



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Factores empresariales y la capacidad productiva en una  
empresa turística de Machu Picchu, año 2023.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

**AUTORAS:**

Castillo Delgado, Ruty ( [orcid.org/0000-0003-3599-1222](https://orcid.org/0000-0003-3599-1222) )

Quispe Mendoza, Thalia Cinthia ( [orcid.org/0000-0002-6742-3767](https://orcid.org/0000-0002-6742-3767) )

**ASESOR:**

Dr. De La Torre Collao, Cristhians Omar ( [orcid.org/0000-0001-6313-2295](https://orcid.org/0000-0001-6313-2295) )

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CALLAO – PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

La presente investigación lo dedicó principalmente a mi madre que me apoyo en el proceso, así también le dedico al colega y amigo Daniel por su apoyo y consejos referido a la investigación.

Dedico esta tesis, a mis padres y hermanas que siempre me apoyaron en los malos y buenos momentos, y por enseñarme a enfrentar la adversidad en lugar de perder la cabeza o morir en el intento.

Me han enseñado quién soy hoy, mis principios, mis valores, mi constancia y compromiso. Todo esto se hace con amor y sin esperar nada a cambio

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios que siempre está presente en nuestras vidas y a todas las personas que ha estado involucrados en nuestro proceso.

Al gerente Maycol Ugarte Vilca y colaboradores de la empresa Inversiones Apu Inti por permitirnos su participación en la investigación, gracias a todos quienes fueron parte del proceso para que se logre culminar la presente investigación.

# DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

## **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CRISTHIANOS OMAR DE LA TORRE COLLAO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis Completa titulada: "Factores empresariales y la capacidad productiva en una empresa turística de Machu Picchu, año 2023.", cuyos autores son CASTILLO DELGADO RUTTY, QUISPE MENDOZA THALIA CINTHIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 23 de Noviembre del 2023

| <b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>   | <b>Firma</b>   |
|--|--|
| CRISTHIANOS OMAR DE LA TORRE COLLAO<br><b>DNI:</b> 40701687<br><b>ORCID:</b> 0000-0001-6313-2295 | Firmado electrónicamente<br>por: CDELATORREC el<br>02-12-2023 13:25:22 |

Código documento Trilce: TRI - 0663353

# DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

## **Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, CASTILLO DELGADO RUTTY, QUISPE MENDOZA THALIA CINTHIA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Factores empresariales y la capacidad productiva en una empresa turística de Machu Picchu, año 2023.", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

| <b>Nombres y Apellidos</b>   | <b>Firma</b>  |
|--|---|
| RUTTY CASTILLO DELGADO<br><b>DNI:</b> 81151467<br><b>ORCID:</b> 0000-0003-3599-1222        | Firmado electrónicamente por: RUCASTILLODE el 23-11-2023 16:42:59 |
| THALIA CINTHIA QUISPE MENDOZA<br><b>DNI:</b> 76257263<br><b>ORCID:</b> 0000-0002-6742-3767 | Firmado electrónicamente por: THQUISPEME el 23-11-2023 16:35:33   |

Código documento Trilce: TRI - 0663357

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|  |      |
|--|------|
| CARÁTULA   | i    |
| DEDICATORIA  | ii   |
| AGRADECIMIENTO   | iii  |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR                | iv   |
| DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES        | v    |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS                                   | vi   |
| ÍNDICE DE TABLAS                                       | vii  |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS                           | viii |
| RESUMEN  | ix   |
| ABSTRACT   | x    |
| I. INTRODUCCIÓN  | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO                                      | 7    |
| III. METODOLOGÍA                                       | 23   |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación                    | 23   |
| 3.2. Variables y operacionalización                    | 24   |
| 3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis | 27   |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos   | 28   |
| 3.5. Procedimientos                                    | 30   |
| 3.6. Método de análisis de datos                       | 31   |
| 3.7. Aspectos éticos                                   | 32   |
| IV. RESULTADOS   | 33   |
| V. DISCUSIÓN   | 35   |
| VI. CONCLUSIONES                                       | 66   |
| VII. RECOMENDACIONES                                   | 68   |
| REFERENCIAS  | 69   |
| ANEXOS   | 77   |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1 Escala Likert (modelo)  | 26 |
| Tabla 2 Colaboradores de la empresa Apu Inti Inversiones Turísticas S.A.C.  | 27 |
| Tabla 3 Ficha Técnica del instrumento de recolección de datos   | 29 |
| Tabla 4 Valores del coeficiente de confiabilidad  | 30 |
| Tabla 5 Opinión de la importancia de la infraestructura   | 33 |
| Tabla 6 Opinión de la importancia de los equipos  | 34 |
| Tabla 7 Opinión de la importancia de la inversión en muebles y enseres para el desarrollo de las actividades económicas de la empresa | 35 |
| Tabla 8 Opinión de la importancia de acondicionar de manera correcta  | 37 |
| Tabla 9 Opinión de la importancia del capital de trabajo  | 38 |
| Tabla 10 Opinión de la importancia de la liquidez   | 39 |
| Tabla 11 Opinión de la importancia de la implementación de estrategias  | 40 |
| Tabla 12 Opinión de la importancia de que se capacite al personal técnico   | 41 |
| Tabla 13 Opinión de la importancia de capacitar al personal de servicios  | 42 |
| Tabla 14 La empresa ofrece las condiciones de trabajo necesarias  | 43 |
| Tabla 15 Opinión de la importancia de contar con una buena organización   | 44 |
| Tabla 16 Opinión de la importancia de contar con una correcta dirección   | 45 |
| Tabla 17 Opinión de la importancia de programación de sus actividades   | 47 |
| Tabla 18 Opinión de la importancia de un adecuado control   | 48 |
| Tabla 19 Opinión de la importancia del proceso de ejecución de sus actividades  | 49 |
| Tabla 20 Opinión de la importancia de la oferta de los servicios ofrecidos  | 50 |
| Tabla 21 La demanda de los servicios ofrecidos es alta  | 51 |
| Tabla 22 Opinión de la importancia de los contratos para mejorar sus servicios.   | 52 |
| Tabla 23 Opinión de la importancia de efectuar convenios para mejorar sus servicios   | 53 |
| Tabla 24 Opinión de la importancia de la competitividad   | 54 |
| Tabla 25 Prueba de normalidad   | 55 |
| Tabla 26 Prueba de hipótesis general  | 56 |
| Tabla 27 Prueba de hipótesis específica 1   | 57 |
| Tabla 28 Prueba de hipótesis específica 2   | 58 |
| Tabla 29 Prueba de hipótesis específica 3   | 59 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| Figura 1 Esquema del diseño de investigación                              | 24 |
| Figura 2 Opinión de la importancia de la infraestructura                  | 33 |
| Figura 3 Opinión de la importancia de los equipos                         | 34 |
| Figura 4 Opinión de la importancia de la inversión en muebles y enseres   | 36 |
| Figura 5 Opinión de la importancia de acondicionar                        | 37 |
| Figura 6 El capital de trabajo es indispensable                           | 38 |
| Figura 7 La liquidez es esencial para cumplir con sus actividades         | 39 |
| Figura 8 Es importante la implementación de estrategias                   | 40 |
| Figura 9 Es necesario que el personal técnico                             | 41 |
| Figura 10 El personal de servicios debe capacitarse                       | 42 |
| Figura 11 La empresa ofrece a sus trabajadores las condiciones de trabajo | 43 |
| Figura 12 La empresa turística cuenta con una buena organización          | 45 |
| Figura 13 La empresa turística cuenta con una correcta dirección          | 46 |
| Figura 14 La empresa turística realiza una programación óptima            | 47 |
| Figura 15 La empresa turística efectúa un adecuado control                | 48 |
| Figura 16 La empresa turística realiza de manera eficiente el proceso     | 49 |
| Figura 17 La oferta de los servicios ofrecidos por la empresa turística   | 50 |
| Figura 18 La demanda de los servicios ofrecidos es alta                   | 51 |
| Figura 19 Los contratos son esenciales                                    | 52 |
| Figura 20 La empresa efectúa convenios para mejorar sus servicios         | 53 |
| Figura 21 La competitividad le ayuda a la empresa turística innovar       | 54 |

## RESUMEN

La presente investigación intitulada: Factores empresariales y la capacidad productiva en una empresa turística de Machu Picchu, tuvo como objetivo .determinar la relación entre los factores empresariales y la capacidad productiva de una empresa turística del distrito de Machu Picchu; el marco metodológico tuvo un enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo conformada por los trabajadores de la empresa Apu Inti Inversiones Turísticas S.A.C, la muestra estuvo conformada por 30 trabajadores de la empresa, la técnica e instrumento aplicados fueron la encuesta y el cuestionario. En base al valor obtenido en la correlación de Spearman de los datos obtenidos, se determinó relación significativa y positiva entre los factores empresariales como el uso adecuado de recursos económicos, financieros y humanos y la capacidad productiva de los trabajadores. Al aceptar la hipótesis alterna, éstas se está respaldando la idea de que, para mejorar la capacidad productiva de la empresa, es importante que los empresarios gestionen adecuadamente sus recursos.

**Palabras clave:** Factores empresariales, recursos materiales, recursos financieros, recursos humanos, capacidad productiva

## ABSTRACT

The present research entitled: Business factors and productive capacity in a tourist company of Machu Picchu, had as objective. The methodological framework had a quantitative approach, basic type, descriptive correlational level, non-experimental cross-sectional design, the population consisted of workers of the company Apu Inti Inversiones Turísticas S.A.C., the sample consisted of 30 workers of the company, the technique and instrument applied were the survey and the questionnaire. Based on the value obtained in the Spearman correlation of the data obtained, a significant and positive relationship was determined between business factors such as the adequate use of economic, financial and human resources and the productive capacity of the workers. By accepting the alternative hypothesis, we are supporting the idea that, in order to improve the productive capacity of the company, it is important that entrepreneurs manage their resources adequately.

