	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 312774
Nº 21	10188650941	210-2016	HOTEL	3 ESTRELLAS	NARRO ALVA JESUS EDELMIRA	KILLARY	AV	VIA DE EVIT.SUR	2015	CAJAMARCA	CJAMARCA	076) 314807
Nº 22	20491567822	118-12	HOTEL	2 ESTRELLAS	JCC INVERSIONES GENERALES EIRL	SAN LORENZO	JR.	AMAZONAS	1070	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 362909
Nº 23	10267164466	124-12	HOTEL	2 ESTRELLAS	CHONON PRADO GIOVANNI	PRADO	JR.	LA MAR	586	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 344772
Nº 24	20496108150	063-09	HOTEL	2 ESTRELLAS	HOTEL Y SERV. TURIST. EL HISPANO EIRL	HISPANO	JR.	ANGAMOS	615	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 363855
Nº 25	20491712938	092-11	HOTEL	2 ESTRELLAS	MINTAKA HOTEL S.R.L.	MINTAKA	JR	CHANCHAMAYO	1589	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 344506
Nº 26	20529353694	138-2013	HOTEL	2 ESTRELLAS	SYSMARY PR E.I.R.L.	COLONIAL INN	AV	LOS HEROES	350	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 365517
Nº 27	20496049471	152-2013	HOTEL	2 ESTRELLAS	SERVIC. GENER. Y HOSTEL. SAN MARTIN SCRL	SAN MARTIN	AV	SAN MARTIN	878	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 344252
Nº 28	10266830454	159-2014	HOTEL	2 ESTRELLAS	FRANCISCO VASQUEZ GOICOCHEA	SAN FRANCISCO	JR	TAYABAMBA	193	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 362668
Nº 29	10458939611	205 - 2015	HOTEL	2 ESTRELLAS	JUAN FILADELFO ATALAYA MARÍN	SOL ANDINO	JR.	CAPULI MZ "A" LOTE 1	s/n	CAJAMARCA	CAJAMARCA	955641327
Nº 30	20600182154	211-2016	HOTEL	2 ESTRELLAS	GRUPO DE INVERSIONES GRAU EIRL	GRAU	AV	VIA DE EVITAMIENTO	H - 8	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 608922
Nº 31	20600090519	214-2016	HOTEL	2 ESTRELLAS	HOTEL KRISANT S.R.L.	KRISANT	AV	HEROES DEL CENEP	415	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 601244
Nº 32	20600890302	228-2016	HOTEL	2 ESTRELLAS	HOTEL PRADERA DE LOS CELAJES S.R.L.	PRADERA DE LOS CELAJES	JR	MIGUEL IGLESIAS	794	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 606485

“Los sistemas de información y la calidad de los informes en las empresas de servicios de alojamiento en el distrito de Cajamarca – 2017”

