

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**ÍNDICES FINANCIEROS Y LA TOMA DE DECISIONES OPERATIVAS DE LA
CADENA DE HOTELES TIERRA VIVA EN LOS DEPARTAMENTOS DE PUNO,
CUSCO Y AREQUIPA, 2023.**

PRESENTADA POR:

SAIN QUISPE MONTES

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PUBLICO

PUNO – PERÚ

2024



Repositorio Institucional ALCIRA by [Universidad Privada San Carlos](https://www.upsc.edu.pe/) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



9.34%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 2 APR 2024, 8:30 PM

Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● IDENTICAL
1.75%

● CHANGED TEXT
7.59%

Report #20541237

SAIN QUISPE MONTES ÍNDICES FINANCIEROS Y LA TOMA DE DECISIONES OPERATIVAS DE LA CADENA DE HOTELES TIERRA VIVA EN LOS DEPARTAMENTOS DE PUNO, CUSCO Y AREQUIPA, 2023. RESUMEN El problema central se relacionó con la influencia de los índices financieros en la toma de decisiones operativas. Las preguntas de investigación giran en torno a cómo estos índices inciden en la gestión y operación de la cadena. Los objetivos del estudio buscan determinar esta relación y sus implicaciones. Se espera obtener resultados que revelen la relación entre los índices financieros y la toma de decisiones operativas, proporcionando así información clave para mejorar la gestión financiera y operativa de la cadena de hoteles Tierra Viva. Se empleó una metodología cuantitativa de tipo básico, con un enfoque correlacional de nivel, y un diseño no experimental utilizando el método hipotético-deductivo. La población bajo estudio consistió en 30 responsables de la cadena de hoteles Tierra Viva, y la muestra seleccionada comprendió a 28 trabajadores, utilizando un muestreo no probabilístico aleatorio intencional simple. La recolección de datos se llevó a cabo mediante la técnica de encuestas, utilizando como instrumento un cuestionario. Los datos descriptivos fueron analizados utilizando tablas estadísticas, y para comprobar la hipótesis se empleó la prueba de coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Los resultados indicaron que las dimensiones de índice de liquidez, rentabilidad, solvencia y

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
TESIS

**ÍNDICES FINANCIEROS Y LA TOMA DE DECISIONES OPERATIVAS DE LA
CADENA DE HOTELES TIERRA VIVA EN LOS DEPARTAMENTOS DE PUNO,
CUSCO Y AREQUIPA, 2023.**

PRESENTADA POR:

SAIN QUISPE MONTES

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PUBLICO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

:


M.Sc. JOSE ELADIO NUÑEZ QUIROGA

PRIMER MIEMBRO

:


M.Sc. MARLENE CUSI MONTESINOS

SEGUNDO MIEMBRO

:


Dr. HEBER NEHEMIÁS CHUI BETANCUR

ASESOR DE TESIS

:


Dr. DAVID MOISES CALIZAYA ZEVALLOS

Área: Ciencias Económicas, Negocios

Sub Área: Contabilidad y Finanzas

Líneas de Investigación: Negocios, Administración

Puno, 10 de abril del 2024.

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada en primer lugar a Dios, quien me ha dado la fortaleza y la guía para completar mi carrera. También dedico este trabajo a mis padres, cuyo apoyo incondicional y sabios consejos han sido fundamentales en mi formación como persona. A mi esposa le dedico este logro por su constante apoyo, confianza y amor, así como por brindarme el espacio necesario para desarrollarme profesionalmente. A mis hijas les dedico este trabajo como muestra de mi amor y agradecimiento por ser mi motivación diaria. Agradezco también a mis hermanos, sobrino, amigos, compañeros y a todas las personas que de alguna manera contribuyeron a alcanzar mis metas. Su compañía, palabras de aliento y colaboración fueron indispensables en este camino hacia el éxito académico.

SAIN QUISPE MONTES

AGRADECIMIENTOS

- Deseo expresar mi más sincero agradecimiento a la distinguida Universidad Privada San Carlos por brindarme una formación profesional que ha sido fundamental para mi desarrollo académico y, estoy convencido, contribuirá significativamente al progreso de mi región.
- Mi reconocimiento especial se dirige a la destacada Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, donde he tenido el privilegio de adquirir conocimientos sólidos y desarrollar habilidades que han sentado las bases para mi futuro profesional.
- Quiero extender mi gratitud a los respetables miembros del jurado calificador Presidente M.Sc. Jose Eladio Nuñez Quiroga, primer miembro M.Sc. Marlene Cusi Montesinos, segundo miembro, Dr. Heber Nehemias Chui Betancur, cuya participación y evaluación han enriquecido el proceso de investigación. Su experiencia y criterio han sido invaluable para elevar la calidad de mi trabajo.
- Asimismo, deseo expresar mi profundo agradecimiento a mi respetado asesor Dr. David Moises Calizaya Zevallos, cuya guía experta y apoyo constante han sido determinantes en la culminación exitosa de esta investigación. Su compromiso y sabiduría han sido una inspiración constante.
- A los colaboradores de la cadena de Hoteles Tierra Viva por su participación y así poder llevar adelante esta investigación.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTOS	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
INDICE DE ANEXOS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	15
1.1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.2. ANTECEDENTES	19
1.2.1. INTERNACIONALES	19
1.2.2. NACIONALES	20
1.2.3. LOCALES	22
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	23
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	23
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	23

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO	25
2.1.1. ÍNDICES FINANCIEROS	26
2.1.2. TOMA DE DECISIONES OPERATIVAS	28
2.2. MARCO CONCEPTUAL	30
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	32
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL	32
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	32

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO	33
3.2. TAMAÑO DE MUESTRA	36
3.2.1. POBLACIÓN	36
3.2.2. MUESTRA	37
3.2.3. SELECCIÓN DE LA MUESTRA	38
3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS	39
3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	43
3.4.1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	45
3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO	47
3.5.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	47
3.5.2. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS	48

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN, ANÁLISIS y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. RESULTADO DESCRIPTIVO	50
4.1.1. VARIABLE INDEPENDIENTE: ÍNDICES FINANCIEROS	50

4.1.2. VARIABLE DEPENDIENTE: TOMA DE DECISIONES OPERATIVAS	60
4.3. PRUEBA DE NORMALIDAD	69
4.4. RESULTADO PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	70
4.4.1. PROCESO DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1	71
4.5. RESULTADO PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	73
4.5.1. PROCESO DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2	73
4.6. RESULTADO PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 3	74
4.6.1. PROCESO DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3	75
4.7. RESULTADO PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 4	77
4.7.1. PROCESO DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4	77
4.8. RESULTADO PARA EL OBJETIVO GENERAL	79
4.8.1. PROCESO DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL	79
4.9. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	81
CONCLUSIONES	83
RECOMENDACIONES	85
BIBLIOGRAFÍA	87
ANEXOS	94

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Distribución de la población.	37
Tabla 02: Distribución muestral de los trabajadores de la cadena de hoteles Tierra Viva.	38
Tabla 03: Grado de relación según coeficiente de correlación.	48
Tabla 04: Capacidad de pago a corto plazo.	50
Tabla 05: Conversión rápida de activos en efectivo	52
Tabla 06: Eficiencia en generación de ganancias	53
Tabla 07: Nivel sostenible de rentabilidad	54
Tabla 08: Capacidad de pago a largo plazo	55
Tabla 09: Estructura financiera equilibrada	56
Tabla 10: Eficiencia operativa	58
Tabla 11: Adaptabilidad al entorno	59
Tabla 12: Eficiencia en prestación de servicios	60
Tabla 13: Eficiencia en asignación de recursos financieros	61
Tabla 14: Cumplimiento de estándares de calidad	62
Tabla 15: Calidad de atención al cliente	64
Tabla 16: Control de gastos	65
Tabla 17: Medidas para reducir gastos	66
Tabla 18: Medidas para minimizar eficiencia de costos	67
Tabla 19: Aplicación de mejora continua en estrategia de servicio	68
Tabla 20: Prueba de normalidad de las variables.	70
Tabla 21: Correlación entre el índice de liquidez y la toma de decisiones operativas	72
Tabla 22: Correlación entre el índice de rentabilidad y la toma de decisiones operativas	74
Tabla 23: Correlación entre el índice de solvencia y toma de decisiones operativas	76
Tabla 24: Correlación entre el índice de gestión y la toma de decisiones operativas	78
Tabla 25: Correlación entre los índices financieros y la toma de decisiones operativas	80

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Mapa de la región Puno.	34
Figura 02: Mapa de la región Cusco.	35
Figura 03: Mapa de la región Arequipa.	36
Figura 04: Capacidad de pago a corto plazo.	51
Figura 05: Conversión rápida de activos en efectivo	52
Figura 06: Eficiencia en generación de ganancias	53
Figura 07: Nivel sostenible de rentabilidad	54
Figura 08: Capacidad de pago a largo plazo	55
Figura 09: Estructura financiera equilibrada	57
Figura 10: Eficiencia operativa	58
Figura 11: Adaptabilidad al entorno	59
Figura 12: Eficiencia en prestación de servicios	60
Figura 13: Eficiencia en asignación de recursos financieros	61
Figura 14: Cumplimiento de estándares de calidad	63
Figura 15: Calidad de atención al cliente	64
Figura 16: Control de gastos	65
Figura 17: Medidas para reducir gastos	66
Figura 18: Medidas para minimizar eficiencia de costos	67
Figura 19: Aplicación de mejora continua en estrategia de servicio	69

INDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Matriz de consistencia	95
Anexo 02: Instrumento de recolección de datos	98
Anexo 03: Aplicación del instrumento virtual mediante formulario de google.	101
Anexo 04: Matriz de datos	102
Anexo 05: Ficha de validación de instrumento	103

RESUMEN

El problema central se relacionó con la influencia de los índices financieros en la toma de decisiones operativas. Las preguntas de investigación giran en torno a cómo estos índices inciden en la gestión y operación de la cadena. Los objetivos del estudio buscan determinar esta relación y sus implicaciones. Se espera obtener resultados que revelen la relación entre los índices financieros y la toma de decisiones operativas, proporcionando así información clave para mejorar la gestión financiera y operativa de la cadena de hoteles Tierra Viva. Se empleó una metodología cuantitativa de tipo básico, con un enfoque correlacional de nivel, y un diseño no experimental utilizando el método hipotético-deductivo. La población bajo estudio consistió en 30 responsables de la cadena de hoteles Tierra Viva, y la muestra seleccionada comprendió a 28 trabajadores, utilizando un muestreo no probabilístico aleatorio intencional simple. La recolección de datos se llevó a cabo mediante la técnica de encuestas, utilizando como instrumento un cuestionario. Los datos descriptivos fueron analizados utilizando tablas estadísticas, y para comprobar la hipótesis se empleó la prueba de coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Los resultados indicaron que las dimensiones de índice de liquidez, rentabilidad, solvencia y gestión presentan una relación positiva moderada con la toma de decisiones operativas, mientras que los índices financieros muestran una relación positiva moderada con la toma de decisiones operativas, con un coeficiente de correlación de 0.630 y un valor p de 0.000 ($p < 0.01$), es decir, dicha relación es significativa.

Palabras clave: Gestión, Liquidez, Rentabilidad, Solvencia, Toma de decisiones.

ABSTRACT

The central problem was related to the influence of financial ratios on operational decision making. The research questions revolve around how these indices affect the management and operation of the chain. The objectives of the study seek to determine this relationship and its implications. It is expected to obtain results that reveal the relationship between financial ratios and operational decision making, thus providing key information to improve the financial and operational management of the Tierra Viva hotel chain. A basic quantitative methodology was used, with a level correlational approach, and a non-experimental design using the hypothetico-deductive method. The population under study consisted of 30 managers of the Tierra Viva hotel chain, and the selected sample included 28 workers, using a simple intentional random non-probabilistic sample. Data collection was carried out through the survey technique, using a questionnaire as an instrument. The descriptive data were analyzed using statistical tables, and to test the hypothesis, Spearman's Rho compensation coefficient test was used. The results indicated that the dimensions of liquidity index, profitability, solvency and management present a moderate positive relationship with operational decision making, while the financial indices show a moderate positive relationship with operational decision making, with a compensation coefficient. of 0.630 and a p value of 0.000 ($p < 0.01$), that is, said relationship is significant.

Keywords: management, liquidity, profitability, solvency, decision making.

INTRODUCCIÓN

El problema central se relaciona con la influencia de los índices financieros en dichas decisiones operativas. La importancia de este estudio radica en la necesidad de comprender a fondo cómo los indicadores financieros influyen en la gestión operativa de Tierra Viva, determinando su capacidad para ofrecer servicios de calidad, mantener su competitividad y asegurar una posición sólida en el mercado (Nava Rosillón, 2009). El análisis de índices financieros que permitió obtener una visión integral de la salud financiera de la cadena hotelera, identificando áreas de mejora y fortaleza que son esenciales para las operaciones diarias. La investigación se enmarca dentro del área de Ciencias Económicas y Negocios, con un enfoque específico en Contabilidad y Finanzas. Dentro de esta área, se centra en las líneas de investigación relacionadas con Negocios y Administración, explorando aspectos financieros y de gestión empresarial para contribuir al desarrollo y la eficiencia en el ámbito empresarial.

El objetivo de esta investigación es examinar la relación entre los índices financieros y la toma de decisiones operativas en la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa durante el año 2023. Para lograr este propósito, se optó por un enfoque cuantitativo de tipo básico, utilizando un diseño correlacional no experimental. La metodología implicó la aplicación de encuestas a 28 trabajadores de la cadena de hoteles Tierra Viva, seleccionados mediante muestreo no probabilístico aleatorio intencional simple. Los datos obtenidos fueron analizados mediante pruebas estadísticas, como el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, con el fin de determinar la naturaleza y la fuerza de la relación entre los índices financieros y la toma de decisiones operativas.

La industria hotelera es un sector crucial para el desarrollo económico y turístico de diversas regiones, desempeñando un papel fundamental en la generación de empleo y la promoción del turismo (Cortes, 2023). En este contexto, la presente tesis se propone

realizar un análisis detallado de los índices financieros y su impacto en la toma de decisiones operativas de la reconocida cadena de hoteles Tierra Viva. Con operaciones en los pintorescos departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, durante el año 2023, la cadena enfrenta desafíos y oportunidades únicas en un entorno turístico en constante cambio.

La relación entre los índices financieros y la toma de decisiones operativas fue explorada en profundidad, abordando aspectos clave como la eficiencia en la gestión de recursos, la optimización de costos y la calidad del servicio proporcionado a los huéspedes. Con la expansión de la cadena en los departamentos mencionados, se busca no solo contribuir al entendimiento de la dinámica financiera de Tierra Viva, sino también proporcionar valiosos datos que guíen estrategias empresariales y fomenten el desarrollo sostenible de la industria hotelera en la región. En última instancia, este estudio pretende ofrecer conocimientos significativos que no solo beneficien a Tierra Viva sino que también contribuyan al crecimiento equitativo y sostenible de la industria hotelera en Puno, Cusco y Arequipa.

El aporte científico fundamental de este estudio de investigación radica en su enfoque centrado en la aplicación práctica de los índices financieros dentro de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa. Este trabajo no solo se adentra en la evaluación de la salud financiera de la cadena, sino que también profundiza en la comprensión de cómo la gestión de estos índices impacta directamente en la toma de decisiones operativas. La singularidad de este enfoque, al enfocarse en una cadena hotelera específica dentro de una región turística clave de Perú, junto con la consideración de factores externos como la pandemia de COVID-19, ofrece una contribución científica valiosa al campo. Proporciona perspectivas importantes para mejorar la eficiencia y la adaptabilidad en la gestión hotelera regional, lo que resulta

esencial para enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades en un entorno empresarial dinámico y cambiante.

El aporte innovador de este trabajo se manifiesta en la aplicación específica de estos análisis a la cadena de hoteles Tierra Viva en una región particularmente relevante para el turismo en Perú. Al centrarse en esta cadena y en estas ubicaciones específicas, el estudio ofrece una perspectiva única que considera las dinámicas económicas y turísticas locales. Además, la consideración de eventos externos, como la pandemia de COVID-19, añade una capa de complejidad y actualidad al análisis, proporcionando datos valiosos sobre cómo la cadena puede adaptarse y gestionar crisis inesperadas.

Si bien puede haber trabajos de investigación similares en la región, este estudio se distingue por su enfoque específico en la cadena de hoteles Tierra Viva y su aplicación a contextos regionales específicos en Puno, Cusco y Arequipa. La combinación de análisis financiero detallado, evaluación de prácticas de gestión y consideración de eventos externos recientes aporta una contribución única al entendimiento de la gestión hotelera en la región. Asimismo, este trabajo busca ofrecer recomendaciones prácticas y aplicables para mejorar la toma de decisiones operativas en la cadena, marcando así una contribución significativa tanto a la academia como a la industria hotelera local.

La investigación sobre los índices financieros y la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en 2023 resulta crucial por varias razones significativas. En un entorno altamente competitivo como la industria hotelera, comprender la relación directa entre los indicadores financieros y las decisiones operativas permite a la cadena de hoteles Tierra Viva mantenerse ágil y adaptable a los cambios del mercado. Estos datos financieros brindan una comprensión detallada de la salud económica de la cadena, lo que ayuda a identificar áreas críticas que necesitan atención, optimización o reestructuración para mejorar la eficiencia operativa.

La investigación detallada sobre los índices financieros y las decisiones operativas proporcionará a la cadena de hoteles Tierra Viva la capacidad de anticipar y responder proactivamente a los cambios en el entorno. Esto implica ajustar estrategias operativas en función de variaciones en los mercados financieros, cambios en las tendencias de la industria hotelera y adaptarse a las dinámicas económicas, lo cual es crucial para mantener y mejorar la posición competitiva de la cadena en un entorno empresarial dinámico y en constante evolución.

El contenido de la presente investigación está distribuida de la siguiente manera:

Capítulo I. Contiene la descripción y la formulación del problema de investigación, los antecedentes y los objetivos de la investigación.

Capítulo II. Aborda el marco teórico, además, los antecedentes de la investigación, el marco conceptual y la hipótesis general y específicas.

Capítulo III. Por su parte, describe la zona de estudio, la población, el tamaño de la muestra, el tipo de muestreo, el tipo de estudio, el diseño de investigación utilizado, los métodos, técnicas e instrumentos empleados, así como la validación y confiabilidad del instrumento.