**Keywords:** Entrepreneurial factors, material resources, financial resources, human resources, productive capacity.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial se precisa que el turismo es una industria clave en muchos países y desempeña un papel fundamental en la economía y la sociedad. Este comenzó a desarrollarse en el siglo XIX con el auge de los viajes por placer, principalmente entre las clases altas. La Revolución Industrial y la expansión de las redes de transporte, como ferrocarriles y barcos de vapor, hicieron que los viajes fueran más accesibles para un público más amplio. Con el tiempo, la industria turística se expandió y diversificó, abarcando desde el turismo cultural y de aventura hasta el turismo de negocios y médico. Convirtiéndose en una de las principales fuentes de ingreso en un país debido a que este estimula la economía de sectores relacionados como la industria de la agricultura, artesanía y servicios. Así mismo cabe precisar que este es en una de las principales fuentes de trabajo debido a que este abarca una amplia gama de sectores, como hotelería, restauración, transporte, guías turísticos, entre otros. Actualmente de acuerdo a la Organización Mundial del Turismo (2019) la actividad del turismo fue una de las más prósperas y esto se hizo notar en los últimos años, dato certificado por el Barómetro del Turismo Mundial a inicios del 2019, el mismo que fue publicado por la Organización Mundial del Turismo, este registró un crecimiento en cuanto a las llegadas ya que el 2018 se registraron 1400 millones de ingresos de turistas a nivel mundial, así un 6% mucho más de lo reportado en el año 2017, habiendo alcanzado a mejorar la estabilidad económica mundial que llegaron a un porcentaje considerable de 3.7%. Sin embargo, el año 2019 debido a la crisis sanitaria por el COVID 19 este sector se vio afectado severamente debido a las restricciones de viajes los cierres de fronteras y el temor a la propagación del virus llevaron a una drástica disminución en el turismo y de sus ingresos.

En referencia a latino América se precisa que el turismo es una industria de gran importancia, además de tener una gran presencia dentro del desarrollo de sus actividades esto debido a estos países tienen mucho que ofrecer a los visitantes en términos de belleza natural, patrimonio cultural, historia y experiencias únicas. Cabe precisar que el turismo es una fuente importante de ingresos para muchos países latinoamericanos. Contribuye significativamente al PIB y crea empleo en una variedad de sectores, desde la hospitalidad hasta el transporte y la artesanía.

Sin embargo, al igual que en otras partes del mundo, la pandemia de COVID-19 tuvo un impacto significativo en la industria turística de América Latina. Los cierres de fronteras y las restricciones de viaje afectaron gravemente el turismo, lo que resultó en pérdidas económicas y desafíos para la recuperación. De acuerdo a los datos proporcionados por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2022), precisó que el año 2019 pese a los inconvenientes en el segmento social y político, el turismo siguió creciendo y alcanzando de 3.8% en comparación al año pasado, sin embargo, el 2020 debido a la pandemia provocada por el Covid 19 la actividad turística quedó en suspenso debido que se cerraron fronteras, así como también se implementaron una cuarentena provocando así un descenso en la economía mundial, de esta manera toma énfasis en el cuidado del recurso humano ya que sin este elemento fundamental no tendría un alto nivel de productividad en las empresas a nivel mundial. La Organización Mundial de Turismo (2022), en su página precisó que la actividad turística internacional se reabertura levemente a fines de 2021, habiendo tenido un desempeño del 62% menor a los anteriores meses a la pandemia. De acuerdo a datos puntuales la visita de foráneos afines de año fue menor al 2019, habiendo demostrado un freno debido a que las distintas restricciones implementadas por cada país, a pesar de ello para el 2022 se mostraron mejores resultados ya que las llegadas ascendieron al 83% y mejoraron en cierta medida la economía mundial.

Por otra parte, el país más rico en platos típicos, mostrando diversidad geográfica y siendo su principal lugar turístico que es Machu Picchu así teniendo una pluriculturalidad como es Perú, no fue indiferente con lo que sucedía, ya que el turismo siendo un eje fundamental en la economía del país se vió afectada, por otro lado Báez et al. (2020), manifestaron que el sector de turismo se vió como una fuente principal para vivir de forma decente y así disminuir el nivel de pobreza logrando una mejora en el ámbito social y económico. De acuerdo a la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (2020), señaló que de acuerdo al sector económico se reconoce en el sector hotelero y restaurantes se generó un crecimiento considerable pero en comparación del transporte que a inicios del 2010 estuvo en un 10.7% por lo contrario afines de la década surgió un desbalance generando preocupación en los habitantes. Así mismo en los reportes de dicha entidad se enmarcó que en el año 2020 las actividades de este sector se vieron afectadas por

la crisis ocasionada por el Covid-19 ya que se tuvieron que suspender por el régimen de prevención autorizadas por el Estado con la finalidad de evitar que la tasa de contagios aumente, para el periodo 2021 las actividades del sector turismo se reactivaron paulatinamente, esto se vio reflejado en la subida su PBI un 43.3%; sin embargo, aún no se recuperan los niveles anteriores a la crisis, sosteniendo que para el 2022 se pretendió solidificar este crecimiento con un incremento no menor al 2.5% del producto bruto interno (PBI) nacional y bordeando el millón de trabajos directos e indirectos, con un crecimiento de 19.4% respecto al año anterior.

Para lograr abarcar una perspectiva local es necesario señalar de acuerdo al Diario El Peruano (2021) que existen más de 543 atractivos turísticos, tales como Kuélap, Gocta, Chachapoyas, las Cordillera Blanca, el Valle del Colca, etc que son visitados constantemente por turistas extranjeros y nacionales, no obstante en ese contexto el MINCETUR (2023) señala que la región del Cusco se destaca como uno de los destinos turísticos más notables. Esto se debe a su estatus icónico en la industria turística. UNESCO (2023) señala que su importancia se fundamenta en su rica herencia histórica y cultural. En efecto, Cusco alberga una abundancia de tesoros culturales, incluyendo antiguos templos, iglesias coloniales, calles adoquinadas y vestigios arqueológicos incas, como las fortalezas de Sacsayhuamán, Tambomachay, Moray, Ollantaytambo, el Templo de Chincheros, Andahuaylillas, entre otros. Por otra parte es esencial destacar que esta actividad turística desempeña un papel vital en la economía de la provincia de Cusco. Contribuye de manera significativa al Producto Interno Bruto (PIB) y crea empleo en diversos sectores, que abarcan desde la industria hotelera y la gastronomía hasta los servicios turísticos y la artesanía. Conforme a la Cámara de Comercio, Industria, Servicios, Turismo y Producción de Cusco (2022), Cusco se posiciona como la segunda región con mayor número de pasajeros, alcanzando 1.4 millones de visitantes, solo superada por Lima, que recibió 11 millones de visitantes en el año 2021. En comparación con el año 2020, cuando se registraron 1 millón de visitantes, este aumento de 31.9% durante el año 2021 es notable. En base a lo señalado, y tomando en cuenta que el estudio se encuentra enfocado en el distrito de Cusco; lugar donde alberga una de las siete maravillas del mundo Machu Picchu, además de que la principal fuente de ingreso para este distrito es turismo, algunos empresarios vieron la oportunidad de emprender algunas actividades

económicas como la hotelería, actividad que tiene como propósito albergar a los turistas nacionales e internacionales, así mismo estas empresas hoteleras brindarán otros servicios para satisfacer las necesidades de los turistas. Para un desempeño eficiente las distintas empresas de este sector del turismo deberán de contar con los recursos materiales, financieros y humanos para el desarrollo de sus actividades y así brindar un buen servicio, permitiéndole así la fidelización a sus clientes, la mejora de sus ingresos y una mejor capacidad productiva; sin embargo debido a la crisis sanitaria ya mencionada en párrafos anteriores en el periodo 2020 se produjo una inestabilidad en este sector ya que al parar sus actividades no produjeron ingresos. Para el 2021 que reactivaron sus actividades paulatinamente ya que había muy poca actividad turística debido a los protocolos, así mismo estos no contaban con los recursos materiales, financieros y humanos suficientes lo que disminuye su capacidad productiva, el 2022 se vió una gran mejora sin embargo los últimos meses del año y los inicios del año 2023 se presentaron dificultades debido al desbalance político y social por el que viene atravesando el país sudamericano - Perú y sus regiones golpeados una vez más este sector duramente, ya que se les fue difícil acceder a los recursos materiales, financieros y humanos perjudicando así su capacidad productiva.

Para el desarrollo eficiente de estudio este se enfocó en la empresa Apu Inti Inversiones Turísticas S.A.C, hotel restaurante ubicado en Machu Picchu con muchos años de experiencia en la rama influyente del turismo y con una gran afluencia de clientes extranjeros y nacionales, sin embargo este se ha visto afectado debido a los distintos problemas que se presentaron en los últimos años, esto se evidenció en la baja capacidad productiva que tiene el cual se debe a la falta de recursos materiales que se presentó en la desmejora de sus instalaciones siendo más específicos mejora del acondicionamiento de las habitaciones, la falta de renovación de los materiales tecnológicos como son laptop, tablet, computadora y televisores, lo cual ocasionó una mala impresión a los huéspedes y por lo mismo no se tuvo una post venta o el retorno de los mismos en una próxima visita; así mismo no se dispone de estrategias y convenios con agencias lo cual impidió el incremento de utilidades para la empresa; cabe mencionar la poca capacitación y la rotación del personal ya que no duraron más de 6 meses en la empresa lo cual impidió brindar un servicio eficiente al cliente, por lo mismo la rentabilidad en

comparación de anteriores años es mínima por lo que se recomienda una retroalimentación por parte de los dueños de la empresa Apu Inti a la parte administrativa para que se tomen mejores decisiones enfocados a la mejora continua de los procesos.