	Nº R.U.C	Nº CERT.	CLASE	CATEGORIA	RAZON SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	PVIA	DOMICILIO	Nº	DISTRITO	PROVINCIA	TELEFONO
Nº 33	20491797313	231-2016	HOTEL	2 ESTRELLAS	SERV. GENERALES "EL PARAISO" E.I.R.L.	EL PARAISO	AV	VIA DE EVITAMIENTO	2926	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 361826
Nº 34	10267048857	232-2016	HOTEL	2 ESTRELLAS	CAHAVEZ CASTRO CECILIA MARCELY	DANOBA	JR	REYNA FARGE	721	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 314028
Nº 35	10267072189	028-06	HOTEL	1 ESTRELLA	GARCIA ORTIZ ROSA	SIERRA VERDE	JR.	S. SANTISTEVAN	715	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 364255
Nº 36	10266302211	132-12	HOTEL	1 ESTRELLA	FAUSTO MORALES TERRONES	LA PLAYA	JR.	EL INCA	687	CAJAMARCA	CAJAMARCA	076-340085
Nº 37	10267052765	215-2016	HOTEL	1 ESTRELLA	BARDALES AHUMADA GIAN CARLOS	CAXAMARCA	JR	LEGUIA	381	CAJAMARCA	CAJAMARCA	976725355
Nº 38	20491625962	239-2016	HOTEL	1 ESTRELLA	LUVAG PARAISO AZUL S.R.L.	PARAIZO AZUL	JR	LOS NARANJOS	772	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 340601
Nº 39	20453840124	224-16	HOSTAL	3 ESTRELLAS	LOS PINOS INN EIRL	LOS PINOS INN	JR.	LA MAR	521	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 365992
Nº 40	20326462714	026-06	HOSTAL	3 ESTRELLAS	HOSTAL PORTADA DEL SOL EIRL	PORTADA DEL SOL	JR.	PISAGUA	731	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 363395
Nº 41	10095408350	074-10	HOSTAL	3 ESTRELLAS	WAGNER TEOBALDO CORREA PORTAL	EL CUMBE INN	PSJE.	ATAHUALPA	345	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076)366858
Nº 42	20496109393	180-15	HOSTAL	3 ESTRELLAS	SERVICIOS TURISTICOS Y HOTELEROS E.I.R.L.	EL CABILDO	JR.	JUNIN	1062	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 367025
Nº 43	20495914110	186-2015	HOSTAL	3 ESTRELLAS	HOSTAL MONUMENTAL S.R.L.	MONUMENTAL	JR.	AMAZONAS	655	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 367638
Nº 44	20453726691	193-2015	HOSTAL	3 ESTRELLAS	HOSTAL NORA VICTORIA SRL	NORA VICTORIA	JR.	MIGUEL IGLESIAS	118	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 340476
Nº 45	20495611991	097-11	HOSTAL	3 ESTRELLAS	SERVICIOS TURISTICOS CAXA PERU EIRL	CASONA DEL INCA	JR	DOS DE MAYO	460	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 367524
Nº 46	20495762930	104-2011	HOSTAL	3 ESTRELLAS	TURISMO SANTA ROSA S.R.L.	SANTA ROSA	JR.	JOSE SABOGAL	1279	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 368019
Nº 47	10267289251	123-12	HOSTAL	3 ESTRELLAS	ROSANA M. FIGUEROA CHAVEZ	QORIANDES	JR.	ARNALDO MARQUEZ	480	CAJAMARCA	CAJAMARCA	076-344723
Nº 48	20495939881	050-07	HOSTAL	3 ESTRELLAS	UGB INVERSIONES GENERALES SAC	VALLE DEL INCA	JR.	AMAZONAS	574	CAJAMARCA	CAJAMARCA	076 362620
Nº 49	20496153708	157-14	HOSTAL	3 ESTRELLAS	RETAMAS HOTEL EIRL	RETAMAS	PROL.	AMALIA PUGA	128	CAJAMARCA	CAJAMARCA	076 - 364630
Nº 50	10107746787	188-2015	HOSTAL	3 ESTRELLAS	PEREDA ROMERO SARA DOLORES	HATUNKAY	JR.	JOSE GALVEZ	648	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 364664

“Los sistemas de información y la calidad de los informes en las empresas de servicios de alojamiento en el distrito de Cajamarca – 2017”