Capítulo IV. Se presentan los resultados de la investigación en tablas y gráficos estadísticos con su respectivo análisis e interpretación de los resultados.

Finalmente, se presentan las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el contexto internacional, la industria hotelera se ve afectada por tendencias de preferencias de viaje, crisis sanitaria, fluctuaciones económicas y los cambios en las políticas comerciales que pueden incidir en la demanda y competitividad (García, 2023).

Por otro lado, las políticas comerciales que incluyen aranceles, cuotas de importación, subsidios y regulaciones comerciales que un país implementa para controlar su comercio exterior y acuerdos internacionales que incluyen a los tratados de libre comercio, acuerdos bilaterales o multilaterales que regulan el intercambio de bienes y servicios entre países, los pueden tener efectos tanto positivos como negativos en la cadena. Acuerdos comerciales que faciliten el flujo de turistas o reduzcan barreras de entrada podrían ser beneficiosos para la cadena de hoteles Tierra Viva, mientras que si existen tensiones o restricciones de viaje podrían disminuir la afluencia de turistas, afectando directamente los niveles de ocupación y en consecuencia los ingresos.

A nivel nacional, la cadena de hoteles Tierra Viva se encuentra sujeta a las condiciones y regulaciones propias del Perú, como las normativas laborales, la regulación tributaria, comercio exterior, normas ambientales, regulaciones financieras y las normas de calidad y seguridad. La estabilidad política y económica del país ejerce un papel fundamental en

la demanda de hospedaje. Por ejemplo, si existe estabilidad económica y política, es probable que se genere mayor confianza entre los turistas y por ende aumente la demanda de servicios de hospedaje. Sin embargo, los cambios en las políticas fiscales, como podría ser incrementos en impuestos turísticos o las variaciones en incentivos a la inversión, pueden impactar directamente los costos operativos y la rentabilidad de la cadena de hoteles Tierra Viva.

En contexto específico de las regiones del sur del Perú, como Cusco, Arequipa y Puno, la cadena de hoteles Tierra Viva se enfrenta a dinámicas y desafíos únicos como la estacionalidad del turismo con fluctuaciones en la demanda, la competencia con diversas opciones de alojamiento, desafíos logísticos relacionados con la geografía de las regiones, paros continuos de diferentes sectores productivos y de servicios. Estos factores pueden requerir estrategias adaptativas y una comprensión profunda de las dinámicas locales para garantizar el éxito operativo y la satisfacción de los huéspedes. Estas regiones son conocidas por su belleza natural, cultura rica, lo que atrae a turistas interesados en experiencias auténticas y únicas. La evaluación de índices financieros, es esencial para comprender la demanda turística. Estos indicadores incluyen datos sobre la ocupación promedio, tasas de satisfacción de los clientes, patrones de reservas y comentarios en línea que proporcionan información crucial para adaptar las estrategias operativas que implica utilizar esta información para tomar decisiones informadas. Por ejemplo, si los indicadores sugieren una mayor demanda durante ciertas temporadas, la cadena puede ajustar las tarifas, promociones o servicios ofrecidos en consecuencia. Si los comentarios de los clientes señalan áreas de mejora específicas, la cadena puede implementar cambios en la calidad del servicio, la infraestructura o las comodidades de la cadena de hoteles Tierra Viva a las necesidades y preferencias de los viajeros que visitan estas regiones.

Este desafío se ve influenciado por diversas causas. En primer lugar, la cadena podría enfrentar carencias en sus prácticas de gestión financiera, lo que limitaría su capacidad para interpretar y aplicar eficazmente los índices financieros. La falta de un análisis exhaustivo de estos indicadores también podría estar dificultando la toma de decisiones informadas. Además, eventos externos como la pandemia de COVID-19 podrían haber tenido un impacto significativo e imprevisible en las finanzas de la cadena, lo que agregaría complejidad a la gestión operativa.

Los efectos derivados de esta problemática son diversos y de largo alcance. La baja rentabilidad, resultado de una gestión financiera ineficaz, se presenta como una consecuencia directa. De acuerdo con (Unger, 2018), esta baja rentabilidad, a su vez, impacta negativamente en la competitividad de la cadena en comparación con otros hoteles en la región. Además, existe un riesgo operativo considerable debido a la falta de adaptación a cambios en el entorno, lo que podría comprometer la estabilidad a largo plazo de la cadena en Puno, Cusco y Arequipa.

Tratar sobre los índices financieros específicos permitiría a la cadena de hoteles Tierra Viva ajustar sus estrategias para destacar la autenticidad cultural, ofrecer paquetes turísticos que incluyan experiencias locales únicas y adaptar los precios y servicios a las expectativas de los visitantes de la región. Además, el estudio de estos indicadores les ayudaría a comprender la estacionalidad del turismo en las mencionadas regiones, permitiéndoles implementar estrategias que optimicen la ocupación y rentabilidad en diferentes períodos del año, como durante festividades locales o eventos turísticos específicos, maximizando así su potencial en el mercado hotelero local y fortaleciendo su presencia en una región con un gran potencial turístico.

La situación del turismo doméstico es de suma importancia. Estimular el turismo local representa una fuente significativa de ingresos para la cadena hotelera Tierra Viva, especialmente en momentos de impacto en el turismo internacional. Las regulaciones

gubernamentales, como la Ley General de Turismo (N.° 29408) y su normativa, el Decreto Supremo N.° 003-2010-MINCETUR, que abordan aspectos turísticos, junto con las políticas vinculadas a la calidad de servicios e infraestructura turística, juegan un papel crucial en las decisiones operativas de la cadena hotelera Tierra Viva.

Estos eventos impulsaron la realización de un estudio sobre los índices financieros y las decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa para el año 2023, generando las siguientes preguntas de investigación.

1.1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1.2.1. Problema general

¿De qué manera los índices financieros se relacionan con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos Puno, Cusco y Arequipa, 2023?

1.1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera el índice de liquidez se relaciona con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023?
- ¿De qué manera el índice de rentabilidad se relaciona con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023?
- ¿De qué manera el índice solvencia se relaciona con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023?
- ¿De qué manera el índice de gestión se relaciona con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023?

1.2. ANTECEDENTES

1.2.1. INTERNACIONALES

Barreto (2020), en su estudio denominado “Análisis financiero: factor sustancial para la toma de decisiones en una empresa del sector comercial”. Donde su objetivo fue fundamentar el análisis financiero como factor sustancial en la toma de decisiones en una empresa del sector comercial. El estudio se basó en un enfoque cuantitativo descriptivo con un diseño transversal, empleando entrevistas y análisis documental para obtener datos financieros. Se identificó una baja rentabilidad empresarial, que no superó el 2% de las ventas, principalmente debido a costos elevados. A pesar de ello, la liquidez aumentó significativamente, alcanzando 14.51 veces el pasivo corriente. La actividad comercial se duplicó, y la deuda a largo plazo fue eliminada, resultando en una disminución en el capital de trabajo. Estos cambios llevaron a la empresa a postergar sus planes de expansión a la espera de una mejora financiera.

Hernandez-Celis et al. (2021), en su investigación conjunta titulada “Análisis financiero y económico para la toma de decisiones efectivas en sociedades anónimas”. Donde su objetivo fue determinar la inferencia del análisis financiero y económico en la toma de decisiones efectivas de las Sociedades Anónimas. La investigación, de naturaleza aplicada y con un diseño no experimental, explora la conexión entre el análisis financiero y económico y la toma de decisiones efectivas en Sociedades Anónimas. La población comprende 135 individuos, siendo encuestados 100 de ellos como muestra. Se empleó el software SPSS para llevar a cabo análisis de correlación, regresión y confiabilidad (Alfa de Cronbach). Los resultados revelan que, en promedio, el 93% reconoce la influencia positiva del análisis financiero y económico en la toma de decisiones efectivas en las Sociedades Anónimas.

Parrales & Flores (2023), en su estudio conjunto denominado “Indicadores financieros y su influencia en la toma de decisiones del Supermercado Open 24 & 7, Portoviejo.

Manabí”. Su objetivo fue conocer cómo afecta a las pequeñas empresas el tomar decisiones sin contar con indicadores que muestren su situación real y que promuevan una mejor rentabilidad. Se implementó una metodología de enfoque mixto, combinando aspectos descriptivos y explicativos. Se utilizaron encuestas y análisis documental para investigar la entidad e identificar los factores que afectan las decisiones empresariales. Los resultados, obtenidos a través de políticas internas conocidas por el 86% del personal y la toma de decisiones fundamentada en indicadores (según el 71% del personal), ofrecieron información crucial para mejorar el alcance de objetivos y orientar las decisiones empresariales.

1.2.2. NACIONALES

Bustamante (2019), en su investigación titulada “Indicadores financieros como guía en la toma de decisiones gerenciales en la empresa Inversiones y Servicios Generales S.A.C”. Donde su objetivo fue describir y analizar el uso de los indicadores financieros como guía en la toma de decisiones gerenciales en la empresa Inversiones y Servicios Generales S.A.C. La investigación fue descriptiva y no experimental, enfocada en la empresa Molino Espino E.I.R.L. Se utilizó como población los Estados Financieros del 2018 y el personal administrativo relacionado con labores contables. Se aplicaron encuestas y análisis documental con cuestionarios y guías de análisis. Se utilizaron estadísticos como el alfa de Cronbach, la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, el coeficiente de correlación de Spearman y la prueba de chi cuadrado. Los resultados evidenciaron que los indicadores financieros son herramientas útiles para guiar decisiones gerenciales, especialmente en liquidez, endeudamiento, rentabilidad y rotación.

Cama (2021), en su estudio denominado “Indicadores financieros como guía en la toma de decisiones administrativas de la empresa Molino Espino E.I.R.L., Año 2018”. Donde su objetivo fue identificar la influencia del análisis de los indicadores financieros en las decisiones de la empresa Corporación Kayser SAC. La metodología adoptada fue de

enfoque cuantitativo, de naturaleza básica, con un nivel descriptivo y un diseño no experimental. La muestra consistió en 30 trabajadores, utilizando la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Se aplicaron estadísticas como el alfa de Cronbach, la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, el coeficiente de correlación de Spearman y la prueba de chi cuadrado. Como conclusión, se encontró que el análisis de indicadores financieros tiene una influencia positiva en las decisiones de la empresa, especialmente en áreas como liquidez, rentabilidad, endeudamiento y actividad.

Galicia & Romero (2021), en su investigación conjunta titulada “Indicadores Financieros y la Toma de Decisiones en la empresa J&J Brother’s E.I.R.L. - Cusco Periodo 2019”. La investigación se propuso describir la relación entre los indicadores financieros y la toma de decisiones en la empresa. Se empleó un enfoque cuantitativo y aplicado, sin recurrir a experimentación. La población y muestra incluyeron los estados financieros, el representante legal y el contador de la empresa. Se observó que los indicadores de liquidez mostraron resultados favorables a pesar de la falta de un cronograma de pagos; los índices de rentabilidad arrojaron resultados positivos, aunque se identificaron deficiencias en la evaluación de proyectos; y los índices de endeudamiento resultaron negativos debido al modelo de financiamiento utilizado.

Mantilla & Saravia (2021), en su estudio conjunto denominado “La gestión de los ratios financieros y la toma de decisiones en Grupo Vicmer Security SAC”. Donde su objetivo fue determinar cómo incide el análisis a los estados financieros mediante ratios en la toma de decisiones en la empresa Grupo Vicmer Security SAC. El estudio fue cuantitativo, descriptivo, aplicado y no experimental, con una muestra de 24 trabajadores utilizando encuestas y cuestionarios. Se aplicaron estadísticas como el alfa de Cronbach, la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, el coeficiente de correlación de Spearman y la prueba de chi cuadrado. Los resultados destacaron que el análisis de ratios financieros

impacta de manera significativa en las decisiones gerenciales, especialmente en liquidez, solvencia, rentabilidad y eficiencia.

1.2.3. LOCALES

Pacompia (2019), en su investigación titulada “Análisis Económico y Financiero de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad – Electro Puno S.A.A., para la toma de decisiones periodos 2016 – 2017”. La investigación tuvo como objetivo analizar y evaluar la documentación existente de los años 2016 a 2017 de los Estados Financieros y documentos relacionados en la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad – Electro Puno S.A.A., específicamente en su Sistema de Contabilidad. Este estudio, de naturaleza aplicada y no experimental, se centró en examinar los Estados Financieros correspondientes a los años mencionados. Se empleó la técnica de análisis documental, utilizando la ficha de análisis documental como instrumento. Los resultados destacaron que el Análisis Económico y Financiero comparativo por índices, junto con la evaluación de estados financieros, tienen un impacto positivo en la toma de decisiones de la empresa.

Umalla (2019), en su estudio denominado “Aplicación de ratios financieros de liquidez en los Estados Financieros de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad de Puno S.A.A en el periodo 2016 – 2017”. Donde su objetivo fue realizar una evaluación de los resultados de la aplicación de las cuentas anuales se basa en exponer la posición favorable y aplicación del Ratio de Liquidez en los Estados Contables. Se utilizaron los métodos de examen vertical y horizontal para analizar los Razones o Índices financieros en el Estado de Posición Financiera durante los periodos 2016 y 2017. Se observaron cambios en el Índice de Liquidez, especialmente en la liquidez general, que mostró una disminución del 2.50% al 2.29%. Este hallazgo señala la importancia de llevar a cabo una revisión apropiada del manual interno de la concesionaria.

Parí (2021), en su estudio denominado “Análisis financiero y su impacto en la toma de decisiones estratégicas en la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Puno, 2021”. La investigación tuvo como objetivo determinar cómo el análisis financiero afecta la toma de decisiones estratégicas en la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Puno durante el año 2021. Se llevó a cabo un estudio descriptivo y correlacional, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental. La población de estudio estuvo compuesta por 22 empleados de la Gerencia Regional de Infraestructura. Como instrumento de medición, se utilizó una encuesta con cuestionario. Los resultados revelaron un coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0.476$, con un nivel de significancia de $p < 0.05$. Como conclusión, se determinó que el análisis financiero tiene un impacto positivo en las decisiones de la Gerencia Regional de Infraestructura en el Gobierno Regional de Puno durante el año 2021.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera los índices financieros se relacionan con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer de qué manera el índice de liquidez se relaciona con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023.
- Determinar de qué manera el índice de rentabilidad se relaciona con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023.
- Establecer de qué manera el índice de solvencia se relaciona con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno,

Cusco y Arequipa, 2023.

- Establecer de qué manera el índice de gestión se relaciona con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno,

Cusco y Arequipa, 2023.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

LEY GENERAL DEL TURISMO LEY N° 29408

La Ley General de Turismo de Perú, promulgada como Ley N.° 29408 el 18 de septiembre de 2009, establece un marco normativo integral para el desarrollo del turismo en el país. Con enfoque en la sostenibilidad y la promoción del patrimonio cultural y natural, la legislación regula diversos aspectos, desde la creación y operación de empresas turísticas hasta los derechos y obligaciones de turistas y prestadores de servicios. La ley busca mejorar la calidad de la oferta turística, exigir certificaciones para ciertas actividades, y promover tanto a nivel nacional como internacional la riqueza turística de Perú.

DECRETO SUPREMO N.° 003-2010-MINCETUR

El Decreto Supremo N.° 003-2010-MINCETUR, como normativa reglamentaria de la Ley General de Turismo (Ley N.° 29408) en Perú, proporciona detalles y directrices específicos para la implementación efectiva de la legislación turística. Este decreto aborda aspectos como los procedimientos y requisitos para la certificación de empresas turísticas, establece normas técnicas y de calidad para garantizar la excelencia en los servicios turísticos, define mecanismos de fiscalización para velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y establece sanciones en caso de incumplimiento. En conjunto,

el Decreto Supremo contribuye a consolidar un marco regulatorio robusto que promueve el desarrollo sostenible y la calidad en la oferta turística del país.

2.1.1. ÍNDICES FINANCIEROS

Los índices financieros son herramientas fundamentales para evaluar la salud financiera de una empresa.

Rivero (2018), aborda los índices de liquidez, rentabilidad y endeudamiento, discutiendo su relevancia para inversores y analistas financieros.

Vargas et al. (2017), según lo expresado, los índices financieros son esenciales para analizar la salud financiera de una empresa y para tomar decisiones estratégicas en el ámbito de las finanzas corporativas. Estos indicadores permiten a inversionistas y analistas financieros evaluar el rendimiento de la empresa y su capacidad para generar beneficios. Además, son útiles para comparar el desempeño de una empresa con el de sus competidores y para evaluar la efectividad de las estrategias financieras implementadas.

Según Acevedo et al. (2021), los índices financieros representan herramientas fundamentales para evaluar la eficacia y rentabilidad de una empresa. Estos indicadores, derivados de la comparación de distintos estados financieros, proporcionan una visión global de la salud financiera de la compañía. Diversos indicadores son empleados para analizar aspectos como la liquidez, solvencia, rentabilidad y eficiencia operativa. Por ejemplo, la liquidez se enfoca en la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, mientras que los indicadores de rentabilidad evalúan su capacidad para generar beneficios. La evaluación conjunta de estos indicadores resulta esencial para obtener una comprensión completa de la situación financiera y tomar decisiones informadas en la gestión y estrategia financiera de la empresa.

Gutierrez et al. (2022), se centran en evaluar la salud financiera de las pequeñas y medianas empresas (pymes) utilizando índices financieros. Destacan que las pymes desempeñan un papel crucial en la economía, pero suelen tener menos recursos para realizar análisis financieros detallados. Por ello, el uso de índices financieros se vuelve una herramienta accesible y útil para evaluar su situación económica. Además, resaltan la importancia de considerar el contexto y las particularidades de cada pyme al interpretar estos índices financieros, así como compararlos con los de otras empresas del mismo sector. Al igual que otros autores, subrayan que los índices financieros deben ser complementados con otras herramientas y análisis para obtener una evaluación integral de la situación financiera de la pyme.

2.1.1.1. Índice de liquidez

Arias (2023), en el contexto económico, la liquidez se refiere a la capacidad que tiene un activo para convertirse en efectivo en el corto plazo sin que su valor se vea significativamente reducido. Esta medida de liquidez está estrechamente relacionada con la rapidez con la que un activo puede ser vendido o intercambiado por otro.