En base a lo manifestado se formuló el problema general ¿En qué medida los factores empresariales se relacionan con la capacidad productiva de una empresa turística del distrito de Machu Picchu, año 2023?, y los problemas específicos: ¿En qué medida los recursos materiales se relacionan con la capacidad productiva de una empresa turística del distrito de Machu Picchu, año 2023?; ¿En qué medida los recursos financieros se relacionan con la capacidad productiva de una empresa turística del distrito de Machu Picchu, año 2023?; ¿En qué medida los recursos humanos se relacionan con la capacidad productiva de una empresa turística del distrito de Machu Picchu, año 2023?.

Por otra parte, cabe señalar que esta investigación tuvo una justificación teórica acorde al objetivo, que es aportar en los conocimientos, en experiencia, teorías y los métodos existentes haciendo uso de libros, revistas y estudios previos a este. Así mismo cabe precisar que el estudio presenta una sólida justificación práctica. Debido a que esta es una herramienta de referencia esencial que subraya la importancia de disponer de los recursos adecuados para aumentar la capacidad productiva. Esto resulta relevante tanto para los empresarios que se dedican a la gestión hotelera como para orientar investigaciones futuras en este campo.. Asimismo, es importante destacar que la justificación metodológica se basa en un enfoque cuantitativo, utilizando una herramienta que nos permitió recopilar datos estadísticos. Estos datos se traducirán en resultados tangibles que guiarán nuestras acciones para mejorar la productividad. Por ende, esta investigación promete ser una fuente valiosa de conocimiento que puede ser aplicada en futuros estudios en diversos sectores empresariales.

De acuerdo a lo establecido como problema y a lo señalado en las justificaciones se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre los factores empresariales y la capacidad productiva de una empresa turística del distrito de Machu Picchu, año 2023 y los objetivos específicos: Determinar la relación entre los recursos materiales y la capacidad productiva de una empresa

turística del distrito de Machu Picchu, año 2023; Determinar la relación entre los recursos financieros y la capacidad productiva de una empresa turística del distrito de Machu Picchu, año 2023; Determinar la relación entre los recursos humanos y la capacidad productiva de una empresa turística del distrito de Machu Picchu, año 2023.

Así mismo presentó como hipótesis general: Existe relación significativa entre los factores empresariales y la capacidad productiva de una empresa turística del distrito de Machu Picchu, año 2023; y las hipótesis específicas: Existe relación significativa entre el Recursos materiales y la capacidad productiva de una empresa turística del distrito de Machu Picchu, año 2023; Existe relación significativa entre los recursos financieros y la capacidad productiva de una empresa turística del distrito de Machu Picchu, año 2023; Existe relación significativa entre los recursos humanos y la capacidad productiva de una empresa turística del distrito de Machu Picchu, año 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional se consideró los estudios de Mubinovna (2020), cuyo estudio tuvo como objetivo mostrar la importancia de la industria turística fue objeto de estudio mediante un enfoque cuantitativo de nivel básico, con un alcance descriptivo y un diseño correlacional, utilizando un método deductivo. La población bajo investigación consistió en empresarios de Uzbekistán, y la muestra se seleccionó de la misma población. La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta, a través de un cuestionario como instrumento. En cuanto a los resultados obtenidos, se destacó un aumento del 5.2% en el crecimiento económico, lo que condujo a inversiones significativas en diversas áreas relacionadas con el sector turístico. Por lo que, llegó a la conclusión de que el turismo desempeña un papel fundamental en el desarrollo económico de un país. La inversión en actividades turísticas se ha convertido en un proceso crucial para la creación de nuevas instalaciones turísticas, así como la innovación, modernización o reconstrucción de las ya existentes. Este proceso de inversión involucra la utilización de capital, materiales y recursos humanos con el propósito de producir y ofrecer una variedad de productos y servicios turísticos destinados a satisfacer las necesidades de los clientes. Se tomó en cuenta el estudio de Mubinovna (2020), debido a que el autor manifestó que el turismo es una de las actividades más resaltantes en distintos países debido a que es una de las principales fuentes de ingreso.

Así mismo a Andrade (2020), quien realizó un estudio cuyo objetivo fue desarrollar una propuesta financiera para la ampliación de la capacidad productiva, para lo cual utilizó como parte metodológico El proceso metodológico utilizado involucró un enfoque cuantitativo con un nivel descriptivo, donde la población de interés se limitó a los colaboradores de Florícola Radugaflowers S.A. La muestra seleccionada para este estudio también consistió en colaboradores de la misma empresa. La técnica de recolección de datos empleada fue una encuesta, y el instrumento utilizado para recopilar información fue una entrevista. Los resultados obtenidos a partir de esta investigación revelaron que la producción en Florícola Radugaflowers S.A. experimentó un bajo rendimiento, alcanzando solo un 81.7% de la capacidad de siembra, aunque la productividad de la cosecha alcanzó un

destacado 92%. Además, se destacó que la empresa tenía a su disposición una inversión de USD \$141,480 dólares destinados a la expansión de su capacidad productiva. Por lo que, llegó a la conclusión de que la disponibilidad de fondos de inversión desempeñó un papel fundamental en el aumento de la capacidad productiva de la empresa. Se tomó en cuenta el estudio de Andrade (2020) debió a que en este precisa si una organización tiene una alta liquidez y carece de deudas a largo plazo que comprometan su capital, puede realizar inversiones internas para mejorar su rentabilidad.

Ademas Montalvo (2018), presentó como objetivo calcular la capacidad de carga turística, utilizando un enfoque cuantitativo y una metodología descriptiva. La técnica empleada para llevar a cabo este proceso fue el análisis documental, en el cual se utilizó una guía específica como herramienta de análisis. La población de interés se basó en datos estadísticos relacionados con Agua Selva. Los resultados obtenidos a partir de la recopilación de datos incluyeron calificaciones para cada uno de los tres componentes evaluados en las ocho comunidades de Agua Selva, que se desglosaron de la siguiente manera: Infraestructura: 0.570, Equipamiento: 0.638 y Personal: 0.441. Estos datos se utilizaron para calcular el promedio de la capacidad de manejo de la zona, que arrojó un valor de 0.55, lo que indica un nivel de manejo insatisfactorio. En resumen, los tres cálculos de capacidad de carga y manejo indicaron que los impactos ambientales no son significativos. Por lo tanto, se plantea la posibilidad de implementar estrategias y acciones productivas basadas en la organización comunitaria, respaldadas por una planificación adecuada para el desarrollo regional y local. No obstante, se advierte sobre los posibles efectos negativos a medio y largo plazo de una apertura desregulada en la oferta turística. Se consideró el estudio Montalvo (2018), debido a que enfatizó la importancia de que los empresarios tengan en cuenta diversos factores empresariales, como recursos materiales, financieros y humanos, con el fin de impulsar la capacidad productiva tanto a nivel interno como externo.

Así también, el estudio de Nasir y Ha (2019) donde presentó como objetivo principal proporcionar una perspectiva sobre cómo la característica tecnológica interactúa para mejorar la competitividad. Para llevar a cabo esta investigación, se utilizó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, específicamente un

diseño correlacional de tipo básico con un alcance descriptivo. El método aplicado fue deductivo. La población y la muestra del estudio consistieron en 162 empleados que trabajaban en el campo de las (TIC) en una organización en Malasia. La técnica empleada para la recopilación de datos fue una encuesta, que se administró mediante un cuestionario diseñado específicamente para este propósito. Los resultados obtenidos de la recopilación de información revelaron que un notable 78% de los empleados de la organización, que formaron parte de la muestra, destacaron que la tecnología se consideraba un componente esencial para que las organizaciones se adaptaran eficazmente a los desafíos que surgen al tomar decisiones críticas. En resumen, se concluyó que el valor empresarial radica en la capacidad de una empresa para utilizar eficientemente sus recursos dentro de los procesos de gestión, lo que influye directamente en sus operaciones, impulsando los ingresos o reduciendo los costos. En este contexto, la tecnología desempeña un papel fundamental, y contar con recursos económicos, financieros y humanos resulta esencial para mejorar la capacidad productiva en estos procesos. Se tomó en cuenta el estudio de Nasir y Ha (2019), debido a que los autores manifestaron que para el desarrollo empresarial fue necesario que las empresas cuenten con recursos materiales, financieros y humanos para impulsar la capacidad productiva y sus ingresos.

En esa misma línea, se tomó en cuenta el estudio de Tur et al. (2018), donde plantearon como objetivo analizar los factores que estuvieron íntimamente ligados a las acciones encaminadas a fomentar la sostenibilidad empresarial. Fue abordada en un estudio que empleó un diseño básico, con un nivel correlacional y un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo. El método de investigación utilizado fue deductivo. La población que participó en este estudio estuvo conformada por expertos de tres áreas profesionales distintas: academia, negocios y gobierno. La muestra incluyó a 9 de estos expertos, representando las tres áreas mencionadas. Para la recopilación de datos, los investigadores utilizaron la técnica de encuesta, implementada a través de un cuestionario específico. Los resultados obtenidos a partir de la recopilación de información revelaron que, según la percepción de los encuestados, los factores más críticos para impulsar el emprendimiento sostenible fueron los siguientes: un 49.59% consideró que el factor de comportamiento era el más relevante, un 30.26% mencionó el factor empresarial, un 13.60% destacó las

relaciones humanas, y un 6.55% identificó el factor ambiental como importante. Como conclusión, se señaló que la planificación, la organización y la gestión eficiente de los recursos desempeñan un papel crucial para maximizar tanto el beneficio social como el económico. Se destacó que factores notables en el ámbito empresarial, como la gestión comercial, la satisfacción laboral y las ganancias, se relacionan con una gestión empresarial eficaz. Esto es relevante tanto para las empresas comerciales como para las de servicios. Se hizo referencia al estudio de Tur et al. (2018) debido a su enfoque en la capacidad productiva y su consideración de factores internos y externos relacionados con el desarrollo de actividades empresariales.