	N° R.U.C	N° CERT.	CLASE	CATEGORIA	RAZON SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	PVIA	DOMICILIO	N°	DISTRITO	PROVINCIA	TELEFONO
N° 51	20311428498	212-2016	HOSTAL	3 ESTRELLAS	EMP.COMERC.Y SERV. STA. APOLONIA EIRL	SANTA APOLONIA	JR.	AMALIA PUGA	649	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076)367207
N° 52	20491703432	128-2012	HOSTAL	3 ESTRELLAS	ALI SERVICIOS GENERALES EIRL	DOÑA JUANITA	JR	5 ESQUINAS	840	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 368882
N° 53	20529531461	135-2013	HOSTAL	3 ESTRELLAS	HOTELERIA Y HOSPEDAJE SAGITARIO EIRL.	SAGITARIO	JR	LOS CEDROS	205	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 366240
N° 54	10266312330	144-2013	HOSTAL	3 ESTRELLAS	ELSA DORIS CABRERA VILLAR	LA VILLA	AV.	UNIVERSITARIA	404	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 363668
N° 55	20495663877	161-2014	HOSTAL	3 ESTRELLAS	TRANSPORTES YNA E.I.R.L.	KING	JR.	CHANCHAMAYO	1883	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 368658
N° 56	10423384765	183-2015	HOSTAL	3 ESTRELLAS	EULOGIO FELISMER ZAMORA URTEAGA	SAUNA SPA YAKU HOSTAL	JR.	LOS CONQUISTADORES	134	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 313558
N° 57	20570673905	202-2015	HOSTAL	3 ESTRELLAS	HOTELERIA Y TURISMO "LOS REYES" SCRL	LOS REYES	JR	AMAZONAS	418	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 345722
N° 58	10266333027	229-2016	HOSTAL	3 ESTRELLAS	IRMA VIOLETA HUAMAN GALLARDO	EL QUINDE	JR	STA. TERESA DE JOURNET	444	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 367050
N° 59	10267097220	237-2016	HOSTAL	3 ESTRELLAS	DE LA CRUZ CUEVA HENRY PAUL	POSADA REAL	JR	LA MAR	640	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 314597
N° 60	20570749570	244-2017	HOSTAL	3 ESTRELLAS	HOSPEDAJE EL INTI CAJAMARQUINO E.I.R.L.	EL INTI CAJAMARQUINO	JR	L.ALBERTO SANCHEZ	188	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 343621
N° 61	10266019071	174-14	HOSTAL	2 ESTRELLAS	JOSE MARIANO LINARES CASTRO	DON PEPE	JR.	ATAHUALPA	343	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 361887
N° 62	20453842259	070-10	HOSTAL	2 ESTRELLAS	HOSTAL SIL SRL	SIL	JR.	JOSE SABOGAL	982	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 361227
N° 63	10266111199	117-12	HOSTAL	2 ESTRELLAS	CELIS VENTURA ROGERIO	GRAN HOSTAL CELIS	JR.	LA MAR	675	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 357102
N° 64	10266342751	176-14	HOSTAL	2 ESTRELLAS	IRENE YAÑEZ DE SALDAÑA	EL DORADO	JR.	G. URRELO	542	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076)366641
N° 65	20529481854	096-11	HOSTAL	2 ESTRELLAS	EMPRESA DE SERVIC. GENERALES WALTER & MLY'S S.R.L.	SPYAZZO	AV	ATAHUALPA	277	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076)637619
N° 66	20529476770	103-11	HOSTAL	2 ESTRELLAS	HOSTAL EL PILLKAY S.R.L.	PILLKAY	AV.	MARTIRES DE UCHURACAY	1274	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076)343699
N° 67	20453720650	110-12	HOSTAL	2 ESTRELLAS	PEDRO ROJAS TERRONES	SAN CARLOS SRL	PROL.	ANGAMOS	1164	CAJAMARCA	CAJAMARCA	076-363747

“Los sistemas de información y la calidad de los informes en las empresas de servicios de alojamiento en el distrito de Cajamarca – 2017”