Frederick (2019), tanto en el ámbito empresarial como en el personal, la liquidez representa la capacidad de cumplir con las obligaciones financieras a corto plazo. Un método eficaz para calcular el índice de liquidez de una empresa consiste en dividir el activo corriente (los recursos más fácilmente convertibles en efectivo) entre el pasivo corriente (las deudas de la empresa a corto plazo).

2.1.1.2. Índice de rentabilidad

Arias (2020), el rendimiento se refiere a los beneficios generados o potenciales derivados de una inversión y constituye un indicador esencial para evaluar tanto el desempeño de la inversión como la capacidad de la empresa para retribuir los recursos financieros empleados.

Torres (2023), destaca que la rentabilidad empresarial y la evaluación del rendimiento obtenido por cada unidad monetaria invertida se llevan a cabo a través del indicador financiero denominado Return on Assets (ROA), o rentabilidad de los activos.

2.1.1.3. Índice de Solvencia

Ferrari (2020), alude a la capacidad de un individuo o entidad para cumplir con sus compromisos financieros, abarcando tanto la capacidad presente como futura para saldar deudas existentes o aquellas que se pretenden asumir.

Martínez (2022), indica que la evaluación de la solvencia de una empresa se lleva a cabo mediante el uso de índices financieros, entre los que se destacan el ratio de deuda (total deuda / total de activos) y el ratio de apalancamiento (total de activos / patrimonio neto). Asimismo, se resalta la importancia de considerar la liquidez como un indicador clave para valorar la solvencia a corto plazo.

2.1.1.4. Índice de gestión

Noticiero Contable (2021), se trata de una medida que refleja la eficiencia con la que una empresa utiliza sus recursos para generar ingresos y beneficios. Estos índices se calculan al dividir una variable relacionada con las ventas (como el nivel de ventas, costo de ventas o margen bruto) entre una variable vinculada con los activos (como inventario, cuentas por cobrar o cuentas por pagar). Estos indicadores ofrecen información sobre la frecuencia con la que los activos se renuevan o rotan durante un período específico, generalmente un año.

2.1.2. TOMA DE DECISIONES OPERATIVAS

Atico (2023), las decisiones operativas se relacionan con las elecciones efectuadas para gestionar las actividades diarias de una empresa, enfocadas en metas a corto plazo o logros inmediatos. Estas decisiones pueden ser tomadas tanto por empleados a nivel individual como por los departamentos correspondientes.

Darós et al. (s. f.), es la decisión adoptada en el nivel más operativo de una organización, con el propósito de resolver cuestiones rutinarias o cotidianas. Estas decisiones están asociadas con las actividades diarias y directas de la empresa, tales como la programación de tareas, asignación de recursos o ajustes en la producción.

Martinez (2009), proceso continuo y ágil de elección y ejecución de acciones específicas y prácticas en la gestión diaria de una empresa. Estas decisiones son de naturaleza táctica y están orientadas a resolver problemas inmediatos para asegurar la operación eficiente y eficaz de la organización.

2.1.2.1. Eficiencia

Rojas et al. (2018), en el ámbito económico, la eficiencia se describe como la capacidad de una entidad, ya sea una empresa o un individuo, para maximizar la generación de resultados utilizando la menor cantidad de recursos, energía y tiempo posible.

Calvo et al. (2018), se trata de optimizar el rendimiento y la productividad en la realización de tareas, procesos o actividades, buscando obtener el mejor resultado con la menor inversión de recursos, esfuerzo y tiempo. Este enfoque eficiente se orienta a alcanzar objetivos y metas de manera óptima, aprovechando al máximo los recursos disponibles.

2.1.2.2. Calidad

Escobar & Mosquera (2013), la calidad es un concepto fundamental en la mejora de la productividad y la competitividad en el entorno empresarial. En su núcleo, implica el establecimiento y mantenimiento de estándares superiores en los productos, servicios o procesos de una organización. Al buscar la calidad, se inicia un ciclo de mejora continua en el que se identifican áreas de oportunidad para optimizar los procesos, productos o servicios ofrecidos.

2.1.2.3. Minimización de gastos

Gómez (2011), la minimización del gasto es un enfoque estratégico que busca reducir los costos en la operación de una empresa o en la vida cotidiana. Implica emplear

eficientemente los recursos disponibles para lograr una mayor utilidad o beneficio, manteniendo un equilibrio entre la maximización de la utilidad y la eficiencia en los precios.

Marketing MCAD (2022), este enfoque no se limita únicamente a reducir gastos indiscriminadamente, sino que se enfoca en optimizar los costos sin comprometer la calidad o la productividad. Esto se logra a través de la identificación de áreas donde se puedan realizar recortes de gastos, eliminación de desperdicios, negociación de precios más favorables o la búsqueda de alternativas más eficientes.

2.1.2.4. Minimización de costos

SAP Concur Team (2021), la reducción de costos es una estrategia empresarial que se enfoca en disminuir los gastos para aumentar la rentabilidad de una empresa. Esta estrategia implica identificar y eliminar gastos innecesarios o superfluos, optimizar procesos, negociar mejores precios con proveedores, y buscar eficiencias en la gestión operativa. El propósito principal es mejorar la posición financiera de la empresa al aumentar sus márgenes de beneficio.

Nugent et al. (2019), la reducción de costos en una empresa puede involucrar diferentes áreas, incluyendo la optimización de recursos humanos, tecnológicos, procesos de producción, cadena de suministro y gestión administrativa. El objetivo es mejorar la eficiencia y productividad sin comprometer la calidad de los productos o servicios proporcionados.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Cadena hotelera. Jiménez (2008), son empresas que gestionan varios hoteles bajo una misma marca o empresa madre. Ofrecen una diversidad de marcas y alojamientos, desde lujosos hoteles hasta opciones más económicas como moteles y resorts. Estas compañías suelen tener presencia nacional e internacional, ofreciendo servicios estandarizados y consistentes en todas sus propiedades.

Gestión. Team Asana (2023), la gestión empresarial implica coordinar recursos, actividades y personal dentro de una empresa para alcanzar sus metas. Esto incluye la toma de decisiones, asignación de recursos eficiente y supervisión de actividades para lograr resultados exitosos. Aborda aspectos como recursos humanos, financieros, operativos y estratégicos, siendo vital para el funcionamiento y los objetivos de la organización.

Hotel. Escuela de Turismo Pirineos (2022), es un lugar que proporciona alojamiento temporal y servicios adicionales a los huéspedes a cambio de una tarifa. Ofrece habitaciones amuebladas, baños privados y otros servicios como restaurante, bar, servicio de habitaciones, zonas de recreo o piscina. Los hoteles varían en tamaño, calidad y ubicación, ofreciendo desde opciones económicas hasta lujosos con servicios exclusivos.

Índice. Business School (s. f.), es una relación matemática entre dos cifras financieras o contables, diseñada para proporcionar una medida significativa y útil sobre el desempeño, la salud financiera o la situación económica de una empresa.

Liquidez. BBVA (s. f.), la liquidez se define como la habilidad de una entidad, ya sea una empresa o un individuo, para satisfacer sus obligaciones financieras a corto plazo convirtiendo sus activos en efectivo de manera rápida y sin pérdida de valor. Un activo se considera líquido si puede convertirse en efectivo con facilidad o utilizarse para pagar deudas en un breve período sin sufrir depreciación.

Rentabilidad. De La Hoz Suárez et al. (2009), se refiere a la capacidad de una inversión o negocio para generar ganancias en relación con su inversión inicial o sus costos. Este indicador es fundamental para evaluar la eficiencia y el rendimiento de una empresa en la generación de utilidades.

Solvencia. Cámara Oviedo (2023), se refiere a la capacidad de una empresa o entidad para cumplir con sus obligaciones financieras, es decir, su habilidad para pagar sus

deudas y compromisos financieros a medida que vencen. La solvencia implica contar con activos suficientes, liquidez y flujo de efectivo para cubrir tanto las obligaciones a corto plazo como las deudas a largo plazo de manera oportuna y completa.

Toma de decisiones. Barrera (2006), es el acto de seleccionar entre varias alternativas para resolver problemas, lograr metas o abordar situaciones específicas. Es un elemento crucial en la vida personal y profesional. En el contexto empresarial, implica evaluar opciones, sopesar riesgos y beneficios, y elegir la mejor alternativa basada en la información y recursos disponibles.

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

Los índices financieros se relacionan significativamente con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023.

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- El índice de liquidez se relaciona significativamente con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023.
- El índice de rentabilidad se relaciona significativamente con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023.
- El índice de solvencia se relaciona significativamente con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023.
- El índice de gestión se relaciona significativamente con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

La zona de estudio se encuentra en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, situadas al sur del Perú, conocidas por sus riquezas culturales, bellezas naturales. En este contexto, en la cadena de hoteles Tierra Viva se llevó a cabo un análisis detallado de sus índices financieros para comprender y adaptarse a las dinámicas económicas y turísticas de esta zona específica. La importancia de esta zona de estudio radica en su destacada atracción turística debido a su riqueza cultural y bellezas naturales. Los actores relevantes en esta zona de estudio incluyen tanto a los turistas que visitan los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, como a los empresarios y trabajadores de la cadena de hoteles Tierra Viva. Los turistas son fundamentales, ya que su demanda de servicios de hospedaje impulsa la actividad económica en las regiones. Por otro lado, los empresarios y trabajadores de la cadena de hoteles Tierra Viva desempeñan un papel crucial en la prestación de servicios de calidad y en la adaptación de las estrategias operativas para satisfacer las necesidades y expectativas de los turistas.



Figura 01: Mapa de la región Puno.

Fuente: <https://depuno.com/mapas/mapa-departamento-puno/>

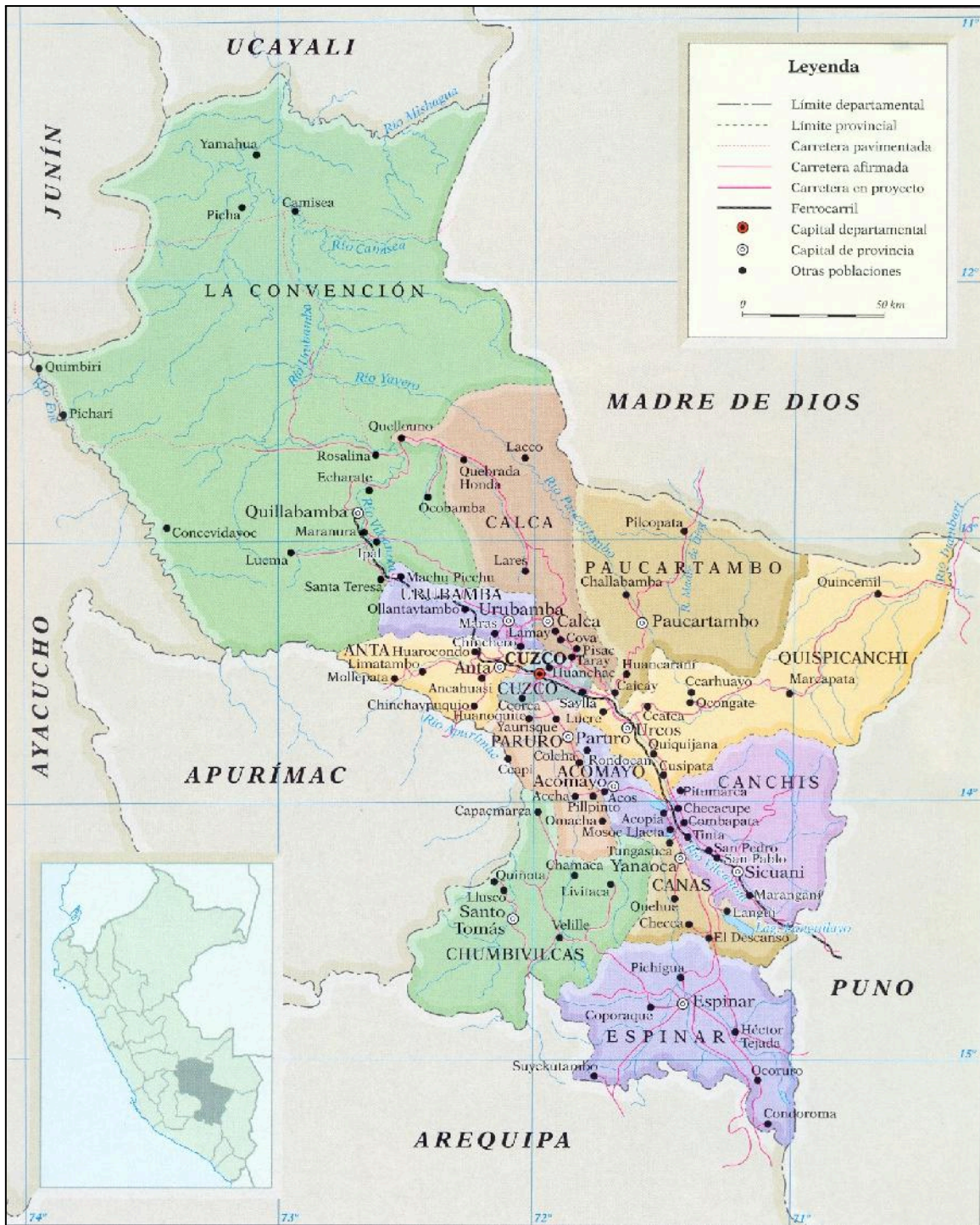


Figura 02: Mapa de la región Cusco.

Fuente: <https://cuevasdelperu.org/cusco-cusco/>

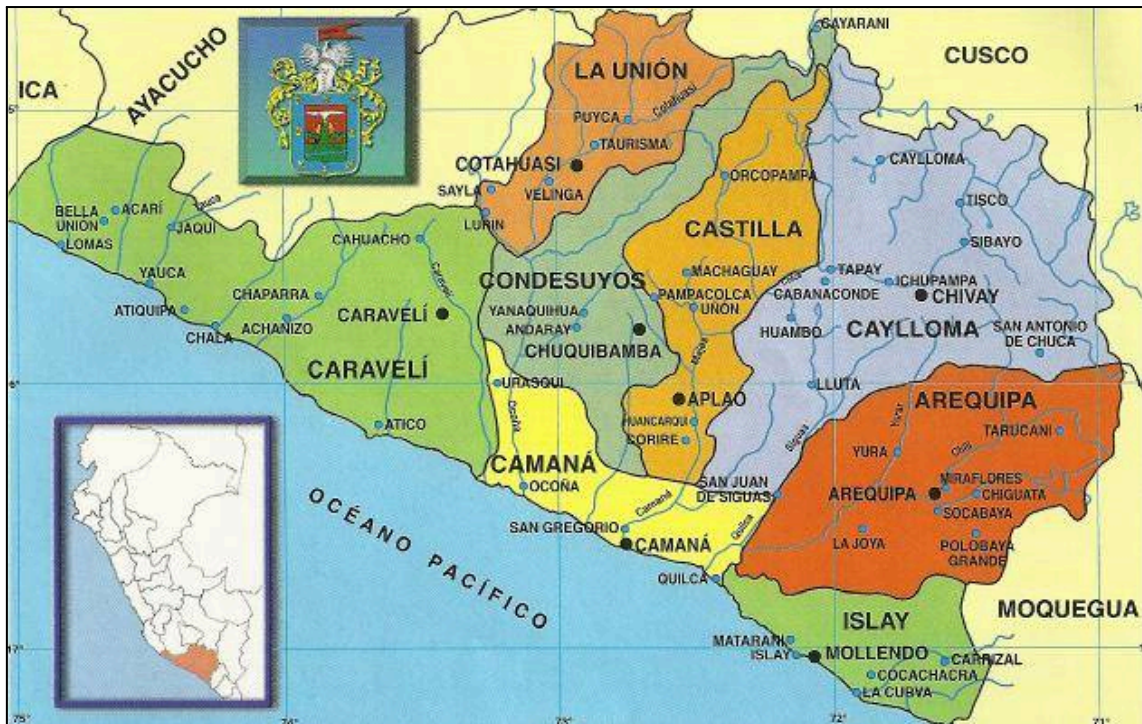


Figura 03: Mapa de la región Arequipa.

Fuente: <https://www.arequipaperu.org/mapa-de-arequipa>

3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Para Hernández et al. (2014), la población se define como el conjunto de individuos que comparten al menos una característica en común, la cual es el foco de interés en el estudio. La población objeto de estudio estuvo compuesta de 30 responsables vinculados a la cadena de hoteles Tierra Viva en el sur del Perú, que está distribuido de la siguiente manera: en la ciudad de Puno cuenta con un hotel, de la misma manera en la ciudad de Arequipa y en Cusco con 5 hoteles, 3 situados en la misma ciudad, uno en el Valle Sagrado y el otro en Machu Picchu. Esta selección se considera fundamental para adquirir información directa y detallada sobre el desempeño de dicha cadena hotelera en dichas regiones. La inclusión de estos participantes, quienes ocupan roles clave dentro de la cadena de hoteles Tierra Viva, permitió obtener perspectivas y datos relevantes que contribuirán de manera significativa a la investigación.

Tabla 01: Distribución de la población.

Cargo	Puno	Cusco	Arequipa	Total
Gerentes	1	5	1	7
Asistentes administrativos	1	8	2	11
Encargados de recepción	2	7	3	12
Total	4	20	4	30

Fuente: (Tierra Viva Hoteles, 2023).

3.2.2. MUESTRA

Para Hernández et al. (2014), corresponde a una fracción o segmento representativo de la población elegida para formar parte del estudio. Para determinar la muestra de la población se aplicó la siguiente fórmula por ser la más adecuada:

$$Tm = \frac{P(1-P)}{\left(\frac{e}{z}\right)^2 + \left(\frac{P(1-P)}{U}\right)}$$

Donde:

Tm = Tamaño de la muestra

P = Posibilidad de datos de ser seleccionada (0.5)

1 - P = Posibilidad de no ser seleccionado (0.5)

e = Margen de error (0.05)

z = Valor de la tabla T-Student para 0.5 es 1.96

U = Universo de datos

Aplicando la fórmula:

$$Tm = \frac{0,5(1-0,5)}{\left(\frac{0,05}{1,96}\right)^2 + \left(\frac{0,5(1-0,5)}{30}\right)}$$

$$Tm = \frac{0,5 (0,5)}{\left(\frac{0,05}{1,96}\right)^{1,96} + \left(\frac{0,25}{30}\right)}$$

$$Tm = \frac{0,25}{0,00075 + 0,00833}$$

$$Tm = \frac{0,25}{0,00908}$$

$$Tm = 27.53303$$

$$Tm = 28$$

La muestra es de 28 personas que laboran en la cadena de hoteles Tierra Viva a nivel del sur del Perú.