Finalmente, se tomó en cuenta el estudio de Reinoso et al. (2021), donde presentaron como objetivo estudiar la oferta y la demanda turística como factores determinantes en La comercialización de productos turísticos fue abordada en un estudio que utilizó una metodología que se caracteriza por ser no experimental, de nivel básico descriptivo, con un enfoque cuantitativo y un método deductivo. La población de interés comprendió el cantón Manta, Manabí, Ecuador, y la muestra consistió en 272 gerentes de establecimientos turísticos. Para recopilar datos, se aplicó la técnica de encuesta, utilizando un cuestionario como instrumento. Los resultados obtenidos de la recopilación de información incluyeron la realización de una prueba K-S para verificar la normalidad de los datos, donde se obtuvo un valor de 0.000, lo que indica que las puntuaciones en todas las valoraciones de los ítems no siguen una distribución normal. En resumen, se concluyó que el desarrollo sostenible del turismo requiere la implementación de estrategias que aborden diversas áreas, como medidas económicas, refinanciamiento, incentivos económicos y la creación de nuevos productos turísticos. También se destacó la importancia de crear plataformas tecnológicas que contribuyan a la comercialización y promoción de estos productos turísticos, así como la necesidad de capacitar al talento humano involucrado en el sector. Se tomó en cuenta el estudio de Reinoso et al. (2021), debido a que el autor manifestó que para el desarrollo de las actividades turísticas es esencial que cuenten con distintos factores empresariales para el desarrollo eficiente de sus actividades económicas.

En el marco nacional se consideró a el estudio de García et al. (2021), donde presentó como propósito analizar la influencia de la innovación organizacional en la competitividad empresarial. La investigación se llevó a cabo mediante una metodología que incorporó un enfoque cuantitativo de naturaleza básica, con un nivel descriptivo y un alcance correlacional. Se optó por un diseño no experimental de tipo transversal y se empleó un enfoque deductivo en la investigación. La población objeto de estudio estuvo conformada por empresarios pertenecientes a pequeñas y medianas empresas. Para la muestra, se seleccionaron al azar 200 gerentes de estas empresas, y se administró un cuestionario en forma de encuesta para recopilar los datos necesarios. Los resultados obtenidos a partir de la recopilación de datos demostraron una relación significativa entre la innovación empresarial y la competitividad, con un coeficiente de correlación ( $r$ ) de 0,459 y un valor de  $p$  extremadamente bajo de 0,000. Se concluyó que las pequeñas y medianas empresas que apuestan por la innovación con el fin de ofrecer o recibir productos y servicios de alta calidad tienen la capacidad de mantenerse en el mercado en cualquier contexto. Por tanto, se destaca la importancia de que los directivos se mantengan informados, realicen análisis, organicen, supervisen, deleguen responsabilidades y efectúen comparaciones para poder implementar cambios en la planificación y ejecución. Esto les permitirá mejorar sus productos y servicios, compitiendo de manera efectiva en el mercado. Se tomó en cuenta el estudio de García et al. (2021), este manifestó que es necesario que las empresas innoven en recursos materiales, lo cual le permitió que mejoren la productividad de sus productos.

Por otro lado, también se tomó en cuenta el estudio de Ramos (2021), donde presentó como objetivo identificar los factores que explican el bajo rendimiento de las empresas fueron investigados utilizando un enfoque cuantitativo de tipo básico con un nivel descriptivo. La población de estudio consistió en empresas ubicadas en Lima Metropolitana, y la muestra se seleccionó de la misma población. Para recopilar datos, se empleó el análisis documental como técnica, utilizando una ficha de análisis documental como instrumento. De los resultados obtenidos a partir de la recopilación de información, se observó que el bajo rendimiento empresarial tuvo un impacto negativo en las ventas de las empresas. Más del 50% de las empresas experimentaron una disminución significativa en sus ventas en comparación con el

año 2019. En promedio, el nivel de ventas se situó en un 54.6%, con una media del 40%. Estos resultados indican que, a pesar de llevar a cabo sus operaciones de manera regular, más del 60% de las empresas experimentaron una caída en sus ventas en comparación con el período anterior. Como resultado, se concluyó que las empresas enfrentaron desafíos y limitaciones, como la dificultad en el acceso a financiamiento para llevar a cabo sus actividades, producir sus servicios y cobrar por los mismos. Esto tuvo un impacto negativo en su funcionamiento operativo. El estudio del autor subrayó la importancia de que las empresas dispongan de recursos financieros para llevar a cabo sus actividades de manera efectiva.

Así mismo, también se tomó en cuenta el estudio de Benites et al. (2020), donde presentaron como objetivo analizar La situación competitiva de las pequeñas y medianas empresas (pymes) fue analizada mediante una metodología de tipo básico con un enfoque tanto cuantitativo como cualitativo, nivel descriptivo, alcance correlacional y diseño no experimental. La población bajo estudio consistió en empresarios del sector de Trujillo, y la muestra se conformó con 152 empresarios de este mismo sector. La técnica empleada para la recolección de datos fue una encuesta." De los resultados obtenidos a partir de la recopilación de información, se destacó una relación significativa y alta entre los factores de competitividad y la productividad sostenible, con un coeficiente de correlación ( $r$ ) de 0,769 y un p-valor altamente significativo de 0,000. Como conclusión, se determinó que varios factores empresariales se encuentran estrechamente vinculados con la productividad y la posición en el mercado. Estos factores incluyen la creación de empleos, la gestión de seguridad ocupacional, las estrategias de marketing, la gestión y certificación de calidad, la selección y capacitación de personal, la adopción de tecnologías convencionales, y el desarrollo de alianzas estratégicas. El autor actual considera esencial que las empresas dispongan de recursos esenciales para un desempeño eficiente, ya que a través de estos recursos pueden invertir, financiar sus operaciones y cumplir con los objetivos de la empresa. Se enfatiza la importancia de varios factores empresariales para lograr una buena productividad.

En esa misma línea se tomó en cuenta el estudio de Navarro (2018), donde sugiere como objetivo analizar la relación entre la capacidad productiva y los

ingresos, utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo correlacional. La muestra estuvo compuesta por 30 colaboradores, y la técnica empleada para recopilar datos fue la encuesta, utilizando un cuestionario como instrumento. Los resulta

dos obtenidos de la recopilación de datos revelaron una correlación significativa entre la capacidad productiva y los ingresos. La prueba de Spearman mostró un coeficiente de 0,783 (78,3%) con una prueba de p-valor con un margen de error del 5%. Estos resultados indican que la capacidad productiva está relacionada con los ingresos, tanto en las actividades regulares como en las excepcionales de la empresa. Como conclusión, se determinó que la capacidad productiva influye en los ingresos, impactando tanto en las operaciones cotidianas como en las extraordinarias de la empresa. Se observó que el aumento de los ingresos está directamente relacionado con una utilización adecuada de la capacidad productiva. Además, se destacó que las actividades ordinarias permitieron cubrir las necesidades de capital humano y las obligaciones con terceros. En cuanto a las actividades extraordinarias, estas contribuyeron a financiar maquinaria, horas de mano de obra ociosa y el equipo de la empresa, mejorando así su capacidad productiva. Todo esto se logró mediante una gestión eficiente de los recursos, lo que finalmente llevó a maximizar los ingresos de la empresa. Se tomó en cuenta el estudio de Navarro (2018), debido a que el autor manifestó que para una buena capacidad productiva es esencial que la empresa cuente con los recursos materiales, financieros y humanos.

Finalmente, se tomó en cuenta el estudio de Cappillo (2022), donde presentó como objetivo determinar la relación entre la cadena productiva La comercialización de productos lácteos de la empresa Tirol en Pucallpa durante el año 2022 fue analizada mediante una metodología de enfoque básico, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional. La población y la muestra constaba de 34 colaboradores, y la técnica utilizada fue la encuesta, aplicada a través de un cuestionario. Los resultados obtenidos a partir de la recopilación de información revelaron que el nivel de la cadena productiva se calificó como regular en un 50%, malo en un 32% y bueno en un 18%. Estos resultados sugieren que la empresa enfrenta desafíos en su proceso de producción. Como conclusión, se determinó

que la empresa enfrenta dificultades debido a la falta de insumos necesarios para llevar a cabo sus actividades de producción. Además, se señaló que no han establecido relaciones sólidas con proveedores especializados, lo que ha llevado a la falta de control sobre todos los procesos de producción. Esto, en última instancia, ha resultado en una capacidad productiva de nivel regular. Se tomó en cuenta el estudio de Cappillo (2022), debido a que el autor manifestó que los factores empresariales, como son los recursos materiales, fueron esenciales para desarrollo de sus actividades económicas.

En marco regional o local se consideró el estudio de Masco (2021), donde presentó como objetivo determinar la relación entre la cadena productiva y el nivel socioeconómico que utilizó como parte metodológica, tipo básico, nivel correlacional, diseño no experimental transversal, método cuantitativo, no experimental de corte transversal, método deductivo, La población bajo estudio consistió en 187 caficultores, y esta misma población conformó la muestra utilizada en la investigación. Para recopilar datos, se empleó la técnica de encuesta, utilizando un cuestionario como instrumento. Los resultados obtenidos a partir de la recopilación de información indicaron que existe una relación significativa entre la cadena productiva y el nivel socioeconómico, con un coeficiente de correlación ( $r$ ) de 0.931 y un p-valor altamente significativo de 0.000. Esto sugiere que varios factores, tanto internos como externos, afectan la eficiencia de las cadenas productivas. Se observó que uno de los principales desafíos era la presencia de enfermedades en los cultivos y la falta de recursos materiales. Además, se identificaron limitaciones en términos de tecnología e infraestructura, así como una carencia de mano de obra especializada. Estos factores contribuyeron a que el volumen de producción no cumpliera con las expectativas y que la inestabilidad de los cultivos resultara en productos de calidad inferior, lo que a su vez afectó negativamente la capacidad productiva. En este contexto, se tuvo en cuenta un estudio previo realizado por Masco (2021), quien señaló que para mejorar la capacidad productiva, es esencial considerar diversos factores empresariales que contribuyan al desarrollo eficiente de todas las actividades relacionadas.