	Nº R.U.C	Nº CERT.	CLASE	CATEGORIA	RAZON SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	PVIA	DOMICILIO	Nº	DISTRITO	PROVINCIA	TELEFONO
Nº 68	10266245128	111-12	HOSTAL	2 ESTRELLAS	WILFREDO CELIZ VARGAS	WICHO	JR.	CHANCHAMAYO	1391	CAJAMARCA	CAJAMARCA	076-364460
Nº 69	10266201660	147-13	HOSTAL	2 ESTRELLAS	YOLANDA RODRIGUEZ GUERRA	SABOGAL	JR.	JOSE SABOGAL	469	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 362532
Nº 70	10181095810	089/11	HOSTAL	2 ESTRELLAS	GARAY LLATAS LUZ AURORA	LA FORTALEZA	JR.	LUIS A. SANCHEZ	203	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076)368507
Nº 71	10267158008	065-09	HOSTAL	2 ESTRELLAS	DIAZ MONTENEGRO HERNAN SOSEMO	EL SOL	JR.	AMAZONAS	542	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 368333
Nº 72	15410928075	068-09	HOSTAL	2 ESTRELLAS	ANGEL GRANDEZ SANTILLAN	EL OLIMPO	AV.	ATAHUALPA	306	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 604213
Nº 73	20495769276	082-10	HOSTAL	2 ESTRELLAS	JUSOVI SER. TURISTICOS S.A.C.	JUSOVI	JR.	AMAZONAS	637	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 362920
Nº 74	20529471972	129-12	HOSTAL	2 ESTRELLAS	SERVICIOS SALDAÑA YAÑEZ EIRL	YAÑEZ	JR	JOSE SABOGAL	976	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 361796
Nº 75	10266498603	131-12	HOSTAL	2 ESTRELLAS	JULCA SANCHEZ LEONIDAS	CUENCA	JR	EL INCA	511	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 631800
Nº 76	20113838401	134-12	HOSTAL	2 ESTRELLAS	HOSTAL PLAZA S.R.L.	PLAZA	JR.	AMALIA PUGA	669	CAJAMARCA	CAJAMARCA	076-362058
Nº 77	20491799103	108-12	HOSTAL	2 ESTRELLAS	HOSTAL REY PALACE S.R.L.	REY PALACE	AV	HOYOS RUBIO	1190	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 506517
Nº 78	20549192719	115-12	HOSTAL	2 ESTRELLAS	SAN LORENZO SERVICIOS TURISTICOS EIRL	SAN LORENZO	Av	VIA DE EVITAMIENTO SUR	Mz "Z"	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 365945
Nº 79	20529539377	139-13	HOSTAL	2 ESTRELLAS	EL REFUGIO CAJAMARQUINO E.I.R.L.	RUIZ	AV.	VIA DE EVITAMIENTO SUR	2020	CAJAMARCA	CAJAMARCA	945418602
Nº 80	20491813530	130-12	HOSTAL	2 ESTRELLAS	ALVA'S HOSTAL EIRL	ALVA'S	JR	CHANCHAMAYO	1139	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 369473
Nº 81	10266068021	145-13	HOSTAL	2 ESTRELLAS	PORTAL CASTREJON JOSE NICOLAS	CRUZ DE LEGUA	Psj.	CRUZ DE LEGUA	309	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 630550
Nº 82	10419824602	154 - 13	HOSTAL	2 ESTRELLAS	EDGAR SEGUNDO ROMERO CASTILLO	INCA'S HOSTAL	JR	AMALIA PUGA	938	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 363516
Nº 83	10266948269	155-14	HOSTAL	2 ESTRELLAS	CASTREJON ROSALES TEOFILLO	VALPARAISO	AV	INDUSTRIAL	567	CAJAMARCA	CAJAMARCA	976699535
Nº 84	20570599829	162-14	HOSTAL	2 ESTRELLAS	IZOLIVA SERVICIOS GENERALES E.I.R.L.	LOS GLADIOLOS	JR.	LOS GLADIOLOS	222	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 341487
Nº 85	10266498590	163-14	HOSTAL	2 ESTRELLAS	PALACIOS TASILLA TOMASA	LA HUAYLLA	PSJE.	CORICANCHA	135	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 365068
Nº 86	10266173429	164-14	HOSTAL	2 ESTRELLAS	TAPIA BURGA EPIFANIO	LOS GLACIARES	JR.	DEL BATAN	149	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 363142
Nº 87	10038850682	165-14	HOSTAL	2 ESTRELLAS	KAREN CLEMENT CLAVIJO	HVG	JR	TAYABAMBA	197	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 366275

“Los sistemas de información y la calidad de los informes en las empresas de servicios de alojamiento en el distrito de Cajamarca – 2017”