3.2.3. SELECCIÓN DE LA MUESTRA

Se eligió el tipo de muestreo no probabilístico aleatorio intencional simple. Se procedió a buscar las proporciones correspondientes, detalladas de la siguiente manera:

Valor de la población 30-----100%

Valor de la muestra 28-----x

$$x = 93,3\%$$

Esto significa del total de cada cargo, obtendremos la cantidad exacta de la muestra aplicando el 93,3% de los trabajadores; para ello usaremos el siguiente procedimiento:

$$\frac{7}{100} \times 93,3\%$$

Tabla 02: Distribución muestral de los trabajadores de la cadena de hoteles Tierra Viva.

Cargo	Población	Tm 93,3%
Gerentes	7	7
Asistentes administrativos	11	10
Encargados de recepción	12	11
TOTAL	30	28

Fuente: Datos procesados mediante la aplicación de la muestra estratificada.

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

OBJETIVO ESPECÍFICO 01

Establecer de qué manera el índice de liquidez se relaciona con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023.

Procedimiento metodológico

La metodología para alcanzar este objetivo implicó la creación de una base de datos mediante la aplicación de un instrumento de medición, que luego fue sometido a análisis descriptivo e inferencial utilizando los programas SPSS V. 26 y Microsoft Excel.

En la presentación de los resultados de la investigación, se empleó la estadística descriptiva para generar tablas de frecuencia que resumieron la información de ambas variables de estudio. Estas tablas fueron la base para la creación de figuras estadísticas, permitiendo un análisis visual rápido y proporcionando información complementaria.

La estadística inferencial se implementó mediante la prueba de normalidad, la cual tiene como objetivo determinar si la distribución de las variables se ajusta a una distribución normal. Este análisis es fundamental, ya que los resultados guiaron la elección del estadístico apropiado para llevar a cabo la prueba de hipótesis. En el caso de una distribución normal, se aplicó la correlación de Pearson (R); en cambio, si la distribución no es normal, se empleó la correlación de Rho de Spearman.

OBJETIVO ESPECÍFICO 02

Determinar de qué manera el índice de rentabilidad se relaciona con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023.

Procedimiento metodológico

La estrategia metodológica adoptada para lograr este objetivo consistió en la creación de

una base de datos a partir de la aplicación de un instrumento de medición. Posteriormente, esta base de datos fue sometida a un análisis descriptivo e inferencial utilizando herramientas como SPSS V. 26 y Microsoft Excel.

Al presentar los resultados de la investigación, se optó por la estadística descriptiva, la cual permitió la elaboración de tablas de frecuencia para condensar la información relevante de ambas variables de estudio. Estas tablas sirvieron como punto de partida para la elaboración de figuras estadísticas, facilitando así un análisis visual rápido y proporcionando detalles adicionales sobre los hallazgos

La estadística inferencial se implementó mediante la prueba de normalidad, la cual tiene como objetivo determinar si la distribución de las variables se ajusta a una distribución normal. Este análisis es fundamental, ya que los resultados sirven para la elección del estadístico apropiado y llevar a cabo la prueba de hipótesis. En el caso de una distribución normal, se aplicó la correlación de Pearson (R); en cambio, si la distribución no es normal, se empleó la correlación de Rho de Spearman.

OBJETIVO ESPECÍFICO 03

Establecer de qué manera el índice de solvencia se relaciona con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023.

Procedimiento metodológico

La metodología para abordar este objetivo comprende la creación de la base de datos a través de la aplicación de un instrumento de medición, que posteriormente se utiliza en el análisis descriptivo e inferencial mediante los programas SPSS V. 26 y Microsoft Excel.

En la presentación de los resultados de la investigación, se utilizó la estadística descriptiva, generando tablas de frecuencia para resumir la información de ambas variables de estudio. Estas tablas sirvieron de base para la elaboración de figuras estadísticas, facilitando un análisis visual rápido y proporcionando información adicional.

La estadística inferencial se implementó mediante la prueba de normalidad, la cual tiene como objetivo determinar si la distribución de las variables se ajusta a una distribución normal. Este análisis es fundamental, ya que los resultados guían la elección del estadístico apropiado para llevar a cabo la prueba de hipótesis. En el caso de una distribución normal, se aplicó la correlación de Pearson (R); en cambio, si la distribución no es normal, se empleó la correlación de Rho de Spearman.

OBJETIVO ESPECÍFICO 04

Establecer de qué manera el índice de gestión se relaciona con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023.

Procedimiento metodológico

La metodología para abordar este objetivo comprende la creación de la base de datos a través de la aplicación de un instrumento de medición, que posteriormente se utilizó en el análisis descriptivo e inferencial mediante los programas SPSS V. 26 y Microsoft Excel.

En la presentación de los resultados de la investigación, se utilizó la estadística descriptiva, generando tablas de frecuencia para resumir la información de ambas variables de estudio. Estas tablas sirvieron de base para la elaboración de figuras estadísticas, facilitando un análisis visual rápido y proporcionando información adicional.

La estadística inferencial se implementó mediante la prueba de normalidad, la cual tiene como objetivo determinar si la distribución de las variables se ajusta a una distribución normal. Este análisis es fundamental, ya que los resultados guían la elección del estadístico apropiado para llevar a cabo la prueba de hipótesis. En el caso de una distribución normal, se aplicó la correlación de Pearson (R); en cambio, si la distribución no es normal, se empleó la correlación de Rho de Spearman.

OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera los índices financieros se relacionan con la toma de

decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023.

Procedimiento metodológico

La metodología para abordar este objetivo comprende la creación de la base de datos a través de la aplicación de un instrumento de medición, que posteriormente se utiliza en el análisis descriptivo e inferencial mediante los programas SPSS V. 26 y Microsoft Excel.

En la presentación de los resultados de la investigación, se utilizó la estadística descriptiva, generando tablas de frecuencia para resumir la información de ambas variables de estudio. Estas tablas sirvieron de base para la elaboración de figuras estadísticas, facilitando un análisis visual rápido y proporcionando información adicional.

La estadística inferencial se implementó mediante la prueba de normalidad, la cual tiene como objetivo determinar si la distribución de las variables se ajusta a una distribución normal. Este análisis es fundamental, ya que los resultados guían la elección del estadístico apropiado para llevar a cabo la prueba de hipótesis. En el caso de una distribución normal, se aplicó la correlación de Pearson (R); en cambio, si la distribución no es normal, se empleó la correlación de Rho de Spearman.

Tipo: Básica

Muntané (2010), la investigación básica, pura, teórica o dogmática se distingue por su origen en un marco teórico y su enfoque exclusivo en la ampliación del conocimiento científico sin vincularlo a aspectos prácticos. Su finalidad radica en el enriquecimiento de los conocimientos científicos, desligándose de la contrastación con la realidad práctica, como propone.

Método: Descriptivo

Tamayo (2001), en el caso de una investigación descriptiva, se buscó describir y caracterizar fenómenos, variables o situaciones tal como son observadas en su entorno natural, sin intervenir en ellas. En el presente se empleó una metodología descriptiva para

analizar y describir las dinámicas financieras y operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa.

Método: Hipotético - deductivo

Ñaupas et al. (2014), señala que es un método adecuado para la formulación de hipótesis sobre la relación entre los índices financieros y su relación con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva. Luego, a través de la evaluación, se comprobó si estas predicciones se cumplen, lo que ayuda a validar o refutar las hipótesis planteadas, proporcionando una comprensión más clara de cómo los índices financieros se relacionan con las decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva.

Nivel: Correlacional

Hernández et al. (2014), el estudio llevado a cabo se sitúa en el nivel correlacional, ya que tiene como objetivo evaluar la relación entre variables para comprender cómo se vinculan o relacionan diferentes fenómenos.

Diseño: No experimental-transversal

Hernández et al. (2010), en este estudio, se optó por un diseño no experimental de tipo transversal. Este tipo de investigación no experimental se distingue por no intervenir deliberadamente en las variables independientes, sino por observar los fenómenos en su entorno natural y luego analizar los datos obtenidos. Se seleccionó el enfoque transversal debido a que la recopilación de datos se realizó en un único periodo de tiempo, permitiendo obtener una instantánea representativa de la situación en ese momento específico.

3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE GENERAL

- Variable Independiente: Índices financieros
- Variable Dependiente: Toma de decisiones operativas

VARIABLES ESPECÍFICAS

- Variable Independiente: Índice de liquidez
- Variable Dependiente: Toma de decisiones operativas
- Variable Independiente: Índice de rentabilidad
- Variable Dependiente: Toma de decisiones operativas
- Variable Independiente: índice de solvencia
- Variable Dependiente: Toma de decisiones operativas
- Variable Independiente: índice de gestión
- Variable Dependiente: Toma de decisiones operativas

3.4.1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN TEÓRICA	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN NES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	CATEGORÍAS O VALORES
INDEPENDIENTE:	Según Acevedo et al. (2021) los índices financieros son herramientas valiosas para evaluar la eficiencia y la rentabilidad de una empresa.	La definición operativa implica la medición de los índices financieros a través de cuatro dimensiones: Índice de Liquidez, Índice de Rentabilidad, Índice de Solvencia, Índice de Gestión. Utilizando una escala ordinal de una a cinco puntos y se apoya en un cuestionario basado en la escala de Likert como instrumento de evaluación.	Índice de Liquidez	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Capacidad para cubrir sus deudas a corto plazo ❖ Rapidez en la conversión de sus activos en efectivo ❖ Efectividad en la generación de ganancias ❖ Mantenimiento de rentabilidad sostenible ❖ Capacidad para cubrir sus deudas a largo plazo ❖ Capacidad para mantener una solvencia financiera ❖ Eficiencia en la gestión de sus operaciones ❖ Capacidad para adaptarse a los cambios 	NOMINAL	1 = SI 2 = NO

DEPENDI ENTE: LA TOMA DE DECISIONES OPERATIVAS VAS	La definición operativa implica la medición de la toma de decisiones operativas a través de cuatro dimensiones: Eficiencia, Calidad, Minimización de gastos y Minimización de costos. Utilizando una escala ordinal de cinco puntos y se apoya en un cuestionario basado en la escala de Likert como instrumento de evaluación.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ En la prestación de servicios ❖ En la asignación de recursos financieros ❖ En los servicios ofrecidos ❖ Atención al cliente ❖ Control de gastos ❖ Reducción de gastos ❖ Implementación de medidas para minimizar los costos ❖ Mejora continua en la estrategia del servicio 	<p>1 = SI</p> <p>2 = NO</p>
--	---	--	-----------------------------

3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

3.5.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TÉCNICA

Encuesta

En este estudio, se optó por la técnica de encuestas, focalizadas específicamente en los responsables de la cadena de hoteles Tierra Viva en el sur del Perú. Esta elección metodológica busca obtener una visión detallada de los procesos de toma de decisiones operativas en la cadena hotelera Tierra Viva. Al dirigir las encuestas a este grupo selecto, se pretende capturar perspectivas expertas que revelen las estrategias y prácticas fundamentales en la gestión diaria de la cadena hotelera Tierra Viva.

INSTRUMENTO

Cuestionario.

El instrumento de recolección de datos para este estudio incluyó un cuestionario estructurado, adaptado específicamente para los responsables de la cadena de hoteles Tierra Viva en el sur del Perú. Este cuestionario fue diseñado con precisión para abordar preguntas detalladas sobre la relación entre los índices financieros y la toma de decisiones operativas (**Ver anexo 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**). La validación del instrumento se realizó mediante la opinión de un experto quien evaluó la claridad, relevancia y adecuación del lenguaje del cuestionario, asegurando así la validez del instrumento. (**Ver ANEXO 05: Ficha de validación de instrumento**).

3.5.2. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS

Tabla 03: Grado de relación según coeficiente de correlación.

Valor de ρ	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: (Rebollar & Francisco, 2015).

Materiales y equipos

- Laptop Lenovo Core I7
- Teléfono móvil

- Datos móviles
- Servicio de internet
- Formularios de google
- Correos electrónicos

Aplicación de prueba estadística inferencial

En este estudio, se utilizó la prueba de correlación de Spearman para analizar la relación entre los índices financieros y las decisiones operativas en la cadena de hoteles Tierra Viva. Esta prueba se seleccionó para determinar la existencia de una asociación significativa entre las variables financieras y las decisiones operativas, con el objetivo de obtener conclusiones relevantes para la gestión hotelera.

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN, ANÁLISIS y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. RESULTADO DESCRIPTIVO

4.1.1. VARIABLE INDEPENDIENTE: ÍNDICES FINANCIEROS

4.1.1.1. DIMENSIÓN 1: Índice de liquidez

1.- ¿La cadena de hoteles Tierra Viva tiene la capacidad para cubrir sus deudas a corto plazo?

Tabla 04: Capacidad de pago a corto plazo.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
SI	89,29	89,29
NO	10,71	10,71
Total	100,00	100,00

Fuente: Procesamiento de datos en SPSS. V. 26.

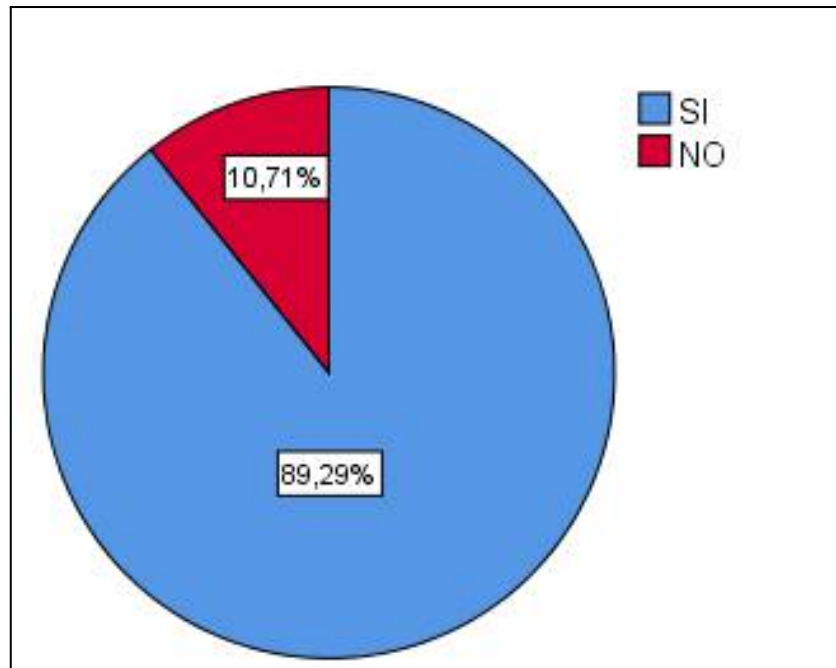


Figura 04: Capacidad de pago a corto plazo.

Fuente: Tabla 04

Interpretación

Tanto la Tabla 04 como la Figura 04 proporcionan una visión clara sobre la capacidad de la cadena de hoteles Tierra Viva para cubrir sus deudas a corto plazo. Según los datos recopilados, el 89.29% de las respuestas indican que la empresa sí tiene esta capacidad, mientras que solo el 10.71% sugieren lo contrario. Esta distribución muestra que la mayoría de los casos analizados reflejan una capacidad adecuada para hacer frente a las obligaciones financieras a corto plazo.

2.- ¿La cadena de hoteles Tierra Viva logra una conversión rápida de activos en efectivo?

Tabla 05: Conversión rápida de activos en efectivo

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
SI	25	89,29
NO	3	10,71
Total	28	100,00

Fuente: Procesamiento de datos en SPSS. V. 26.

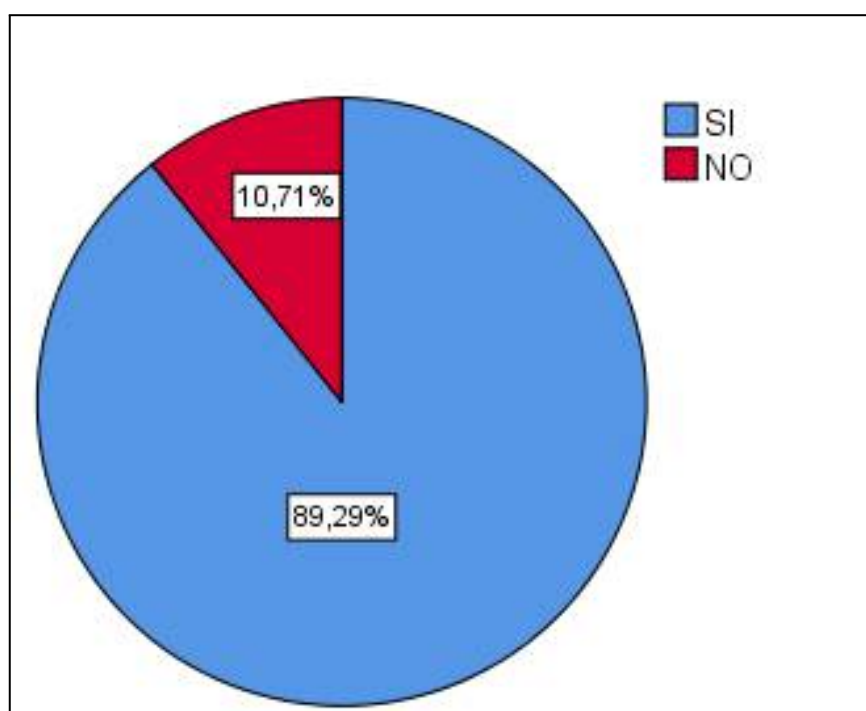


Figura 05: Conversión rápida de activos en efectivo

Fuente: Tabla 05

Interpretación

La Tabla 05 y la Figura 05 proporcionan una clara perspectiva sobre si la cadena de hoteles Tierra Viva logra una conversión rápida de activos en efectivo. Según los datos recopilados, el 89.29% de las respuestas indican que la empresa sí logra esta conversión de manera efectiva, mientras que solo el 10.71% sugieren lo contrario. Estos resultados

sugieren que la mayoría de los casos analizados reflejan una capacidad adecuada para convertir activos en efectivo de forma rápida.