Así mismo, se consideró el estudio de Ccala y Chuquichampi (2021), que tuvo por objetivo determinar la relación entre la capacidad productiva y desarrollo

socioeconómico, para lo cual hicieron uso como parte metodológica, el tipo básico, alcance correlacional, diseño no experimental de corte transversal, enfoque cuantitativo, método deductivo, la población y muestra estuvo compuesta por 15 criadores de cuyes de la comunidad campesina de Cachona, la técnica usada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, de los hallazgos obtenidos de la recopilación de información obtuvo como resultado que existió la relación entre la capacidad de producción y el desarrollo socioeconómico medido por medio del coeficiente de correlación de Spearman presentó como resultado el valor de ( $Rho = 0.885$ ) lo que significó que la relación es muy positiva, por lo que se concluyó que la capacidades de producción dependerá de distintos factores empresariales que le permitieron un buen desempeño de sus actividades e incrementan el desarrollo económico de la empresa, bajo ese parámetro se señaló que es necesario que la empresa cuente con recursos necesarios para incrementar la capacidad de producción que tiene para esto con el propósito de producir un nivel máximo de bienes o servicios para promover a los ciudadanos y cubrir sus necesidades. Se consideró el estudio de Ccala y Chuquichampi (2021), debido a que el autor manifestó que para la producción fue esencial que los productores desempeñen sus actividades que deberán de contar con los materiales y el financiamiento adecuado para el desarrollo de sus actividades económicas.

Por otro lado, también se tomó en cuenta el estudio de Inca (2020), donde presentó como objetivo describir el proceso productivo de una empresa; para lo cual hicieron uso como parte metodológica, de tipo básico, de enfoque cuantitativo, no experimental de corte transversal y alcance descriptivo; la población se encontró compuesta por Los empleados de la empresa Agroindustrias Vitagen EIRL participaron en el estudio, y la muestra incluyó a 20 de estos colaboradores. Para recolectar información, se utilizó la técnica de encuesta, empleando un cuestionario como herramienta. Los resultados obtenidos a partir de la recopilación de información se basaron en la evaluación promedio del proceso productivo. El 2.74% de los participantes indicó que el proceso de entrada, transformación y salida no se llevó a cabo de manera adecuada. Esto llevó a la conclusión de que, desde una perspectiva de gestión del proceso productivo, se observaron errores en la ejecución del proceso de producción. Estos errores abarcaron aspectos como la deficiente administración de los recursos materiales, financieros y humanos, así

como la falta de disponibilidad de estos recursos. En última instancia, estos problemas condujeron al deterioro de la empresa. Es importante destacar que el proceso productivo desempeñó un papel crucial en el desempeño eficiente de las actividades de la empresa, así como en el aumento de su rentabilidad y su posición en el mercado. En este contexto, se resalta la importancia de una gestión efectiva del proceso productivo para el funcionamiento exitoso de la empresa. Se tomó en cuenta el estudio de Inca (2020), debido a que el autor manifestó que para contar con una buena capacidad productiva fue esencial que los empresarios que estos cuenten con los factores esenciales.

Así también, se considero el estudio de Fernández y Rayme (2019), quienes presentaron como objetivo determinar influencia de tecnologías de producción en los ingresos económicos, para lo cual hicieron uso de las siguientes prácticas metodológicas, el tipo básico, enfoque cuantitativo, alcance descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte transversal, método deductivo, la población estuvo compuesta por de 142 beneficiarios así como también la muestra, de los hallazgos obtenidos de la recopilación de información obtuvo como resultado que si existieron correlación entre las tecnologías de producción y los ingresos económicos, esto debido a que la significancia hallada es menor a 0.05, ya que presentó un valor de 0.00 por lo tanto se plantea la hipótesis alternativa H1 y se rechaza la hipótesis nula H0. Además, cabe señalar que la correlación entre las dos variables es alta ( $\rho = 0.519$ ), por lo que se concluyó que el nivel de ingreso económico incrementa de manera favorable si se invirtiera en tecnología ya que a través de este se incrementa el nivel de producción, por lo tanto, se puede concluir que una mejora en el nivel actual de tecnología de producción pudo conducir a un aumento en el ingreso económico más allá del bajo nivel actual. Se tomó en cuenta el estudio de Fernández y Rayme (2019), debido a que los autores manifestaron que fue esencial que para una buena capacidad productiva fue esencial que la empresa tenga capital de trabajo, liquidez y un buen nivel de ingresos.

Finalmente, se tomó en cuenta el estudio de Cabrera y Conza (2017), donde presentaron como objetivo describir la producción de cultivo de fresa y maíz en la cooperativa; para lo cual hicieron uso de las siguientes prácticas metodológicas, el tipo básico, con alcance descriptivo, diseño no experimental – transversal, con

enfoque cuantitativo, no experimental de corte transversal, la población es de 35 socios y su muestra también, la técnica fue la encuesta y lo aplicó a través del cuestionario; de los hallazgos obtenidos de la recopilación de información obtuvo como resultado que el 42.04% de los socios encuestados evaluaron la producción como eficiencia moderada, el 26.94% afirma que es insuficiente y el 23.67% indicó que fue adecuada, y el 7.35% dijo que no fue suficiente, por lo que se concluyó que el rendimiento de la capacidad productiva, es casi siempre es muy alto, ya sea en siembra, cuidado o cosecha, por lo que la agricultura tuvo que hacer una gran inversión, es decir, instalar sistema de riegos por goteo al momento de la siembra, y plántulas, deben mantenerse para que crezcan bien para prevenir plagas y enfermedades y la muerte de las plantas, para lo cual es esencial que se cuente con los recursos financieros, económicos y humanos ya que estos garantizan un desempeño óptimo y un mayor ingreso para su rentabilidad. Se tomó en cuenta el estudio de Cabrera y Conza (2017), debido a que los autores manifiestan que para que una empresa cuente con un buen rendimiento en su capacidad productiva fue esencial que la empresa cuente con la infraestructura adecuada, equipos, acondicionamiento del establecimiento, muebles y enseres.

Para llevar a cabo el estudio fue importante considerar algunas teorías relacionadas con cada variable de investigación. En cuanto a la variable Factores empresariales, se consideró la teoría de rentabilidad empresarial de Lawrence Gitman 1997 citado por Abanto (2020), la teoría de rentabilidad empresarial enfatiza desde el punto de vista de gestión financiera, donde definió la rentabilidad como la relación del rendimiento operativo de una organización y sus ganancias, capital y activos de manera que puede determinar la rentabilidad de la empresa. Es muy importante para la supervivencia de negocios y empresas. La presente teoría resalta que la rentabilidad está relacionada directamente con el riesgo, si una empresa quiere aumentar la rentabilidad, la empresa también debe tomar más riesgo. La teoría del dinero moderno Wray (2015), hace referencia a la libre disponibilidad en términos de intercambiar activos por dinero, la liquidez es la tasa a la que un activo puede venderse o intercambiarse por otro activo. Cuanto más líquido es un activo, más rápido se puede vender y menor es el riesgo de perder el activo. El dinero es activo más líquido ya que puede intercambiarse en cualquier momento fácilmente por otros activos, la teoría de los recursos y capacidad de

Barney, 1991 citado por Fong et al. (2017), la teoría de los recursos y capacidad explica el éxito empresarial sobre las características de los activos y capacidades que gestiona y su capacidad para generar ingresos ; y destaca cómo se pueden lograr combinaciones efectivas de recursos y capacidades y mantener la ventaja competitiva. De acuerdo a las teorías económicas clásicas de Joan Robinson 1969 citado por Enríquez (2017), la teoría económica clásica se centra en el crecimiento positivo de los beneficios. Según esta teoría clásica, la inversión se vuelve más importante que el ahorro debido a tres factores importantes: La tasa de rendimiento, el mecanismo financiero y finalmente la relación entre la inversión y la demanda. El capital estuvo relacionado con las ganancias esperadas y las finanzas públicas, y esta expansión es el resultado de la industrialización y tasa de crecimiento económico de la nación. La teoría neoclásica desarrollada por Peter Drucker 1954 citado por Drucker (2013), señala que la teoría neoclásica enfatiza la importancia de los mercados y limita el papel, manipulando factores de producción por parte de empresas. En otras palabras, las empresas deben enfocar sus esfuerzos para maximizar el uso de factores de producción que son la tierra, capital, mano de obra y las tecnologías y reducir costo de producción. Una de las principales críticas a la teoría neoclásica es que revela cómo funciona, sin considerar los aspectos estructurales de la empresa De manera similar, la visión neoclásica afirma que los mercados operan automáticamente.