	Nº R.U.C	Nº CERT.	CLASE	CATEGORI A	RAZON SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	PVIA	DOMICILIO	Nº	DISTRITO	PROVINCIA	TELEFONO
Nº 88	10266752763	169-2014	HOSTAL	2 ESTRELLAS	SALDAÑA ANAYA RAMIRO	LOS DELFINES	LOT.	MARIA E. PAJARES - HUACARIS	C - 28	CAJAMARCA	CAJAMARCA	976498342
Nº 89	10266461874	199-2015	HOSTAL	2 ESTRELLAS	PEREZ VENTURA MARIO	MARAÑON	JR.	MARAÑON	156	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 341773
Nº 90	10266316351	206 - 2016	HOSTAL	2 ESTRELLAS	EVERGISTO ROJAS ZEGARRA	GARDEN	JR	ANGAMOS	790	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 341155
Nº 91	10266028356	213-2016	HOSTAL	2 ESTRELLAS	EDULFO RAFAEL ALARCON ZEGARRA	AURORA	JR	AMALIA PUGA	1014	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 367878
Nº 92	10266772446	216-2016	HOSTAL	2 ESTRELLAS	MARIA DEL ROSARIO GUEVARA MEDINA	RUBI'S	JR	SILVA SANTISTEBAN	1208	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 344226
Nº 93	10266416330	222-2016	HOSTAL	2 ESTRELLAS	LUPITA DEL ROCIO BARDALES JARA	HAKAN WASI	JR.	SAN SEBASTIAN	212	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 342957
Nº 94	10280618671	225-2016	HOSTAL	2 ESTRELLAS	CASTAÑEDA CASTAÑEDA JOSE GILBERTO	J & C	Av.	Via de Evitamiento sur	1974	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 340174
Nº 95	10415657884	227-2016	HOSTAL	2 ESTRELLAS	TAUMA BOBADILLA LUIS ALEXANDER	MONTE CARLO	JR	Sta. Teresa de Journet	330	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 606469
Nº 96	20600863330	226-2016	HOSTAL	2 ESTRELLAS	HOSTAL BRYANNA E.I.R.L.	BRYANNA	AV	VÍA DE EVITAMIENTO	A - 11	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 607975
Nº 97	10413995782	241-2017	HOSTAL	2 ESTRELLAS	AGUILAR BUENO AMADO	LOS HEROES	AV	LOS HEROES	360	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 261063
Nº 98	15368770733	242-2017	HOSTAL	2 ESTRELLAS	TORRES BRINGAS WILSON	WITOBÍ	JR	MARAÑON	336	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 366208
Nº 99	10422023289	244-2017	HOSTAL	2 ESTRELLAS	JHONY PERCY GARCIA VALDEZ	J & M	JR	SAN MATEO	113	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 608384
Nº 100	10266007120	125-12	HOSTAL	1 ESTRELLA	BECERRA CIEZA GENARO LEONCIO	BECERRA	JR.	DEL BATAN	195	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 367431
Nº 101	20539892259	245-2017	HOSTAL	1 ESTRELLA	AGRUPACION MIRANDA S.A.C.	SAN JOSE	JR.	ANGAMOS	358	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 366399
Nº 102	10182011792	095-11	HOSTAL	1 ESTRELLA	PAREDES ESCALANTE FELICITAS	YOBREDA	JR.	LA PAZ	220	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 369916
Nº 103	10266178871	182-15	HOSTAL	1 ESTRELLA	CABRERA PASTOR EDMUNDO	SAN CARLOS	AV	ATAHUALPA	324	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 362600
Nº 104	10106642643	018-06	HOSTAL	1 ESTRELLA	ISABEL PEREIRA MACHUCA	RELAX	JR.	S. SANTISTEVAN	1268	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 341195



“Los sistemas de información y la calidad de los informes en las empresas de servicios de alojamiento en el distrito de Cajamarca – 2017”