4.1.1.2. DIMENSIÓN 2: Índice de rentabilidad

3.- ¿La cadena de hoteles Tierra Viva es eficiente en la generación de ganancias?

Tabla 06: Eficiencia en generación de ganancias

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
SI	26	92,86
NO	2	7,14
Total	28	100,00

Fuente: Procesamiento de datos en SPSS. V. 26.

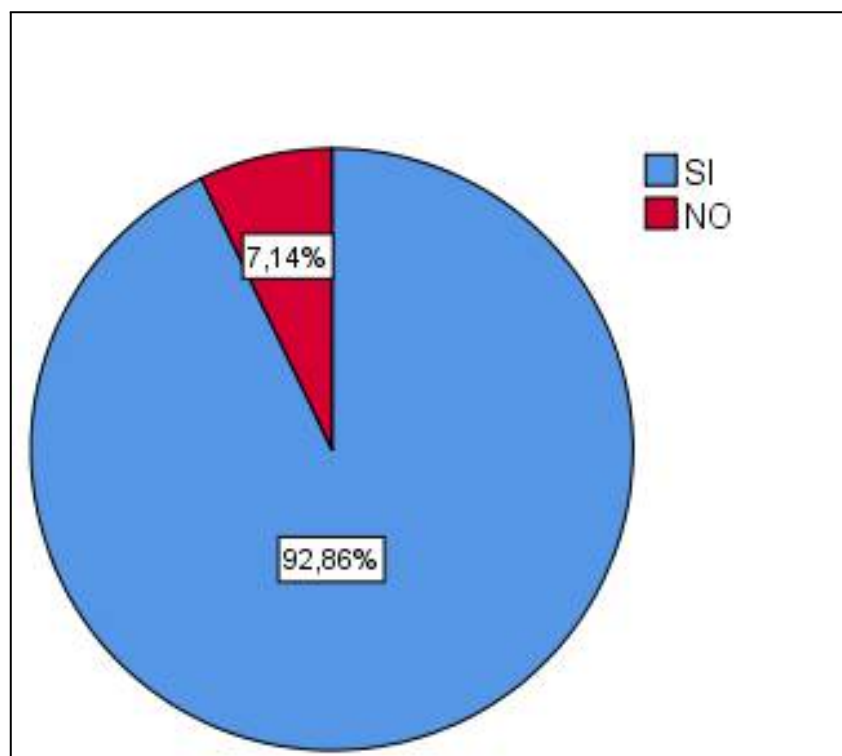


Figura 06: Eficiencia en generación de ganancias

Fuente: Tabla 06

Interpretación

La Tabla 06 y la Figura 06 proporcionan una visión clara sobre si la cadena de hoteles Tierra Viva es eficiente en la generación de ganancias. Según los datos recopilados, el

92.86% de las respuestas indican que la empresa sí es eficiente en esta área, mientras que solo el 7.14% sugieren lo contrario. Estos resultados sugieren que la gran mayoría de los casos analizados reflejan una eficiencia destacada en la generación de ganancias por parte de la cadena de hoteles Tierra Viva.

4.- ¿La cadena de hoteles Tierra Viva mantiene un nivel sostenible de rentabilidad?

Tabla 07: Nivel sostenible de rentabilidad

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
SI	26	92,86
NO	2	7,14
Total	28	100,00

Fuente: Procesamiento de datos en SPSS. V. 26.

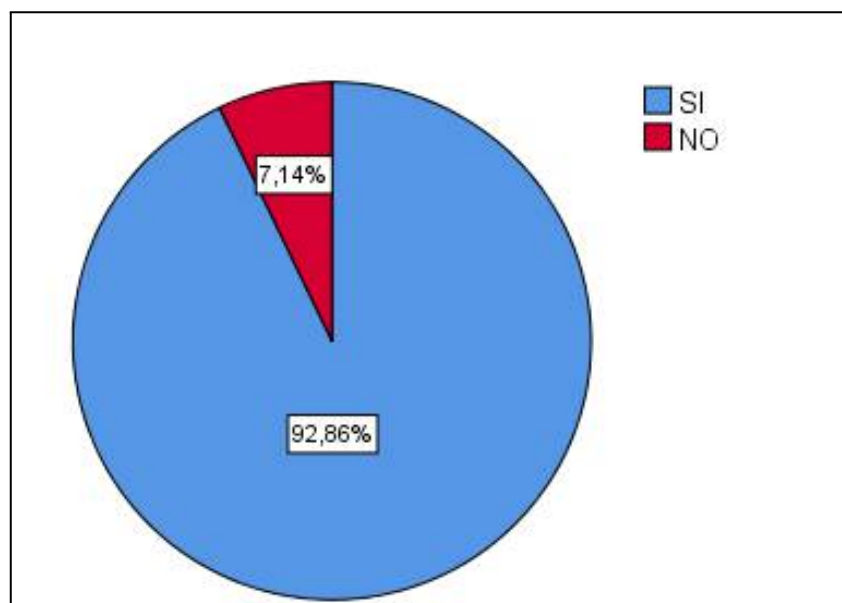


Figura 07: Nivel sostenible de rentabilidad

Fuente: Tabla 07

Interpretación

Tanto la Tabla 07 como la Figura 07 proporcionan una perspectiva clara sobre si la cadena de hoteles Tierra Viva mantiene un nivel sostenible de rentabilidad. Los datos recopilados revelan que el 92.86% de las respuestas indican que la empresa sí mantiene

este nivel de rentabilidad, mientras que solo el 7.14% sugieren lo contrario. Estos resultados sugieren que la gran mayoría de los casos analizados reflejan un nivel sostenible de rentabilidad por parte de la cadena de hoteles Tierra Viva.

4.1.1.3. DIMENSIÓN 3: Índice de solvencia

5.- ¿La cadena de hoteles Tierra Viva tiene la capacidad para cubrir sus deudas a largo plazo con sus propios recursos?

Tabla 08: Capacidad de pago a largo plazo

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
SI	23	82,14
NO	5	17,86
Total	28	100,00

Fuente: Procesamiento de datos en SPSS. V. 26.

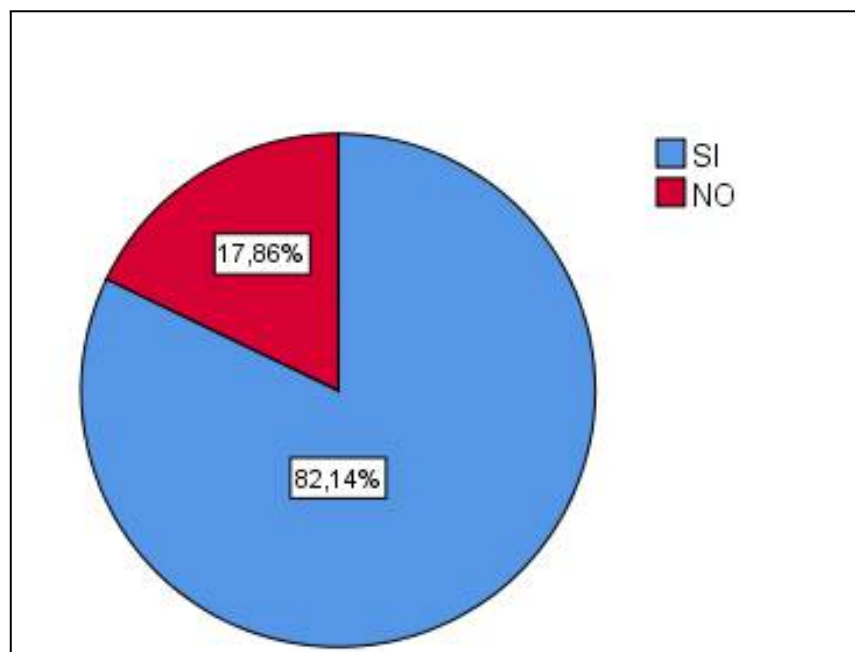


Figura 08: Capacidad de pago a largo plazo

Fuente: Tabla 08

Interpretación

Tanto la Tabla 08 como la Figura 08 ofrecen una visión clara sobre si la cadena de hoteles Tierra Viva tiene la capacidad para cubrir sus deudas a largo plazo con sus propios recursos. Según los datos presentados, el 82.14% de las respuestas indican que la empresa sí tiene esta capacidad, mientras que el 17.86% sugieren lo contrario. Estos resultados sugieren que la mayoría de los casos analizados reflejan una capacidad adecuada para hacer frente a las obligaciones financieras a largo plazo utilizando recursos internos de la empresa.

6.- ¿La cadena de hoteles Tierra Viva mantiene una estructura financiera equilibrada?

Tabla 09: Estructura financiera equilibrada

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
SI	22	78,57
NO	6	21,43
Total	28	100,00

Fuente: Procesamiento de datos en SPSS. V. 26.

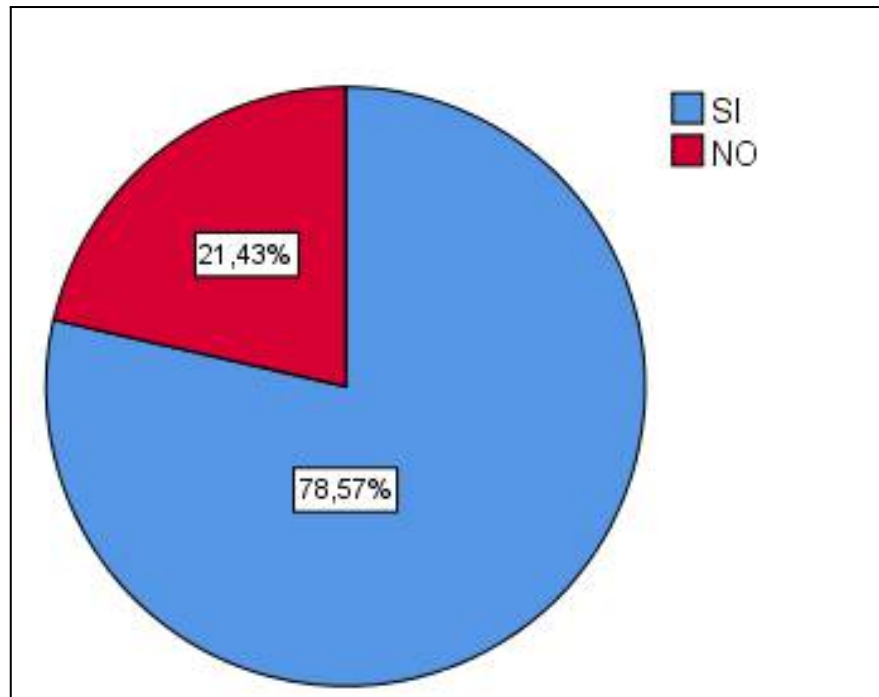


Figura 09: Estructura financiera equilibrada

Fuente: Tabla 09

Interpretación

Tanto la Tabla 09 como la Figura 09 ofrecen una perspectiva clara sobre si la cadena de hoteles Tierra Viva mantiene una estructura financiera equilibrada. Según los datos proporcionados, el 78.57% de las respuestas indican que la empresa sí mantiene esta estructura financiera equilibrada, mientras que el 21.43% sugieren lo contrario. Estos resultados sugieren que la mayoría de los casos analizados reflejan una percepción positiva en cuanto a la equidad en la estructura financiera de la empresa.

4.1.1.4. DIMENSIÓN 4: Índice de gestión

7.- ¿La cadena de hoteles Tierra Viva gestiona eficientemente sus operaciones?

Tabla 10: Eficiencia operativa

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
SI	27	96,43
NO	1	3,57
Total	28	100,00

Fuente: Procesamiento de datos en SPSS. V. 26.

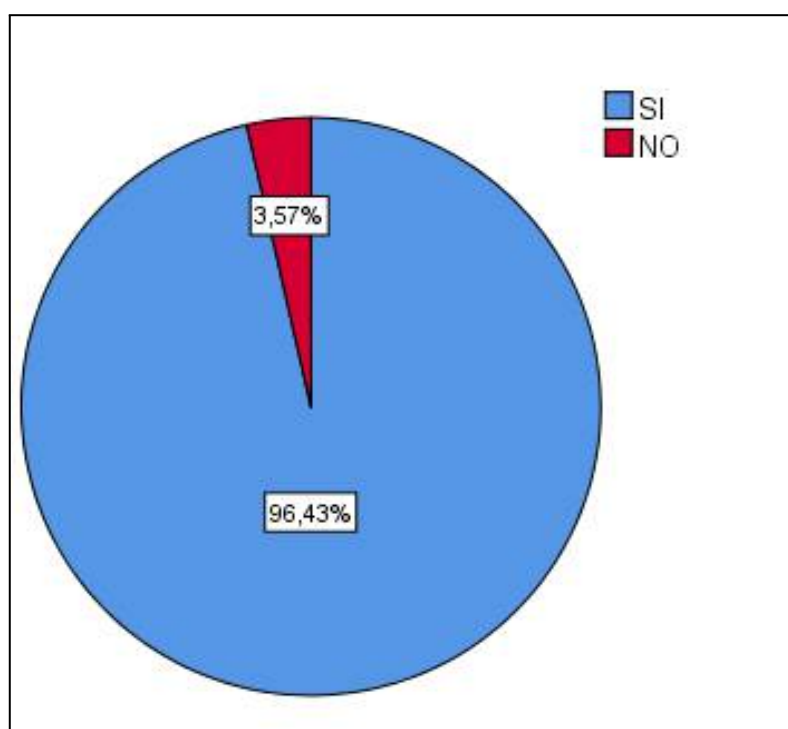


Figura 10: Eficiencia operativa

Fuente: Tabla 10

Interpretación

Tanto la Tabla 10 como la Figura 10 ofrecen una perspectiva clara sobre si la cadena de hoteles Tierra Viva gestiona eficientemente sus operaciones. Según los datos presentados, el 96.43% de las respuestas indican que la empresa sí gestiona eficientemente sus operaciones, mientras que sólo el 3.57% sugiere lo contrario. Estos

resultados sugieren que la gran mayoría de los casos analizados reflejan una percepción positiva sobre la eficiencia operativa de la empresa.

8.- ¿La cadena de hoteles Tierra Viva es capaz de adaptarse a cambios en el entorno?

Tabla 11: Adaptabilidad al entorno

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
SI	23	82,14
NO	5	17,86
Total	28	100,00

Fuente: Procesamiento de datos en SPSS. V. 26.

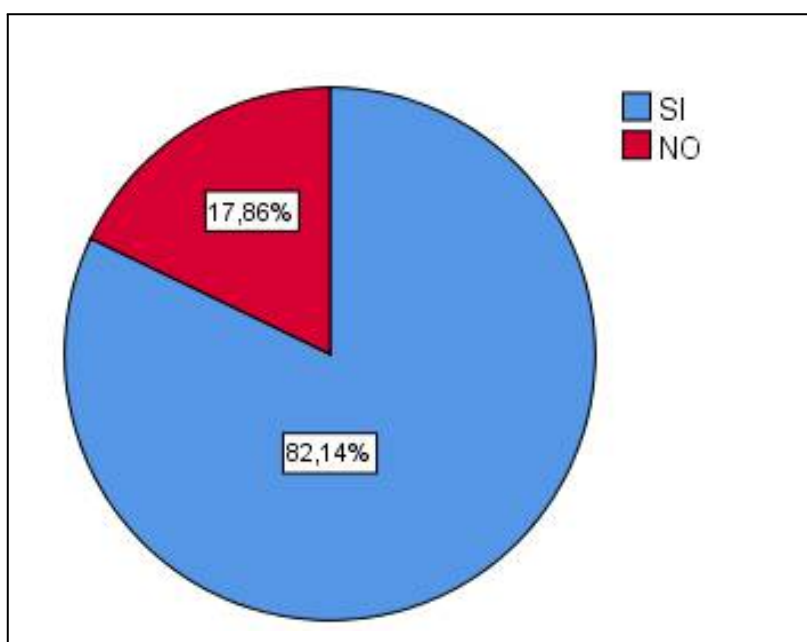


Figura 11: Adaptabilidad al entorno

Fuente: Tabla 11

Interpretación

Tanto la Tabla 11 como la Figura 11 proporcionan una visión clara sobre si la cadena de hoteles Tierra Viva es capaz de adaptarse a cambios en el entorno. Según los datos presentados, el 82.14% de las respuestas indican que la empresa sí tiene esta

capacidad, mientras que el 17.86% sugieren lo contrario. Estos resultados sugieren que la mayoría de los casos analizados reflejan una percepción positiva sobre la capacidad de la empresa para adaptarse a cambios en su entorno.

4.1.2. VARIABLE DEPENDIENTE: TOMA DE DECISIONES OPERATIVAS

4.1.2.1. DIMENSIÓN 1: Eficiencia

9.- ¿La cadena de hoteles Tierra Viva es eficiente en la prestación de sus servicios?

Tabla 12: Eficiencia en prestación de servicios

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
SI	26	92,86
NO	2	7,14
Total	28	100,00

Fuente: Procesamiento de datos en SPSS. V. 26.