Para la variable capacidad productiva se consideró la teoría de la producción planteada por Baudrillard (1980), donde la teoría de producción implica el análisis del número de unidades producidas en función de su nivel de producción y elección gracias a la combinación de los factores de producción de una organización en función de nivel de producción que pretenden lograr. Para eso, es muy importante conocer los precios de factores y los niveles de producción requerido. Adam Smith 1776 presenta la teoría de la ventaja absoluta citado por Ibarra (2017), la teoría de ventaja absoluta establece que una empresa tendrá una ventaja absoluta sobre otras empresas en el proceso de la producción el mismo bien o servicio si es capaz de producir bienes a menor precio, aunque esta ventaja se deba a factores como el clima, la geografía o una mayor abundancia de recursos que son intereses naturales o estáticos, es el resultado de una acción o esfuerzo para comprender que los participantes económicos mejoren sus conocimientos, habilidades y

capacidades con el tiempo ventaja adquiridas o dinámicas. Por cuanto a la teoría de costos de transacción de Ronald Coase 1996 fue mencionado por García y Taboada (2012), comparó los costos de transacción con los costos organizacionales, estima el costo de la coordinación del mercado a través del mecanismo de fijación de precios frente al costo de las cuestiones laborales basado en una planificación y organización deliberadas. Dijo que las transacciones fuera de la empresa son los encargados de coordinar la producción. En este sentido, representan dos variantes de coordinación económica. La teoría marxista de Marx siglo XX citado por Lozano (2004), según los medios de producción son herramientas y los materiales, incluyendo las materias primas, máquinas, herramientas, dinero, partes de producción, es decir talleres y fábricas. Las oficinas, los almacenes y los vehículos también son medios de producción. La teoría de producción de Lean Manufacturing 1970 citado por de la Garza (1999), que redactó que un sistema de organización del trabajo diseñado para aumentar la productividad sistemática. Para ello, se apoya en la eliminación de actividades que no aportan valor a los procesos ni a los clientes. Esto se denomina como desperdicio o chatarra y es una tarea que implica sobreproducción, largos plazos de entrega o defectos del producto.

Seguidamente se consideró las bases teóricas que definen las variables y dimensiones del estudio, respecto a la primera variable (factores empresariales) se consideró a Olis et al. (2021), el factor empresarial es importante porque incluye todos los activos de toda la empresa, como todas las materias primas, el inventario, las entradas y salidas de efectivo, así también a Diez et al. (2021), los factores empresariales son todos los recursos que dotan a la organización los medios más necesarios para realizar sus actividades, independientemente si se trata de una actividad comercial o de servicios, los factores mencionados pueden estar relacionado con cualquier tipo: Personas, máquinas, dinero, una tecnología concreta, entre otros, por otro lado, Martínez (2020), los factores empresariales o los recursos que posee u obtiene la organización están presentes en el proceso de planificación, producción y distribuciones del producto o servicio y son indispensables para llevar a cabo las actividades empresariales diarias, por otra parte, Ramírez et al. (2019), remarca que para determinar los factores empresariales de una empresa comercial o de servicios, basta valorar el recurso

disponible, es decir, medir la cantidad y calidad de los recursos humanos, materiales y financieros que disponen, finalmente, Rubio et al. (2019), los factores empresariales son diversos factores que intervienen en la cadena productiva, su existencia es fundamental para garantizar el acceso a un producto o servicio, es decir, para garantizar la continuidad del ciclo económico de la empresa.

A continuación se definió las dimensiones de estudio: Carrillo, Alamar y Alvis (2019), donde afirmó que los recursos materiales son herramientas, máquinas, equipos y todo aquellos elementos físicos necesarios para proceso productivo de una empresa, así como, Baez et al. (2019), afirmo que los recursos materiales que incluye la organización debe disponer de todo los físicos con los que debe realizar su trabajo, estamos hablando de locales y oficinas dotados del suficiente mobiliario, equipo de producción, vehículos, herramientas, materias primas o consumibles, por otro lado la Editorial Bento et al. (2019), indica que los recursos materiales son los medios por los que una empresa u organización logra sus objetivos activos tangibles o intangibles a lograr , tales como: Fondos, materias primas, equipos, herramientas, etc. Como segunda dimensión está los recursos financieros donde se consideró a: Bayas et al. (2018), sostiene que los recursos financieros se ven como activos que tienen un grado de disponibilidad inmediata. En consecuencia, desde una perspectiva económica, se identifica al efectivo y sus equivalentes como tales, por otro lado, Quiceno et al. (2018), planteó que los recursos financieros se definen como aquellos activos con cierta liquidez, es decir, son aquellos que tienen un recurso que se puede convertir en efectivo a un valor específico dentro de un periodo de tiempo, finalmente Romero (2019), Se indicó que el recurso financiero se define como los activos de una empresa, que comprenden tanto efectivo como activos líquidos, es decir, aquellos que tienen la capacidad de ser convertidos en efectivo. Estos activos abarcan efectivo, depósitos bancarios, préstamos y cheques, entre otros y como tercera dimensión están los recursos humanos donde se consideró a: Alonso (2020), Expresó que los recursos humanos se definen como el grupo de trabajadores y cualquier individuo que tenga una conexión directa con una entidad en el ámbito de la economía industrial. En el contexto de la administración empresarial, se refiere a la gestión de los empleados dentro de una organización, por otro lado, Marín (2021), señaló que los recursos humanos son funciones o áreas importantes de definir, planificar, organizar y administrar las

tareas y recursos relacionados junto con los empleados de la organización, la gestión de los recursos humanos contribuye al logro de las metas organizacionales, la competitividad y el éxito, y finalmente Cabrales (2018), sostuvo que los recursos humanos se componen de un conjunto de individuos que colaboran en diversas áreas y departamentos de la empresa, y que a través de sus funciones y habilidades, las organizaciones pueden lograr sus metas empresariales..

Respecto a la segunda variable capacidad productiva se consideró a: Cajigas et al. (2019), quien indicó que la capacidad de una unidad productiva para producir el mayor nivel de bienes o servicios utilizando el rango de recursos disponibles, la capacidad de producción siempre se controla por varias restricciones de factores internos y externos, así mismo, Dvoskina y Feldman (2018), señalaron que la capacidad de producción refleja la posibilidad de una unidad de producción planta, equipo y sector para producir el nivel máximo de bien o servicio con una serie de recursos disponibles, por otro lado, Asenjo et al. (2019), quien observó como el grado de una empresa debe utilizar los recursos disponibles para producir el máximo bien y servicio. Para medir el volumen de producción, se utiliza un cierto período de tiempo para verificar si una unidad de producción es mayor o menor que la capacidad de producción, así también Alarcón y González (2018), Señaló que la capacidad de una empresa para fabricar productos mediante la utilización de recursos como infraestructura, tecnología y personal, todos coordinados de manera eficiente para atender la demanda requerida. Además, resaltó la importancia de la administración y supervisión constante para tomar decisiones más acertadas, lo que facilitará la óptima distribución de los aspectos favorables tanto en la producción como en las ventas, finalmente Pérez (2016), Indicó que la capacidad de producción se refiere al nivel máximo de actividades que una empresa puede lograr en un período específico, teniendo en consideración la utilización de los recursos disponibles y desarrollados.

Una vez definidas las variables se procedió a definir las dimensiones de la variable: Teniendo como primera dimensión a los factores internos que se consideró a: Romero et al. (2020), quienes plantean que los factores internos son aquellos factores que aparecen en la empresa y deben ser controlados y gestionados por la propia empresa, entre ellos: Materias primas, precios, tecnología

y recurso humano, por otro lado, Osuna y Vargas (2019), afirman que los factores internos se refieren a los factores que afectan la productividad de la empresa como las herramientas, la capacitación, los incentivos y el ambiente general del trabajo, finalmente Jiménez et al. (2019), mencionaron que los factores internos se refieren sobre todo a las cosas en la empresa y sus factores tangibles e intangibles controlables, los cuales se dividen en fortalezas y debilidades, los factores internos determinan cómo la organización se va desarrollando, ya sea como una unidad organizacional independiente o en respuesta a condiciones externas y como segunda dimensión que son los factores externos que se consideró a: Ramírez et al. (2022), quienes sostienen que los factores externos son aquellos que están fuera de la empresa por lo que su control deriva de los escenarios de trabajo y funcionamiento de la empresa, acciones de gobierno, clima, mercados y competitividad, por otro lado, Osuna y Vargas (2019), afirman que los factores externos se entienden como varios aspectos que pueden tener un efecto o influencia positiva o negativa en la empresa, es importante entender que este tipo de factores o condiciones, si bien pueden afectar a las funciones de la empresa, quedan fuera del control interno de la organización, finalmente Jiménez et al. (2019), afirma que los factores externos son aquellos en los que las empresas no pueden intervenir directamente como el entorno macroeconómico, las políticas gubernamentales y las regulaciones gubernamentales.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **Tipo de investigación**

Carrasco (2019), señaló que el tipo de estudio básico se centra en promover y aumentar el flujo de conocimiento relevante relacionado con el problema en cuestión, con el propósito de ofrecer soluciones alternativas a los problemas que puedan surgir. Por lo tanto se precisa que es estudio fue de tipo básico, dado que este buco incrementar el nivel de conocimientos sobre los factores productivos y la capacidad productiva. Además, es importante resaltar que durante la ejecución de esta tarea se incorporó la revisión de investigaciones previas realizadas por otros investigadores. Esto se hizo con el objetivo de establecer una base teórica sólida para el estudio y se llevó a cabo la revisión de fuentes bibliográficas para identificar las unidades de análisis pertinentes.

Ramos (2020), indicó que el enfoque cuantitativo se dirigió hacia la verificación numérica de las hipótesis planteadas en la investigación, empleando para ello técnicas de estadística inferencial y descriptiva.

##### **Diseño de la investigación**

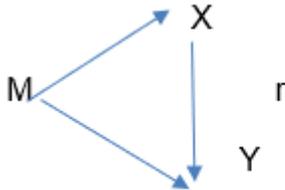
Álvarez (2020), precisó que los estudios de diseño no experimental son aquellos estudios en donde no se pretende manipular ni transformar la información obtenida sobre las unidades de estudio, por lo que cabe manifestar que el estudio se centró en analizar, observar y describir las cualidades y características de cada unidad de estudio, en ese sentido se precisó que el presente estudio se realizó por medio del diseño no experimental ya que solo se buscó describir y analizar las variables de estudio. Carrasco (2019), enfatizó que la investigación se basa en un diseño transversal, que se centra en el estudio de un periodo o momento específico. Por lo tanto, se optó por este enfoque ya que la información se recopiló durante el año 2023.