	N° R.U.C	N° CERT.	CLASE	CATEGORIA	RAZON SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	PVIA	DOMICILIO	N°	DISTRITO	PROVINCIA	TELEFONO
N° 105	10267318978	120-12	HOSTAL	1 ESTRELLA	SANDRA VASQUEZ RUBIO	CRUZ DE PIEDRA	JR.	JR. CRUZ DE PIEDRA	287	CAJAMARCA	CAJAMARCA	076-363370
N° 106	10266027228	136-13	HOSTAL	1 ESTRELLA	MARIA OLGA RUDAS DE LEON	PERU	JR.	AMALIA PUGA	605	CAJAMARCA	CAJAMARCA	076-364030
N° 107	20495829945	158-14	HOSTAL	1 ESTRELLA	HOSTAL SAN LUCAS EIRL	SAN LUCAS	VIA	EVITAMIENTO	947	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 357054
N° 108	10413109707	122-12	HOSTAL	1 ESTRELLA	EDGAR W. LOPEZ HOYOS	EL MANANTIAL	AV.	ANGAMOS	1221	CAJAMARCA	CAJAMARCA	076-506596
N° 109	10101959843	102-11	HOSTAL	1 ESTRELLA	ARRIBASPLATA ARESTEGUI DAVID	ALBORADA	JR.	SAN CAMILO	S/N	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076)312424
N° 110	10235444122	105-11	HOSTAL	1 ESTRELLA	ESPINOSA GARAVITO JAIME RICHER	MANHATAN	JR.	APURIMAC	865	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076)312169
N° 111	10800228633	112-12	HOSTAL	1 ESTRELLA	JOSE NOE CHAVEZ VASQUEZ	JHOSET	JR	REVILLA PEREZ	515	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076)313428
N° 112	10413956311	114-12	HOSTAL	1 ESTRELLA	MEDINA GARCIA ESTHER MARLENY	HUACALOMA	PSJE.	SAN ANTONIO	194	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 312953
N° 113	10422023289	116-12	HOSTAL	1 ESTRELLA	GARCIA VALDEZ JHONY PERCY	EL EDEN	JR	CHANCHAMAYO	1593	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 365815
N° 114	10266757501	137-13	HOSTAL	1 ESTRELLA	BACON DE LOPEZ MANUELA	SOL NACIENTE	JR	ARROSPIDE DE LOYOLA	476	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076)341436
N° 115	10266144518	140-13	HOSTAL	1 ESTRELLA	SANTOS HUAMAN RAMOS	VEGA	AV	MARTIRES DE UCHURACAY	1403	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076)343426
N° 116	10434598805	143-2013	HOSTAL	1 ESTRELLA	SARITA INTOR AYAY	PEPITO	JR.	EL MILAGRO	258	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 314184
N° 117	20570821866	189-2015	HOSTAL	1 ESTRELLA	HOSTAL AVENTURA EIRL	AVENTURA	JR.	APURIMAC	430	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 313033
N° 118	10267162269	151-2013	HOSTAL	1 ESTRELLA	JESSICA NATHALI ORTIZ RUIZ	DANYS'	JR	REVILLA PEREZ	113	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 345633

	<b>N° R.U.C</b>	<b>N° CERT.</b>	<b>CLASE</b>	<b>CATEGORIA</b>	<b>RAZON SOCIAL</b>	<b>NOMBRE COMERCIAL</b>	<b>PVIA</b>	<b>DOMICILIO</b>	<b>N°</b>	<b>DISTRITO</b>	<b>PROVINCIA</b>	<b>TELEFONO</b>
N° 119	10103308904	192-2015	HOSTAL	1 ESTRELLA	MERCEDES MARLENI CALLA GARRIDO	LAS TEJAS	JR	AMAZONAS	729	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 364721
N° 120	10266256596	194-2015	HOSTAL	1 ESTRELLA	BALDOMERO ALVAREZ MANTILLA	ALVAREZ	AV	ATAHUALPA	307	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 632866
N° 121	10266693571	207-16	HOSTAL	1 ESTRELLA	JUAN BALDEMAR CABELLOS URTEAGA	LA PERLA	JR	CHANCHAMAYO	1023	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 366702
N° 122	10266108775	218-2016	HOSTAL	1 ESTRELLA	QUIROZ PEREZ JUAN ALINDOR	EL IMPERIO	JR	SAN SEBASTIAN	273	CAJAMARCA	CAJAMARCA	(076) 344390