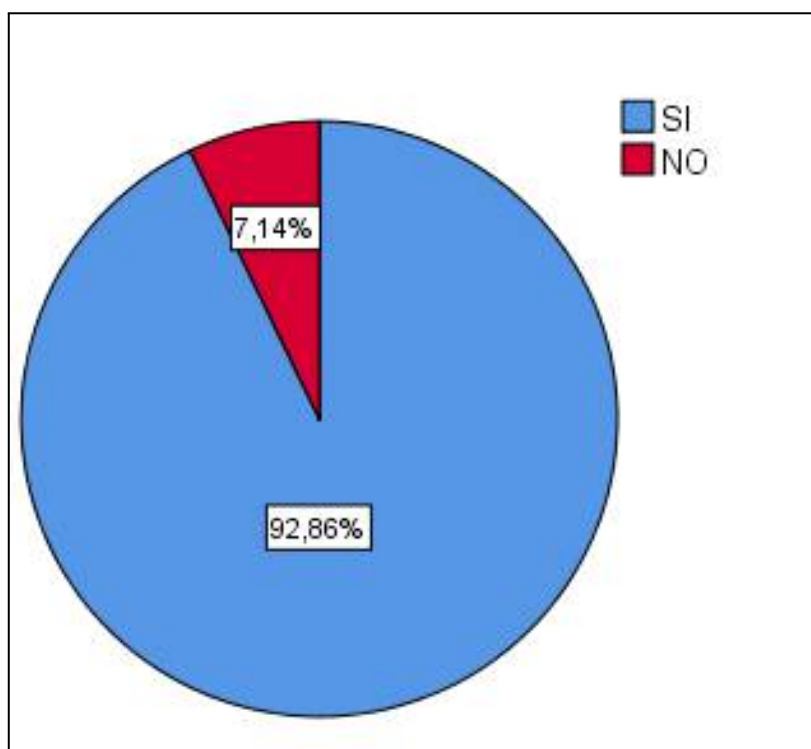


Figura 12: Eficiencia en prestación de servicios

Fuente: Tabla 12

Interpretación

Tanto la Tabla 12 como la Figura 12 ofrecen una clara perspectiva sobre si la cadena de hoteles Tierra Viva es eficiente en la prestación de sus servicios. Según los datos recopilados, el 92.86% de las respuestas indican que la empresa sí es eficiente en esta área, mientras que solo el 7.14% sugieren lo contrario. Estos resultados sugieren que la gran mayoría de los casos analizados reflejan una percepción positiva sobre la eficiencia en la prestación de servicios por parte de la cadena de hoteles Tierra Viva.

10.- ¿La cadena de hoteles Tierra Viva asigna eficientemente los recursos financieros?

Tabla 13: Eficiencia en asignación de recursos financieros

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
SI	24	85,71
NO	4	14,29
Total	28	100,00

Fuente: Procesamiento de datos en SPSS. V. 26.

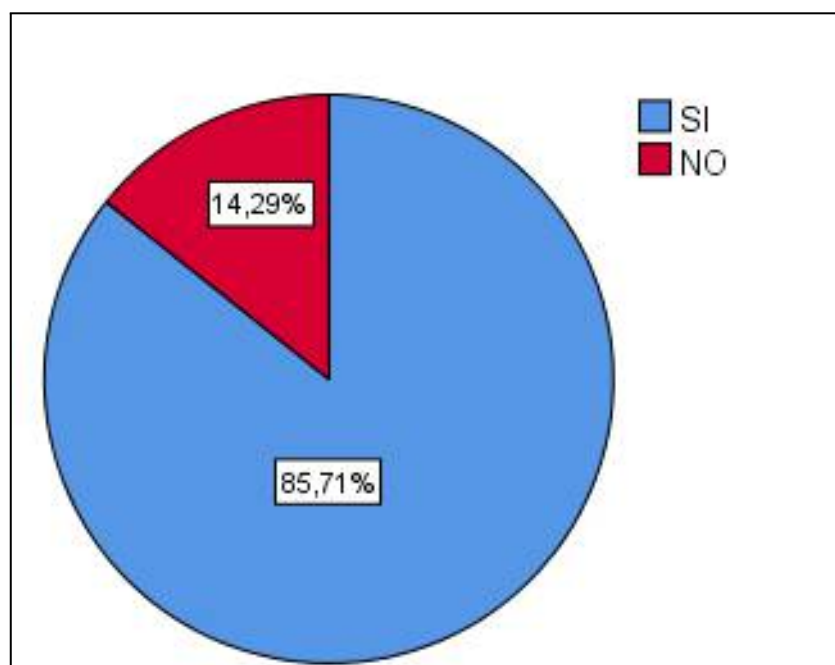


Figura 13: Eficiencia en asignación de recursos financieros

Fuente: Tabla 13

Interpretación

Tanto la Tabla 13 como la Figura 13 ofrecen una clara perspectiva sobre si la cadena de hoteles Tierra Viva asigna eficientemente los recursos financieros. Según los datos recopilados, el 85.71% de las respuestas indican que la empresa sí asigna eficientemente sus recursos financieros, mientras que el 14.29% sugieren lo contrario. Estos resultados sugieren que la mayoría de los casos analizados reflejan una percepción positiva sobre la eficiencia en la asignación de recursos financieros por parte de la cadena de hoteles Tierra Viva.

4.1.1.2. DIMENSIÓN 2: Calidad

11.- ¿Los servicios ofrecidos en la cadena de hoteles Tierra Viva cumplen con altos estándares de calidad?

Tabla 14: Cumplimiento de estándares de calidad

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
SI	26	92,86
NO	2	7,14
Total	28	100,00

Fuente: Procesamiento de datos en SPSS. V. 26.

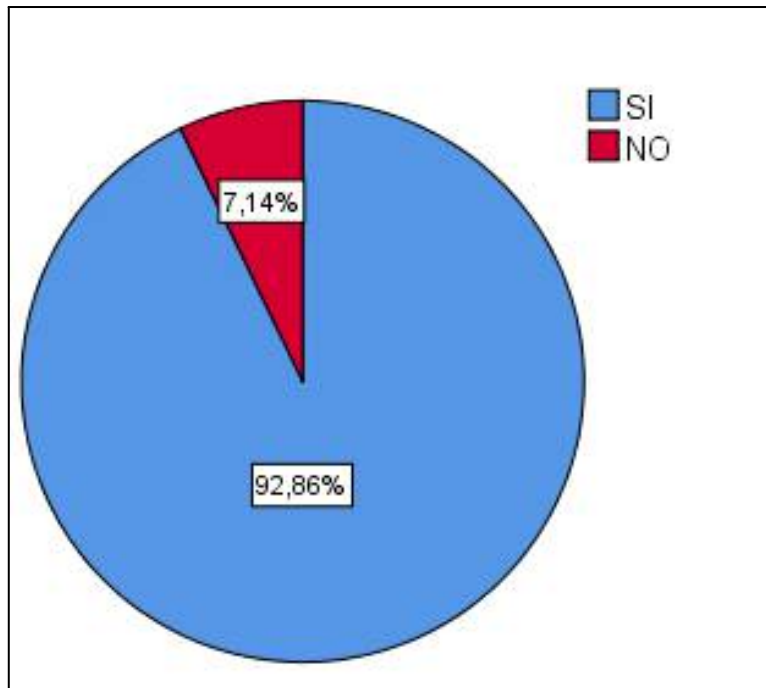


Figura 14: Cumplimiento de estándares de calidad

Fuente: Tabla 14

Interpretación

Tanto la Tabla 14 como la Figura 14 proporcionan una clara perspectiva sobre si los servicios ofrecidos en la cadena de hoteles Tierra Viva cumplen con altos estándares de calidad. Según los datos recopilados, el 92.86% de las respuestas indican que los servicios sí cumplen con estos estándares, mientras que solo el 7.14% sugieren lo contrario. Estos resultados sugieren que la gran mayoría de los casos analizados reflejan una percepción positiva sobre el cumplimiento de estándares de calidad por parte de la cadena de hoteles Tierra Viva.

12.- ¿En la cadena de hoteles Tierra Viva la atención al cliente en términos de calidad es buena?

Tabla 15: Calidad de atención al cliente

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
SI	27	96,43
NO	1	3,57
Total	28	100,00

Fuente: Procesamiento de datos en SPSS. V. 26.

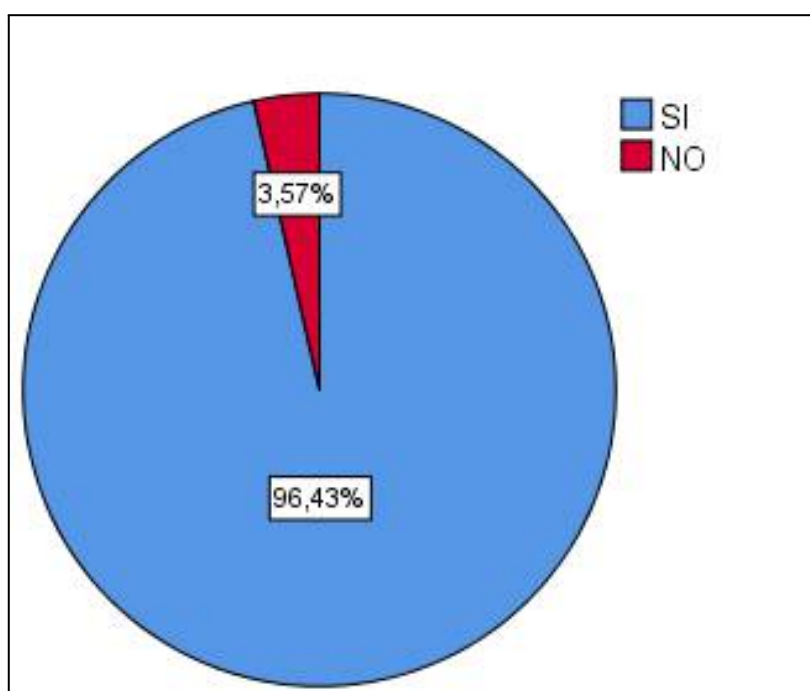


Figura 15: Calidad de atención al cliente

Fuente: Tabla 15

Interpretación

Tanto la Tabla 15 como la Figura 15 ofrecen una clara perspectiva sobre si en la cadena de hoteles Tierra Viva la atención al cliente en términos de calidad es buena. Según los datos recopilados, el 96.43% de las respuestas indican que la calidad de atención al cliente es buena, mientras que solo el 3.57% sugieren lo contrario. Estos resultados

sugieren que la gran mayoría de los casos analizados reflejan una percepción positiva sobre la calidad de atención al cliente en la cadena de hoteles Tierra Viva.

4.1.1.3. DIMENSIÓN 3: Minimización de gastos

13.- ¿La cadena de hoteles Tierra Viva realiza el control de gastos?

Tabla 16: Control de gastos

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
SI	23	82,14
NO	5	17,86
Total	28	100,00

Fuente: Procesamiento de datos en SPSS. V. 26.

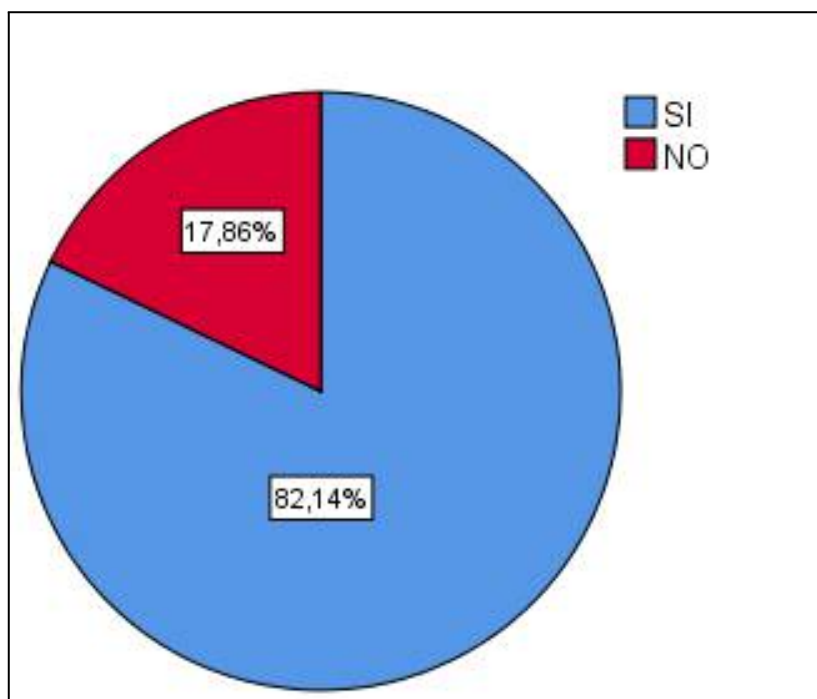


Figura 16: Control de gastos

Fuente: Tabla 16

Interpretación

Tanto la Tabla 16 como la Figura 16 ofrecen una clara perspectiva sobre si la cadena de hoteles Tierra Viva realiza el control de gastos. Según los datos recopilados, el 82.14% de las respuestas indican que la empresa sí lleva a cabo este control, mientras que el

17.86% sugieren lo contrario. Estos resultados sugieren que la mayoría de los casos analizados reflejan una percepción positiva sobre la práctica del control de gastos en la cadena de hoteles Tierra Viva.

14.- ¿La cadena de hoteles Tierra Viva ha implementado medidas efectivas para reducir gastos?

Tabla 17: Medidas para reducir gastos

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
SI	25	89,29
NO	3	10,71
Total	28	100,00

Fuente: Procesamiento de datos en SPSS. V. 26.

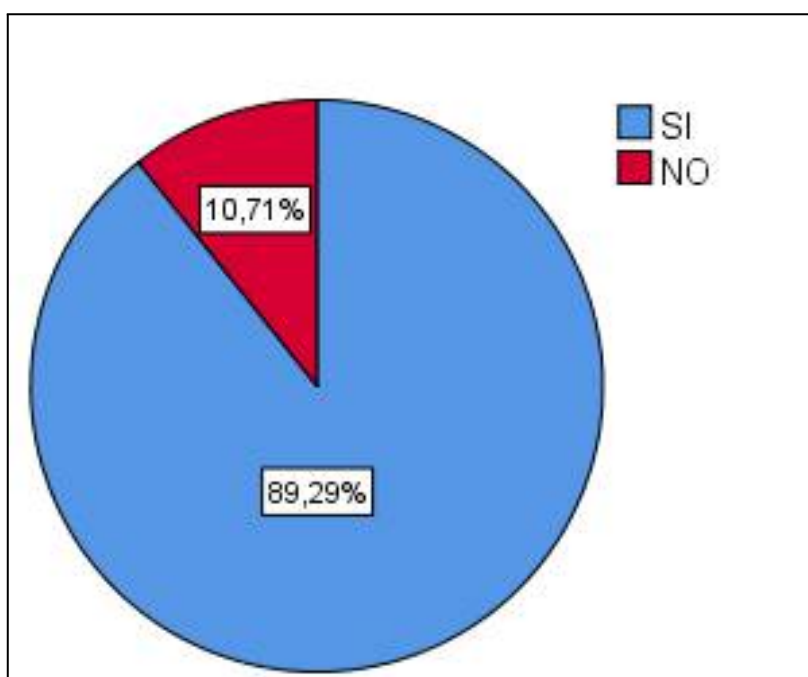


Figura 17: Medidas para reducir gastos

Fuente: Tabla 17

Interpretación

Tanto la Tabla 17 como la Figura 17 ofrecen una clara perspectiva sobre si la cadena de hoteles Tierra Viva ha implementado medidas efectivas para reducir gastos. Según los

datos recopilados, el 89.29% de las respuestas indican que la empresa ha implementado estas medidas de manera efectiva, mientras que el 10.71% sugieren lo contrario. Estos resultados sugieren que la mayoría de los casos analizados reflejan una percepción positiva sobre la implementación de medidas para reducir gastos en la cadena de hoteles Tierra Viva.

4.1.1.4. DIMENSIÓN 4: Minimización de costos

15.- ¿La cadena de hoteles Tierra Viva ha implementado medidas efectivas para minimizar la eficiencia de los costos?

Tabla 18: Medidas para minimizar eficiencia de costos

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
SI	23	82,14
NO	5	17,86
Total	28	100,00

Fuente: Procesamiento de datos en SPSS. V. 26.

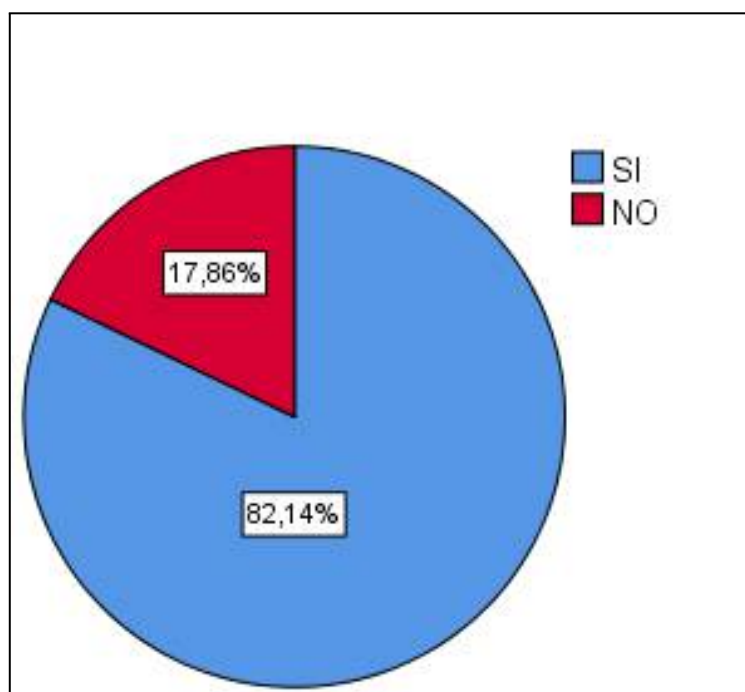


Figura 18: Medidas para minimizar eficiencia de costos

Fuente: Tabla 18

Interpretación

Tanto la Tabla 18 como la Figura 18 proporcionan una clara perspectiva sobre si la cadena de hoteles Tierra Viva ha implementado medidas efectivas para minimizar la eficiencia de los costos. Según los datos recopilados, el 82.14% de las respuestas indican que la empresa ha implementado estas medidas de manera efectiva, mientras que el 17.86% sugieren lo contrario. Estos resultados sugieren que la mayoría de los casos analizados reflejan una percepción positiva sobre la implementación de medidas para minimizar la eficiencia de los costos en la cadena de hoteles Tierra Viva.

16.- ¿La cadena de hoteles Tierra Viva aplica la mejora continua en la estrategia del servicio?

Tabla 19: Aplicación de mejora continua en estrategia de servicio

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
SI	27	96,43
NO	1	3,57
Total	28	100,00

Fuente: Procesamiento de datos en SPSS. V. 26.