Carrasco (2019), precisó que el diseño correlacional tiene como objetivo principal mostrar el grado de relación existente entre dos unidades de estudio. En este contexto, se señaló que este estudio se desarrolló utilizando un enfoque

correlacional, debido a que su propósito fundamental era establecer la relación entre la variable de factores empresariales y la capacidad productiva.

### Figura 1

Esquema del diseño de investigación



Donde:

M = Muestra

X = Variable 1

Y = Variable 2

r = Relación entre las variables de estudio

*Nota.* Desarrollado por Sampieri.

### 3.2. Variables y operacionalización

Amorós(2018), una variable cuantitativa se refiere a un tipo de variable en el contexto de estadísticas y análisis de datos que se define por la presencia de valores numéricos que son susceptibles de ser medidos y cuantificados.

#### Variable Cualitativa 1 Factores empresariales

##### Definición conceptual

Diez et al. (2021), indicaron que los factores empresariales son todos aquellos recursos que proveerán a una organización un medio necesario para realizar sus actividades ya sea comercial o de servicios, este factor puede estar relacionado con cualquier tipo como: Personas, maquinaria, capital, tecnología concreta, entre otros.

##### Definición operacional

Ramírez et al. (2019), señaló que para determinar los factores empresariales de una empresa comercial o de servicios, bastarán valorar los recursos disponibles

es decir medir la cantidad y calidad de los recursos humanos, los materiales y los recursos financieros.

## **Dimensiones**

### **Recursos materiales**

Fernández et al. (2018) afirmaron que los recursos materiales son importantes para las empresas, los mismo están relacionados con Las herramientas, maquinaria, dispositivos y cualquier otro componente físico requerido en el proceso de producción de una empresa.

La presente dimensión como indicadores: Infraestructura, equipos, muebles y enseres y acondicionamiento.

### **Recursos financieros**

Bayas et al. (2018), quienes afirmaron que los recursos financieros son activos con un cierto nivel de liquidez. Entonces, desde un punto de vista económico, se referirá a dinero y sus equivalentes.

La presente dimensión detallo como indicadores: Capital de trabajo, liquidez e ingresos.

### **Recursos humanos**

Alonso (2020), quien afirmo que los recursos humanos es el conjunto de empleados, y cualquier persona directamente relacionada con una organización, industrial economía. Dentro de la administración empresarial, se hace referencia a la supervisión y dirección de los trabajadores en una entidad organizativa.

La presente dimensión detallo como indicadores: Personal técnico, personal de servicio, condiciones de trabajo.

## **Variable Cualitativa 2 Capacidad productiva**

### **Definición conceptual**

Cajigas et al. (2019), indicó que es la capacidad de una entidad económica para producir o proveer un bien o servicio en base a los recursos disponibles, por lo que cabe manifestar que la capacidad productiva dependerá de factores internos y externos.

## **Definición operacional**

Pérez (2016), señaló que la capacidad de producción contiene el mayor nivel de actividades alcanzando por la empresa en un determinado periodo de tiempo, teniendo en cuenta el uso de los recursos desarrollados, en base a ello se consideró la intervención de factores externos e internos.

## **Dimensiones**

### **Factores internos**

Romero et al. (2020), quienes demostraron que estos son factores que surgen dentro de la empresa y debe estar bajo el control y gestionados por la propia empresa, entre ellos: Materias primas, precios, tecnología y recurso humano

La presente dimensión detallará como indicadores: Organización, dirección, programación, control y ejecución

### **Factores externos**

Ramírez et al. (2022), los consideró factores externos son aquellos que están fuera de la empresa por lo que su control deriva de los escenarios de trabajo y funcionamiento de la empresa, acciones de gobierno, clima, mercados y competitividad

La presente dimensión detallo como indicadores: Oferta, demanda, contratos, convenios y competencia.

### **Escala de medición**

Las preguntas presentadas en el cuestionario se midieron por medio de una escala ordinal que estará en función a equivalencias numéricas.

**Tabla 1**

*Escala Likert (modelo)*

| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| 1     | 2          | 3       | 4            | 5       |

*Nota.* Datos utilizados según escala Likert.

### 3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

#### Población

Para Hernández et al. (2016), especificaron la población se encuentra conformada por un conjunto de individuos que poseen características similares. Así mismo se puede considerar como el factor clave para el presente estudio de investigación, los investigadores tomaron como población de estudio a los 30 colaboradores de la empresa Apu Inti Inversiones Turísticas S.A.C. el cual es un hotel restaurante que se ubica en Machu Picchu.

**Tabla 2**

*Colaboradores de la empresa Apu Inti Inversiones Turísticas S.A.C.*

| N° | Personal              | Cantidad |
|----|-----------------------|----------|
| 1  | Gerente general       | 1        |
| 2  | Administradora        | 1        |
| 3  | Contadora             | 1        |
| 4  | Agente de reservas    | 1        |
| 5  | Sistemas              | 1        |
| 6  | Cajera                | 2        |
| 7  | Recepcionista         | 1        |
| 8  | Mozos                 | 6        |
| 9  | Anfitriona de acogida | 1        |
| 10 | Barista               | 1        |
| 11 | Barman                | 1        |
| 12 | Encargado de cocina   | 2        |
| 13 | Cocinero              | 7        |
| 14 | Housekeeping          | 2        |
| 13 | Personal limpieza     | 2        |
|    | Total                 | 30       |

*Nota.* La tabla representa a los colaboradores de la empresa Apu Inti Inversiones Turísticas S.A.C.

**Criterios de inclusión:** Para el estudio se tomó en consideración a 30 colaboradores de la Apu Inti Inversiones Turísticas S.A.C, hotel restaurante que se ubica en Machu Picchu, fue información de primera línea para el desarrollo de la

investigación de la misma manera solo se tomó en consideración a los trabajadores que estén en planilla, sean mayores de 18 años y tengan el nivel de inglés intermedio y con estudios concluidos

**Criterio de exclusión:** No se tomó en cuenta a los empresarios que se negaron a responder las encuestas, por lo mismo pertenecen al sector externo a la empresa.

### **Muestra**

Para Argibay (2019), señaló que la muestra se encuentra conformada por una fracción de la población que conoce del tema de estudio. Con base a lo mencionado se indica que la muestra del estudio, se tomó en consideración a 30 colaboradores de la empresa Apu Inti Inversiones Turísticas S.A.C, un hotel restaurante ubicado en Machu Picchu, que conocen sobre el tema de investigación.

### **Muestreo**

Para Hernández (2016), remarcó que el muestreo da a conocer la forma en la que escogerá la muestra, para el presente estudio de investigación se consideró el muestreo no probabilístico debido a que No fue requerido aplicar pruebas o fórmulas estadísticas para determinar el tamaño de la muestra, ya que esta fue seleccionada de manera deliberada y por conveniencia. Además, dado que la población es reducida, se optó por tomarla en su totalidad como muestra.

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

### **Técnica**

Para Mendoza (2020), señaló la técnica son medios por los que los investigadores recopilaran información, por lo que también se tomó la técnica de la encuesta para la recolección de información la cual se presentó a los 30 colaboradores de Apu Inti Inversiones Turísticas S.A.C, hotel restaurante que se ubica en Machu Picchu.

### **Instrumentos**

Hernández y Duana (2020) señalaron que ya seleccionada la técnica se dará uso de un instrumento para recolectar la información necesaria para el estudio. El investigador hizo uso de un cuestionario como instrumento de recopilación de

datos, el mismo que este compuesto de interrogantes que fueron aplicadas a los colaboradores.

**Tabla 3**

*Ficha Técnica del instrumento de recolección de datos*

|                   |   |
|-------------------|---|
| Técnica           | Encuesta  |
| Instrumento       | Cuestionario  |
| Año de aplicación | 2023  |
| Extensión         | Compuesta por 20 ítems que serán distribuidos de la siguiente manera, 10 ítems para variable factores empresariales y 10 ítems para variable Capacidad productiva |
| Escala Likert     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Casi nunca.</li> <li>3. A veces</li> <li>4. Casi siempre</li> <li>5. Siempre</li> </ol>               |
| Duración          | Se tomará un criterio de 15 minutos   |
| Aplicación        | Es esta investigación no se aplicará fórmula, dada a que la población es pequeña, pero si tomaremos la muestra por conveniencia.                                  |

*Nota.* La tabla representa la ficha técnica del cuestionario.

### **Validación**

Para Hernández y Mendoza (2018), señalaron el instrumento deberá ser evaluado por expertos que conocen del tema de investigación y estos mismos deberán dar el visto bueno para aplicarlos en este sentido para la presente investigación se tomó en consideración a expertos a los que se les presento el instrumento que es el cuestionario con cada una de las interrogantes que se proporcionó a los colaboradores para ser respondidos.

Así mismo Merino (2018) precisó que por medio de la V de Aiken se puede cuantificar los valores que se obtendrán del instrumento que fue evaluado y aprobado por los especialistas a quienes se consideró como expertos y validadores del instrumento.

Para la presente investigación el instrumento realizado por las investigadoras se validó por 03 expertos los cuales son: Zacarías Santa Cruz Calderón de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco con Grado Académico de Bachiller en Administración de Empresas, quien afirma con su opinión favorable el instrumento que ejerceremos para la prueba piloto de 10 colaboradores de Inversiones Apu Inti. Así también Vignaty Santos, Roberto Carlos de la Università degli Studi di Torino (Italia) con Grado Académico de Licenciado En Administración, quien afirma con su opinión favorable el instrumento que ejerceremos para la prueba piloto de 10 colaboradores de Apu Inti inversiones turísticas S.A.C. Por último, Manuel Vicente Solis Yépez de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco con Grado Académico de Maestro en Contabilidad con mención en tributación, quien afirma con su opinión favorable el instrumento que ejerceremos para la prueba piloto de 10 colaboradores de Inversiones Apu Inti.