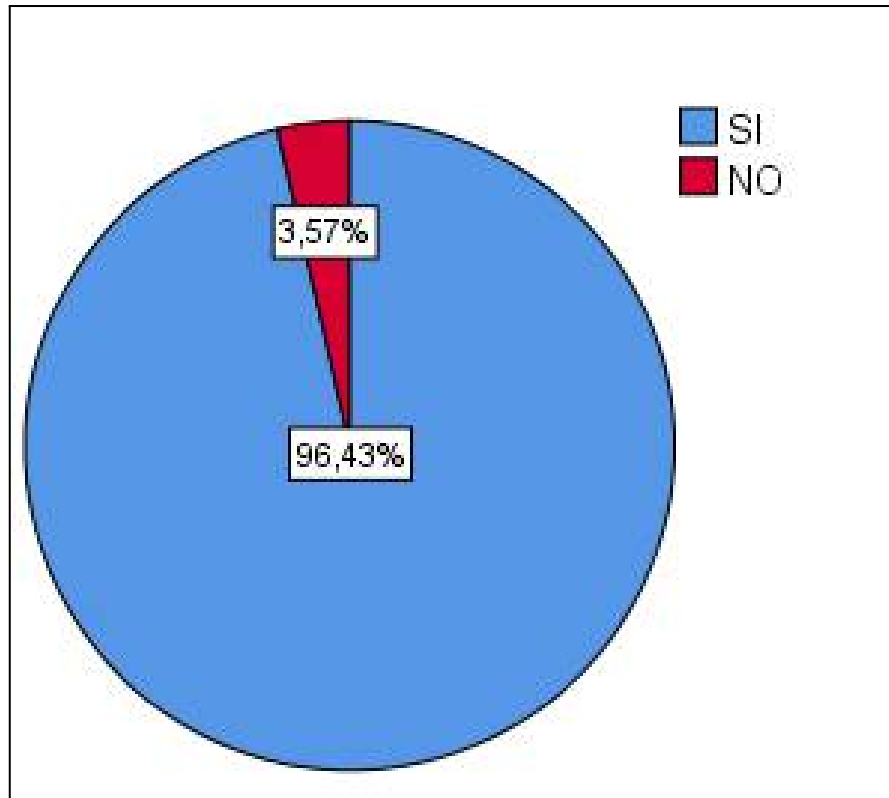


Figura 19: Aplicación de mejora continua en estrategia de servicio

Fuente: Tabla 19

Interpretación

Tanto la Tabla 19 como la Figura 19 ofrecen una clara perspectiva sobre si la cadena de hoteles Tierra Viva aplica la mejora continua en la estrategia del servicio. Según los datos recopilados, el 96.43% de las respuestas indican que la empresa sí aplica esta mejora continua, mientras que sólo el 3.57% sugieren lo contrario. Estos resultados sugieren que la gran mayoría de los casos analizados reflejan una percepción positiva sobre la aplicación de la mejora continua en la estrategia del servicio por parte de la cadena de hoteles Tierra Viva.

4.3. PRUEBA DE NORMALIDAD

Planteo de H0 y H1.

- H0 = La distribución es normal.
- H1 = La distribución no es normal.

El nivel de significancia es del 5%, lo que equivale a: 0.05.

Si el valor de p es menor que 0.05, se descarta la hipótesis nula y se acepta la alternativa.

Tabla 20: Prueba de normalidad de las variables.

Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.
Indices financieros	0,812	28	0,000
Toma de decisiones operativas	0,802	28	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación

La Tabla 20 muestra los resultados de la prueba de normalidad utilizando el estadístico de Shapiro-Wilk para las variables "Índices financieros" y "Toma de decisiones operativas". Con un tamaño de muestra inferior a 50, se prefirió este estadístico sobre el de Kolmogorov-Smirnov. Los resultados indican que ambos conjuntos de datos tienen valores de significancia por debajo de 0.05, lo que sugiere que las variables no siguen una distribución normal. Por lo tanto, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para la prueba de hipótesis, adecuado para datos no paramétricos.

4.4. RESULTADO PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Establecer de qué manera el índice de liquidez se relaciona con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023.

4.4.1. PROCESO DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

El índice de liquidez se relaciona significativamente con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023.

Procedimiento

H0: El índice de liquidez no se relaciona significativamente con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023.

H1: El índice de liquidez se relaciona significativamente con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023.

Nivel de significancia: 5%

Regla de decisión:

Si valor $p < 0.05$ se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

Si valor $p > 0.05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_1 .

Prueba estadística aplicada: coeficiente de correlación de spearman.

Tabla 21: Correlación entre el índice de liquidez y la toma de decisiones operativas

				Índice de Liquidez	de Toma de decisiones operativas
Rho de Spearman	de Índice de Liquidez	de Coeficiente de correlación	de 1,000	,386*	
		Sig. (bilateral)		0,043	
		N	28	28	
	Toma de decisiones operativas	de Coeficiente de correlación	de ,386*	1,000	
		Sig. (bilateral)	0,043		
		N	28	28	

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

El coeficiente de correlación de Spearman obtenido es de 0.386, indicando una correlación positiva baja entre la dimensión 1: Índice de Liquidez y la variable toma de decisiones operativas. Además, el valor p (sig = 0.043) es inferior al nivel de significancia de 0.05, lo que conduce al rechazo de la hipótesis nula (H0) y a la aceptación de la hipótesis alternativa (H1).

4.5. RESULTADO PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Determinar de qué manera el índice de rentabilidad se relaciona con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023.

4.5.1. PROCESO DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

El índice de rentabilidad se relaciona significativamente con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023.

Procedimiento

H0: El índice de rentabilidad no se relaciona significativamente con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023.

H1: El índice de rentabilidad se relaciona significativamente con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023.

Nivel de significancia: 5%

Regla de decisión:

Si valor $p < 0.05$ se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

Si valor $p > 0.05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_1 .

Prueba estadística aplicada: coeficiente de correlación de spearman.

Tabla 22: Correlación entre el índice de rentabilidad y la toma de decisiones operativas

					Índice de Rentabilidad	Toma de decisiones operativas
Rho de Spearman	de Índice de Rentabilidad	de Coeficiente de correlación	de	1,000	,507**	
				Sig. (bilateral)		0,006
				N	28	28
	Toma de decisiones operativas	de Coeficiente de correlación	de	,507**	1,000	
				Sig. (bilateral)	0,006	
				N	28	28

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

Interpretación

El coeficiente de correlación de Spearman obtenido es de 0.507, lo que indica una correlación positiva moderada entre la dimensión Índice de Rentabilidad y la variable de toma de decisiones operativas. Además, el valor p (sig = 0.006) es menor que el nivel de significancia de 0.05, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula (H0) y a la aceptación de la hipótesis alternativa (H1).

4.6. RESULTADO PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 3

Establecer de qué manera el índice de solvencia se relaciona con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023.

4.6.1. PROCESO DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

El índice de solvencia se relaciona significativamente con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023.

Procedimiento

H0: El índice de solvencia no se relaciona significativamente con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023.

H1: El índice de solvencia se relaciona significativamente con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023.

Nivel de significancia: 5%

Regla de decisión:

Si valor $p < 0.05$ se rechaza la H0 y se acepta la H1.

Si valor $p > 0.05$ se acepta la H0 y se rechaza la H1.

Prueba estadística aplicada: coeficiente de correlación de spearman.

Tabla 23: Correlación entre el índice de solvencia y toma de decisiones operativas

				Índice de Solvencia	Toma de decisiones operativas
Rho de Spearman	Índice de Solvencia	de	Coficiente de correlación	de 1,000	,398*
			Sig. (bilateral)		0,036
			N	28	28
	Toma de decisiones operativas	de	Coficiente de correlación	de ,398*	1,000
			Sig. (bilateral)	0,036	
			N	28	28

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

El coeficiente de correlación de Spearman obtenido es de 0.398, lo que indica una correlación positiva moderada entre la dimensión Índice de Solvencia y la variable de toma de decisiones operativas. Además, el valor p (sig = 0.036) es menor que el nivel de significancia de 0.05, lo que conduce al rechazo de la hipótesis nula (H0) y a la aceptación de la hipótesis alternativa (H1).

4.7. RESULTADO PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 4

Establecer de qué manera el índice de gestión se relaciona con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023.

4.7.1. PROCESO DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4

El índice de gestión se relaciona significativamente con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023.

Procedimiento

H0: El índice de gestión no se relaciona significativamente con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023.

H1: El índice de gestión se relaciona significativamente con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023.

Nivel de significancia: 5%

Regla de decisión:

Si valor $p < 0.05$ se rechaza la H0 y se acepta la H1.

Si valor $p > 0.05$ se acepta la H0 y se rechaza la H1.

Prueba estadística aplicada: coeficiente de correlación de spearman.

Tabla 24: Correlación entre el índice de gestión y la toma de decisiones operativas

			Índice de Gestión	Toma de decisiones operativas
Rho de Spearman	Índice de Gestión	Coficiente de correlación	de 1,000	,462*
		Sig. (bilateral)		0,013
		N	28	28
	Toma de decisiones operativas	Coficiente de correlación	de ,462*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,013	
		N	28	28

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

El coeficiente de correlación de Spearman obtenido es de 0.462, lo que indica una correlación positiva moderada entre la dimensión Índice de Gestión y la variable de toma de decisiones operativas. Asimismo, se evidencia que el p valor (sig = 0,013) es menor que el nivel de significancia 0.05; de modo que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1). Implica que un mejor desempeño en la gestión está asociado con una toma de decisiones operativas más eficiente. Asimismo la importancia de una gestión efectiva en el proceso de toma de decisiones operativas, lo

que podría resultar en mejoras sustanciales en la eficiencia y el rendimiento organizacional.

4.8. RESULTADO PARA EL OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera los índices financieros se relacionan con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023.

4.8.1. PROCESO DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

Los índices financieros se relacionan significativamente con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023.

Procedimiento

H0: Los índices financieros no se relacionan significativamente con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023.

H1: Los índices financieros se relacionan significativamente con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023.

Nivel de significancia: 5%

Regla de decisión:

Si valor $p < 0.05$ se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

Si valor $p > 0.05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_1 .

Prueba estadística aplicada: coeficiente de correlación de spearman.

Tabla 25: Correlación entre los índices financieros y la toma de decisiones operativas

				Indices financieros	Toma de decisiones operativas
Rho	de	Indices	Coeficiente	de 1,000	,630**
Spearman		financieros	correlación		
			Sig. (bilateral)		0,000
			N	28	28
		Toma	de	Coeficiente	de ,630**
		de		correlación	1,000
		decisiones			
		operativas		Sig. (bilateral)	0,000
				N	28
				28	28

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

Interpretación

El coeficiente de correlación de Spearman obtenido es de 0.630, lo que indica una correlación positiva moderada entre los Índices financieros y la toma de decisiones operativas. Además, el valor de p (sig = 0.000) es menor que el nivel de significancia de 0.05, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa. Esto implica que mejorar los índices financieros puede influir positivamente en las decisiones operativas, subrayando la importancia de monitorear y mejorar estos índices como estrategia para una gestión más efectiva.

4.9. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El objetivo de esta investigación fue establecer la relación entre los índices financieros y la toma de decisiones operativas en la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa durante el año 2023. Los hallazgos revelaron un coeficiente de correlación de Spearman de 0.630, indicando una correlación positiva moderada entre los índices financieros y la toma de decisiones operativas. Este resultado sugiere que los índices financieros tienen una influencia significativa en las decisiones operativas dentro de la cadena hotelera.

Estos resultados son similares a los obtenidos por Hernandez-Celis et al. (2021), donde revelaron que, en promedio, el 93% de los encuestados reconoce la influencia positiva del análisis financiero y económico en la toma de decisiones efectivas en las Sociedades Anónimas.

Asimismo con los resultados de Bustamante (2019), quien evidenció que los indicadores financieros son herramientas útiles para guiar decisiones gerenciales, especialmente en liquidez, endeudamiento, rentabilidad y rotación. Asimismo los indicadores de liquidez revelan una situación financiera desafiante para la empresa, con ratios preocupantes: un ratio de razón corriente de 0.70, prueba ácida de 0.51, y prueba súper ácida de 0.46. La falta de liquidez de S/ 2'322,447 según el ratio de capital de trabajo resalta la necesidad urgente de mejorar la gestión financiera y aumentar la liquidez para garantizar la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones financieras a corto plazo y buscar oportunidades de crecimiento sostenible.

De la misma manera con los resultados de Cama (2021), quien encontró que el análisis de indicadores financieros tiene una influencia positiva en las decisiones de la empresa, especialmente en áreas como liquidez, rentabilidad, endeudamiento y actividad. Se aplicaron cinco tasas de ganancia. La primera, retorno en inversiones, es del 7.90%, lo que significa que cada S/ 100 invertidos generan S/ 107.90. El ROE es del 83.88%, lo que

equivale a S/ 0.84 de retorno por cada sol invertido. La ROA es del 8.85%, representando S/ 0.0885 de retorno por sol invertido. En general, los indicadores muestran un 8.8% de ganancia positiva.

Además, con los resultados de Mantilla & Saravia (2021), quienes obtuvieron que la gestión adecuada de los Ratios Financieros impactará en la toma de decisiones de la empresa. Una de las principales ventajas es que facilitará la evaluación de su desempeño en los periodos deseados, permitiendo analizar su eficacia en la gestión de recursos y operaciones. Los Ratios Financieros también contribuirán a mejorar los procesos operativos al alinearse con los objetivos establecidos.

Finalmente con los resultados de Parí (2021), quien señaló que el análisis financiero tiene un impacto positivo en las decisiones de la Gerencia Regional de Infraestructura en el Gobierno Regional de Puno en 2021. El estudio revela que el análisis financiero tiene un impacto positivo significativo del 80% en las decisiones de la Gerencia Regional de Infraestructura del gobierno regional de Puno. Esta conclusión se basa en la población específica analizada en el estudio, aunque no abarca a toda la entidad. Se sugiere que esta tendencia probablemente se aplique a toda la organización, según lo sugerido por la investigación.

CONCLUSIONES

PRIMERA. Respecto al objetivo general. Se determinó que existe una correlación positiva moderada de 0.630 entre los índices financieros y la toma de decisiones operativas revela una interacción significativa entre estos dos aspectos clave en la gestión empresarial. Sin embargo, esta relación no surge de manera aislada, sino que está influenciada por una variedad de factores complejos. Entre estos factores se incluyen la eficiencia en la gestión de recursos, la rentabilidad de las inversiones, la liquidez, el nivel de endeudamiento, así como la disponibilidad de recursos financieros, la calidad de la información financiera disponible y la capacidad de análisis de los directivos.

SEGUNDA. Respecto al primer objetivo específico se encontró una correlación positiva baja de 0.386 entre la dimensión de Índice de Liquidez y la variable de toma de decisiones operativas. Este resultado sugiere que otros factores además de la liquidez pueden desempeñar un papel significativo en la toma de decisiones operativas. Es posible que aspectos como la rentabilidad, la eficiencia operativa o la situación económica general también influyan en estas decisiones, lo que explicaría la correlación positiva pero baja.

TERCERA. Respecto al segundo objetivo específico se determinó una correlación positiva moderada de 0.507 entre la dimensión de Índice de Rentabilidad y la variable de toma de decisiones operativas. Este resultado sugiere que otros factores además de la rentabilidad pueden desempeñar un papel significativo en la toma de decisiones operativas. Es posible que aspectos como los cambios en el mercado, la economía, la

competencia y la amplia gama de operaciones de la cadena de hoteles Tierra Viva también influyen en estas decisiones, lo que explicaría la correlación positiva moderada.

CUARTA. Respecto al tercer objetivo específico se identificó una correlación positiva moderada de 0.398 entre la dimensión de Índice de Solvencia y la variable de toma de decisiones operativas. Este resultado sugiere que otros factores además de la solvencia pueden desempeñar un papel significativo en la toma de decisiones operativas. Es posible que aspectos como las políticas internas de procedimientos, los riesgos financieros, cambios en la demanda del mercado y la regulación en el sector también influyen en estas decisiones, lo que explicaría la correlación positiva moderada.

QUINTA. Respecto al cuarto objetivo específico se determinó una correlación positiva moderada de 0.462 entre la dimensión de Índice de Gestión y la variable de toma de decisiones operativas. Este resultado sugiere que otros factores además de la gestión pueden desempeñar un papel significativo en la toma de decisiones operativas. Es posible que aspectos como la cultura organizacional, la satisfacción laboral e innovación y adaptabilidad también influyen en estas decisiones, lo que explicaría la correlación positiva moderada.

RECOMENDACIONES

PRIMERA. Respecto al objetivo general. Se sugiere que la cadena de hoteles “Tierra Viva” realice evaluaciones continuas de sus operaciones referidas a la utilización de sus activos y registros financieros. Esto garantizará la optimización de los índices financieros, lo que facilitará la toma de decisiones más acertadas y estratégicas. Lo que permitirá a la cadena identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento, lo que resultará en una gestión financiera más sólida y una mayor capacidad para adaptarse a los cambios del mercado.

SEGUNDA. Respecto al primer objetivo específico. Se recomienda a la cadena de hoteles Tierra Viva realice un seguimiento continuo de los componentes del índice de liquidez. Esto no solo incluye las métricas estándar como la razón corriente o la prueba ácida, sino también un análisis del flujo de caja operativo y del ciclo de conversión de efectivo. El flujo de caja operativo proporciona una visión directa de la salud financiera en las operaciones diarias, mientras que el ciclo de conversión de efectivo ayuda a entender cuánto tiempo tarda la empresa en convertir sus inversiones en inventarios y otros recursos en efectivo procedente de las ventas.

TERCERA. Respecto al segundo objetivo específico. Se recomienda a la cadena de hoteles Tierra Viva elevar los índices de rentabilidad con políticas de marketing empresarial a fin de captar mayor cantidad de huéspedes y así elevar la rentabilidad de estos rubros relacionados con el margen bruto y el retorno sobre activos (ROA). El margen bruto es un indicador de la eficiencia en el uso de materias primas y mano de

obra, y el ROA muestra la eficacia en el uso de los activos para generar ganancias. Estas métricas pueden proporcionar una comprensión más profunda de la rentabilidad de la empresa.

CUARTA. Respecto al tercer objetivo específico. Se recomienda a la cadena de hoteles Tierra Viva no solo que esté enfocado en la capacidad de cumplir con las obligaciones a largo plazo, sino también en la estructura de capital de la empresa. El ratio de deuda a capital y la cobertura de intereses son dos indicadores clave que pueden ofrecer una visión más completa de la solvencia y la capacidad de la empresa para manejar sus obligaciones.

QUINTA. Respecto al cuarto objetivo específico. Se recomienda a la cadena de hoteles Tierra Viva, hacer un seguimiento de la rotación de inventarios y del periodo medio de cobro. Estos indicadores ayudarán a evaluar la eficiencia en la gestión del inventario y la rapidez en la recuperación de las cuentas por cobrar, lo cual es esencial para mantener una operación eficiente, rentable y contar con mayor liquidez y por ende capital de trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

Acevedo, M. V., Espinoza, C. A., Oviden, R. E., & Ortiz, L. F. (2021). *Valorización de una empresa Líder del sector retail en el Perú del año 2020 al 2029 en el contexto de la pandemia covid19* [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú].

<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/19711/Valorizaci%3%b3n%20de%20una%20Empresa%20L%3%adder%20del%20Sector%20Retail%20en%20el%20Per%3%ba-Acevedo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arias, A. S. (2020). *Rentabilidad*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>

Arias, A. S. (2023). *Liquidez*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/liquidez.html>

Atico. (2023). *El proceso de toma de decisiones en una empresa | Grupo Atico34*.
<https://protecciondatos-lopd.com/empresas/proceso-toma-de-decisiones-en-una-empresa/>

Barreto, N. B. (2020). Análisis financiero: Factor sustancial para la toma de decisiones en una empresa del sector comercial. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 129-134.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202020000300129&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Bustamante, M. F. (2019). *Indicadores financieros como guía en la toma de decisiones administrativas de la empresa Molino Espino E.I.R.L., Año 2018* [Tesis, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43586/Bustamante_CMF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Calvo, J., Pelegrín Mesa, A., & Gil Basulto, M. S. (2018). Enfoques teóricos para la

evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Retos de la Dirección*, 12(1), 96-118.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2306-91552018000100006&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Cama, K. (2021). *La toma de decisiones e indicadores financieros en la empresa corporación KAYSER SAC* [Tesis, Universidad Alas Peruanas].
https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12990/10111/tesis_Toma.Decisiones_indicadoresFinancieros_empresa_Corporaci%c3%b3n%20Kaysen%20SAC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cámara Oviedo. (2023). *Toma de decisiones en la empresa, qué es, tipos y métodos* | Blog MBA Cámara de Oviedo.
<https://www.mba-asturias.com/empresas/toma-de-decisiones/>

Cortes, D. (2023). *¿Qué papel tienen los hoteles en la industria turística?* | 2024. Maestrías y MBA.
<https://www.cesuma.mx/blog/que-papel-tienen-los-hoteles-en-la-industria-turistica.html>

Darós, C., Morera, P., Herrera, V., & Philippe, J. (s. f.). *Toma de decisiones en la empresa: Proceso y clasificación*.
<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/16502/TomaDecisiones.pdf>

Escobar, M., & Mosquera, A. (2013). *El marco conceptual relacionado con la calidad: Una torre de Babel*. 29(50).
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452013000200010

Ferrari, F. J. C. (2020). *Solvencia*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/solvencia.html>

Frederick, D. (2019, mayo 7). *¿Qué es la liquidez financiera? - Tipos, cálculo y ejemplos*.

Enciclopedia Económica. <https://enciclopediaeconomica.com/liquidez/>

Galicia, C. F., & Romero, G. (2021). *Indicadores Financieros y la Toma de Decisiones en la empresa J&J Brother's E.I.R.L. - Cusco Periodo 2019* [Tesis, Universidad Andina del Cusco].

https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4138/Claudia_Gabriel_Tesis_bachiller_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, S. (2023). *Los 5 desafíos a los que se enfrenta la industria hotelera durante 2023*. hotelgest.

<https://hotelgest.com/articles/los-5-desafios-a-los-que-se-enfrenta-la-industria-hotelera-durante-2023/>

Gómez, O. (2011). *Los costos y procesos de producción, opción estratégica de productividad y competitividad en la industria de confecciones infantiles de Bucaramanga*. 70.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602011000100014

Gutierrez, S., Milla, T. S., Rodriguez, O. O., & Salazar, L. D. (2022). *Análisis global de las metodologías de valorización y guía de criterios para valorizar activos inmobiliarios rentistas* [Tesis de Maestría, Universidad ESAN].

https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/3061/2022_MAF_19-1_03_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2010). *Metodología de la investigación* (5.^a ed.). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

<https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

Hernández, R., Fernández, L., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill.

<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Hernandez-Celis, D., Hernandez-Celis-Vallejos, J. P., Hernandez-Vallejos, L. K., & Hernandez-Vallejos, A. D. R. (2021). Análisis financiero y económico para la toma de decisiones efectivas en sociedades anónimas. *Tecnohumanismo*, 1(4), Article 4. <https://doi.org/10.53673/th.v2i3.117>

Mantilla, L. K., & Saravia, J. C. (2021). *La gestión de los ratios financieros y la toma de decisiones en Grupo Vicmer Security SAC, La Victoria, 2021* [Tesis]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91379/Mantilla_MLK-Saravia_TJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Marketing MCAD. (2022). *Qué es el lean manufacturing (manufactura esbelta)*. <https://mcad.co/lean-manufacturing-manufactura-esbelta/>

Martínez, C. (2022). *¿Qué es solvencia? | Definición y cómo medirla*. <https://www.dripcapital.com/es-mx/recursos/blog/que-es-solvencia>

Martinez, O. E. N. (2009). *FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS*. <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25345w/semana3.pdf>

Muntané, J. (2010). INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN BÁSICA. *RAPD ONLINE*, 33(3), 221-227. <https://www.sapd.es/rapd/2010/33/3/03/pdf>

Nava Rosillón, M. A. (2009). Análisis financiero: Una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(48), 606-628. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1315-9984200900040009&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Noticierocontable. (2021). *Ratios de Gestión [Ejemplos Prácticos]—Noticiero Contable*. <https://noticierocontable.com/ratios-de-gestion/>

Nugent, M. A. L. M., Quispe, J. T., Llave, A. M. T., & Morales, J. A. F. (2019). Gestión de

- cadena de suministro: Una mirada desde la perspectiva teórica. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88), 1136-1146.
<https://www.redalyc.org/journal/290/29062051009/html/>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagomez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
<https://fdiazca.files.wordpress.com/2020/06/046.-mastertesis-metodologicc81a-de-la-investigaciocc81n-cuantitativa-cualitativa-y-redacciocc81n-de-la-tesis-4ed-humberto-ncc83aupas-paitacc81n-2014.pdf>
- Pacompa, A. O. (2019). *Análisis económico y financiero de la empresa regional de servicio público de electricidad – Electro Puno S.A.A., para la toma de decisiones periodos 2016 – 2017* [Tesis, Universidad Nacional del Altiplano].
https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/11314/Pacompa_Apaza_Adan_Olegario.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Parí, J. L. (2021). *Análisis financiero y su impacto en la toma de decisiones estratégicas en la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Puno, 2021* [Tesis, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64752/Pari_MJL-S D.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Parrales, D. V. M., & Flores, J. M. C. (2023). Indicadores financieros y su influencia en la toma de decisiones del Supermercado Open 24 & 7, Portoviejo. Manabí. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN: 2588-090X . Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 8(1), 172-185.
<https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/770>
- Rebollar, A. M., & Francisco, W. C. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en

- los Adultos Mayores. *Revista Mexicana de Ingeniería Biomédica*, 36(3), 181-190. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=61941556004>
- Rivero, C. (2018). *Valorización de la acción de la compañía Cementos Pacasmayo S.A.A. mediante análisis y proyección de estados financieros* [Tesis, Universidad de Lima].
https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/9294/Rivero_%20Villanueva_Carlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, 39(6).
<http://www.scopus.com/inward/record.url?scp=85042167336&partnerID=8YFLogxK>
- SAP Concur Team. (2021). *Estrategias para optimizar costos y gastos: ¿por qué debe alinearse a la transformación digital?*
<https://www.concur.co/blog/article/estrategias-optimizacion-costos-y-gastos>
- Tamayo, M. (2001). *El proceso de la investigación científica* (4.ª ed.). LIMUSA S.A.
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso__de_la_investigaci_n_cient_fica_Mario_Tamayo.pdf
- Tierra Viva Hoteles. (2023). Acerca de Tierra Viva Hotels. *Tierra Viva Hoteles*.
<https://tierravivahoteles.com/nosotros/>
- Torres, D. (2023). *Rentabilidad de una empresa: Qué es, cómo calcularla y ejemplos*.
<https://blog.hubspot.es/sales/rentabilidad-empresa>
- Umalla, A. M. (2019). *Aplicación de ratios financieros de liquidez en los Estados Financieros de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad de Puno S.A.A en el periodo 2016 – 2017* [Trabajo de suficiencia profesional, Universidad Alas Peruanas].
https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/11820/Tesis_aplic

aci%C3%B3n_ratios_financieros_liquidez_financieros_empresa_regional_electr
icidad_Puno.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Unger, K. (2018). Innovación, competitividad y rentabilidad en los sectores de la economía mexicana. *Gestión y política pública*, 27(1), 3-37.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1405-1079201800100003&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Vargas, C. C., Cajas, D. R., & Coaguila, J. (2017). *Valorización de UNACEM S.A.A.* [Trabajo de Investigación, Universidad del Pacífico].
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1922/Claudia_Tesis_maestria_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

TÍTULO: ÍNDICES FINANCIEROS Y LA TOMA DE DECISIONES OPERATIVAS DE LA CADENA DE HOTELES TIERRA VIVA EN LOS DEPARTAMENTOS DE PUNO, CUSCO Y AREQUIPA, 2023.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
GENERAL	GENERAL	GENERAL	INDEPENDIENTES	INDICADORES	TIPO	
¿De qué manera los índices financieros se relacionan con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023?	¿De qué manera los índices financieros se relacionan con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023?	Los índices financieros se relacionan significativamente con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023.	Índice de liquidez	Capacidad para cubrir sus deudas a corto plazo	Básica	
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	INDEPENDIENTES	INDICADORES	TIPO	
¿De qué manera el índice de liquidez se relaciona con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023?	¿De qué manera el índice de liquidez se relaciona significativamente con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023?	El índice de liquidez se relaciona significativamente con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023.	Índice de solvencia	Capacidad para cubrir sus deudas a largo plazo	Correlacional	

de decisiones con la toma de la toma de decisiones operativas de la decisiones operativas de la cadena de hoteles de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de departamentos de Puno, Cusco y Puno, Cusco y Arequipa, 2023.	capacidad para mantener una solvencia financiera	responsables de las cadenas de hoteles Tierra Viva a nivel del sur del Perú..
¿De qué manera el Determinar de qué El índice de índice de rentabilidad manera el índice de rentabilidad se relaciona con la rentabilidad se relaciona toma de decisiones con la toma de significativamente con operativas de la decisiones operativas la toma de decisiones cadena de hoteles de la cadena de hoteles operativas de la Tierra Viva en los departamentos de departamentos de Puno, Cusco y Puno, Cusco y Arequipa, 2023.	Índice de Eficiencia en la gestión de sus operaciones Capacidad para adaptarse a los cambios	Muestra: 28
¿De qué manera el Establecer de qué Arequipa, 2023. índice de solvencia se manera el índice de solvencia relaciona de decisiones con la toma de significativamente con operativas de la decisiones operativas la toma de decisiones	En la prestación de servicios En la asignación de recursos financieros En los servicios ofrecidos Atención al cliente Control de gastos Reducción de gastos	En la prestación de servicios de responsabilidades de las cadenas de hoteles Tierra Viva a nivel del sur del Perú
¿De qué manera el Establecer de qué Arequipa, 2023. El índice de solvencia se relaciona de decisiones con la toma de significativamente con operativas de la decisiones operativas la toma de decisiones	Minimiza ción de gastos Implementación de medidas para maximizar	Técnicas e Instrumentos

cadena de hoteles de la cadena de hoteles operativas de la Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023?	los costos	recolección de datos
de departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023.	Mejora continua en la estrategia del servicio	Encuesta
¿De qué manera el índice de gestión se relaciona con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles de Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023?		Cuestionario
índice de gestión se relaciona con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles de Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023.		Técnicas de análisis de datos
relaciona la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles de Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023.		Análisis descriptivo
de decisiones la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles de Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023.		Análisis inferencial
operativas de la cadena de hoteles de Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023.		
cadena de hoteles de Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023.		
Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023.		
de Puno, Cusco y Arequipa, 2023.		
de departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023.		

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS



FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

Anexo 02: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

Estimado/a participante,

Gracias por dedicar tiempo para participar en esta encuesta. El objetivo de este cuestionario es “Determinar de qué manera los índices financieros se relacionan con la toma de decisiones operativas de la cadena de hoteles Tierra Viva en los departamentos de Puno, Cusco y Arequipa, 2023”. Se le pide que responda con honestidad, marcando con una "X" la alternativa que considere más adecuada en cada pregunta:

I. VARIABLE INDEPENDIENTE: ÍNDICES FINANCIEROS			
N°	PREGUNTA	SI	NO
Dimensión 1: Índice de Liquidez			
1	¿La cadena de hoteles Tierra Viva tiene la capacidad para cubrir sus deudas a corto plazo?		
2	¿La cadena de hoteles Tierra Viva logra una conversión rápida de activos en efectivo?		
Dimensión 2: Índice de Rentabilidad			
3	¿La cadena de hoteles Tierra Viva es eficiente en la generación de ganancias?		

4	¿La cadena de hoteles Tierra Viva mantiene un nivel sostenible de rentabilidad?		
Dimensión 3: Índice de solvencia			
5	¿La cadena de hoteles Tierra Viva tiene la capacidad para cubrir sus deudas a largo plazo con sus propios recursos?		
6	¿La cadena de hoteles Tierra Viva mantiene una estructura financiera equilibrada?		
Dimensión 4: Índice de Gestión			
7	¿La cadena de hoteles Tierra Viva gestiona eficientemente sus operaciones?		
8	¿La cadena de hoteles Tierra Viva es capaz de adaptarse a cambios en el entorno?		
II. VARIABLE DEPENDIENTE: TOMA DE DECISIONES OPERATIVAS			
Dimensión 1: Eficiencia			
9	¿La cadena de hoteles Tierra Viva es eficiente en la prestación de sus servicios?		
10	¿La cadena de hoteles Tierra Viva asigna eficientemente los recursos financieros?		
Dimensión 2: Calidad			

11	¿Los servicios ofrecidos en la cadena de hoteles Tierra Viva cumplen con altos estándares de calidad?		
12	¿En la cadena de hoteles Tierra Viva la atención al cliente en términos de calidad es buena?		
Dimensión 3: Minimización de Gastos			
13	¿La cadena de hoteles Tierra Viva realiza el control de gastos?		
14	¿La cadena de hoteles Tierra Viva ha implementado medidas efectivas para reducir gastos?		
Dimensión 4: Minimización de Costos			
15	¿La cadena de hoteles Tierra Viva ha implementado medidas efectivas para minimizar la eficiencia de los costos?		
16	¿La cadena de hoteles Tierra Viva aplica la mejora continua en la estrategia del servicio?		

“Muy agradecido por su participación”


Anexo 03: Aplicación del instrumento virtual mediante formulario de google.

Dirección de correo electrónico
isabelcanaza28@gmail.com
kdelgado@tierravivahoteles.com
alandeivithp1@gmail.com
car061082@gmail.com
bgutierrez@tierravivahoteles.com
virginia262016@gmail.com
44409958@continental.edu.pe
nadiajalloc@gmail.com
magaliacondori@gmail.com
punoplaza@tierravivahoteles.com
albertluj1@gmail.com
cjalini@tierravivahoteles.com
devoracanalesvillalta@gmail.com
cunobety@gmail.com
paulmiranda0378@gmail.com
anitamilimontalvo@gmail.com
franciloayza@gmail.com
adianez.pb@gmail.com
d3villov@gmail.com
amidey8@gmail.com
fredypanpanca888@gmail.com
yeimmert@gmail.com
juan.viza18@gmail.com
reccy.tkm1234@gmail.com
heydigueroarodriguez@gmail.com
jorge.flores@gmail.com
yossicaflo1699@gmail.com
ffranz.ramos007@gmail.com

Anexo 04: Matriz de datos

N	VARIABLE INDEPENDIENTE: INDICES FINANCIEROS								VARIABLE DEPENDIENTE: TOMA DE DECISIONES OPERATIVAS							
	Dimensión 1: Liquidez		Dimensión 2: Rentabilidad		Dimensión 3: Solvencia		Dimensión 4: Gestión		Dimensión 1: Eficiencia		Dimensión 2: Calidad		Dimensión 3: Minimización de Gastos		Dimensión 4: Minimización de Costos	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1
5	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2
6	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
10	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
17	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
19	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1
20	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
21	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
23	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Anexo 05: Ficha de validación de instrumento

	Manual de Presentación de Proyecto de Investigación e Informe Final	GOD. DE DOC. MAN. COD. OF. DI	VERSIÓN: 2.0	PÁGINA 52
---	---	-------------------------------	--------------	-----------


FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Omar Ramiro Lipa Tudela
- 1.2 Grado académico: Contador Público Colegiado
- 1.3 Título de la Investigación: Indicadores Financieros y la Toma de decisiones Operativas de la Cadena de Hoteles Tierra Viva
- 1.4 Denominación del instrumento: Questionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/ CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		0	1	2	3	4
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables medibles				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.			X		
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pistas en la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL				1	9	
TOTAL				2	27 = 29	

REVISADO POR: V°B°	APROBADO POR: V°B°	FECHA DE APROBACIÓN: 31 de agosto del 2021
Prohibida su reproducción sin autorización del Director de la Unidad de Calidad y Acreditación		

	Manual de Presentación de Proyecto de Investigación e Informe Final	COD. DE DOC. MAN. COD. OF. DI	VERSIÓN: 2.0	PÁGINA 53
---	---	-------------------------------	--------------	-----------

VALORACIÓN

Deficiente ()	Regular ()	Bueno ()	Muy Bueno (X)	Excelente ()
0 - 8	9 - 16	17 - 24	25 - 32	33 - 40

Lugar y fecha: Puno, 05 de Enero del 2024



CPC Omar Ramiro Liza Tudela
MAT N° 10703906

Firma del experto

Nombre: Omar Ramiro Liza Tudela

DNI: 41328748

REVISADO POR: V°B°	APROBADO POR: V°B°	FECHA DE APROBACIÓN: 31 de agosto del 2021
Prohibida su reproducción sin autorización del Director de la Unidad de Calidad y Acreditación		