### **Confiabilidad**

Hernández y Mendoza (2018), planteó que para la determinación de la fiabilidad de instrumento que aplicado será necesario que los datos recopilados sean procesados en el sistema estadístico donde considero la prueba de Alfa de Cronbach, para ello se tomó en cuenta la siguiente tabla.

Por otra parte, se señala que los resultados hallados fueron, 0.850 y 0.909 mostrando una fiabilidad alta, estos resultados se encontraran en el ANEXO VII.

**Tabla 4**

*Valores del coeficiente de confiabilidad*

| Resultado         | Análisis       |
|-------------------|----------------|
| Valor menor a 0.5 | Nivel muy bajo |
| Valor mayor a 0.6 | Nivel bajo     |
| Valor mayor a 0.7 | Nivel regular  |
| Valor mayor a 0.8 | Nivel elevado  |
| Valor mayor a 0.9 | Nivel perfecto |

*Nota.* Representa los valores de coeficiencia.

### **3.5. Procedimientos**

Los procedimientos a seguir el desarrollo de la investigación son:

Primero, se recopiló información teórica de libros, artículos de revistas, estudios previos y tesis; esto con el propósito de obtener antecedentes relacionados al tema de investigación y definiciones que permitan conceptualizar las unidades de estudio y una vez concluida la búsqueda de información se procedió a desarrollar el marco metodológico del estudio seguidamente se procedió a recopilar información para lo cual se hizo uso de la encuesta que fue aplicada por medio del instrumento denominado cuestionario que será aplicado a los colaboradores de la empresa Apu Inti Inversiones Turísticas S.A.C, hotel ubicado Machu Picchu, este instrumento está compuesto por 10 interrogantes cerradas correspondiente a los factores empresariales y 10 interrogantes cerradas correspondiente a la capacidad productiva, cabe señalar que las respuestas estuvieron en función a la escala Likert – ordinal. Concluida la elaboración de los instrumentos fue llevado ante el juicio de tres expertos para evaluar si este es viable y válidos para su aplicación. Una vez validado el instrumento se procedió a aplicar el instrumento a los colaboradores de la Apu Inti Inversiones Turísticas S.A.C, hotel ubicado Machu Picchu. Una vez obtenido los datos se procesaron los datos a través del Excel y el sistema SPSS25 y así se determinó la confiabilidad del instrumento, las pruebas de hipótesis y correlación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Hernández et al (2014) El método de análisis del estudio será deductivo debido que para su desarrollo se tomará conclusiones generales con la finalidad de obtener explicaciones particulares.

Los métodos de análisis de datos de los que se desarrolló en la investigación es la estadística descriptiva donde se presentaron las tablas y figuras de las respuestas a las interrogantes del cuestionario, una vez que se realizó el análisis descriptivo, se desarrolló el estadístico inferencial en la que se realizó una prueba inferencial sobre las categorías de variables finales; esto permitió establecer que las variables estudiadas son estadísticamente significativas. El uso de estas dos estadísticas permitió desarrollar una descripción general de las variables, presentadas en tablas que resaltan los porcentajes en cada variable y las explicaban en términos de frecuencia y valores porcentuales.

### **3.7. Aspectos éticos**

En un contexto internacional se precisó que para el desarrollo de los estudios de investigación las investigadoras sustentarán sus estudios en principios éticos que garantizan la confiabilidad y el buen uso de la información plasmada en este. El Consejo Superior de Investigaciones Científicas (2018), señaló que los estudios de investigación deben aportar un incremento de conocimientos que puede presentar soluciones a problemas que se puedan presentar en la sociedad. En el ámbito nacional se manifestó que los trabajos de investigación se presentaron como pilar para su desarrollo la confidencialidad y transparencia en el uso de la información presentada en estos, por otro lado, Domínguez y Espinoza (2019), plantearon que para desarrollar los estudios de investigación los investigadores deberán de usar como base los principios éticos y morales, que se tendrán en cuenta para este fin los lineamientos y normas de investigación que brinde la universidad. El estudio se llevó a cabo siguiendo las pautas establecidas en la "Guía para la elaboración de trabajos de investigación de fin de programa", la cual fue aprobada mediante la resolución del vicerrectorado de investigación N° 110-2022-VI-UCV, junto con las regulaciones internas de la Universidad Cesar Vallejo como referencia.

Igualmente, los párrafos se encuentran citados adecuadamente con sus autores correspondientes, siguiendo las directrices de la séptima edición de las normas de la American Psychological Association (APA). La originalidad de la investigación será sometida a la evaluación del programa Turnitin de la Universidad Cesar Vallejo, con el objetivo de mantener un nivel de similitud por debajo del 25%, con el propósito de prevenir cualquier posible plagio de investigaciones previas..

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados de las tablas y figuras de frecuencia

**Tabla 5**

*Opinión de la importancia de la infraestructura para un buen desempeño*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Raras veces  | 12         | 40.0       | 40.0              | 40.0                 |
|        | Casi siempre | 14         | 46.7       | 46.7              | 86.7                 |
|        | Siempre      | 4          | 13.3       | 13.3              | 100.0                |
|        | Total        | 30         | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Elaboración con base en la encuesta aplicada..

**Figura 2**

*Opinión de la importancia de la infraestructura para un buen desempeño*



*Nota.* Elaboración con base a la encuesta aplicada

### **Interpretación**

Una vez aplicado el instrumento a los colaboradores de Apu Inti Inversiones Turísticas S.A.C, se procesaron los datos en el sistema Spss 25, del cual se extrajeron las respuestas a la interrogante Considera usted que ¿La infraestructura de la empresa turística es un factor importante para un buen desempeño?, para la cual se obtuvieron las siguientes respuestas: El 46.7% de los encuestados señalaron que casi siempre la infraestructura con la que cuenta la entidad paso a ser un factor determinante en su desempeño de sus actividades ya que el gran porcentaje de los colaboradores asumieron que gracias a la infraestructura que tiene el hotel contribuye a que los

clientes tuvieran la seguridad de poder hospedarse en el Hotel, por otra parte el 40% señalaron que raras veces la base de la empresa turística son necesarios en su desempeño de sus actividades económicas porque gran parte de los trabajadores observaron que hay otros factores que fueron indispensables como los servicios y la labor que ejercieron en la atención a los huéspedes , así el 13.3% de los encuestados precisaron que la construcción de la entidad siempre fueron un factor importante en el desarrollo de sus actividades económicas, puesto que analizaron que fue un punto clave para realización de actividades ya que los extranjeros tienen preferencias exigentes así como la motivación que originó en los trabajadores.

**Tabla 6**

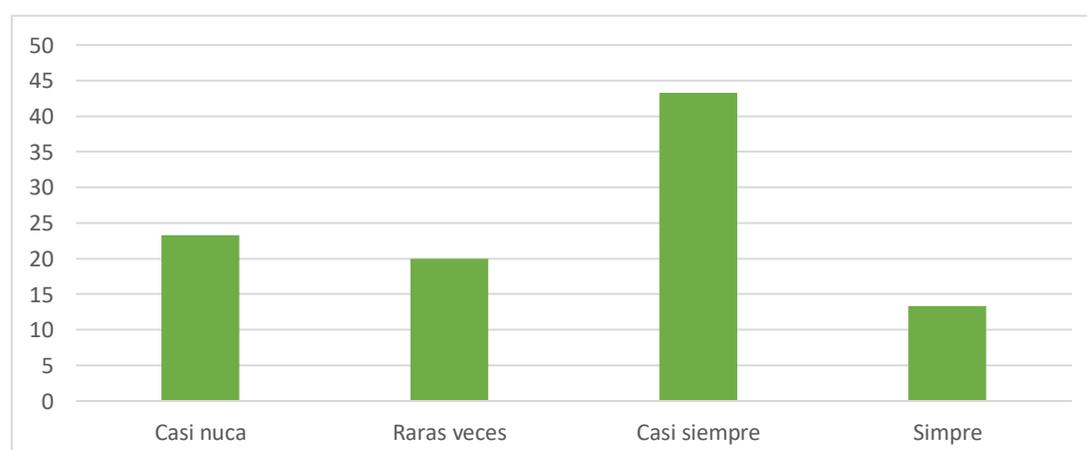
*Opinión de la importancia de los equipos para las actividades económicas*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca.2   | 7          | 23.3       | 23.3              | 23.3                 |
|        | Raras veces.3  | 6          | 20.0       | 20.0              | 43.3                 |
|        | Casi siempre.4 | 13         | 43.3       | 43.3              | 86.7                 |
|        | Siempre.5      | 4          | 13.3       | 13.3              | 100.0                |
|        | Total          | 30         | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Elaboración con base en la encuesta aplicada.

**Figura 3**

*Opinión de la importancia de los equipos para las actividades económicas*



*Nota.* Elaboración con base a la encuesta aplicada.

## Interpretación

Referente a la interrogante si los equipos eran necesarios para el desarrollo de las actividades económicas de la empresa se estimó que el 43% de los encuestados indicaron que casi siempre fue esencial usar los equipos en el desempeño de sus actividades ya que esto dependió mucho de la demanda y temporada que se encuentre, el 23.3% señalaron que casi nunca fue necesario contar con los equipos para el desarrollo de sus actividades ya que prefirieron efectuarlo de maneras más tradicionales, el 20% se precisó que raras veces consideraron necesario usar los equipos en el desarrollo de sus actividades así que solo se hizo uso de estos cuando lo consideran necesario para poder ahorrar, y el 13.3% indicaron que siempre fue esencial hacer uso de los equipos y de esta manera haber contribuido en las utilidades de la empresa y haber sido líder en el mercado hotelero muy competitivo por cierto.

### Tabla 7

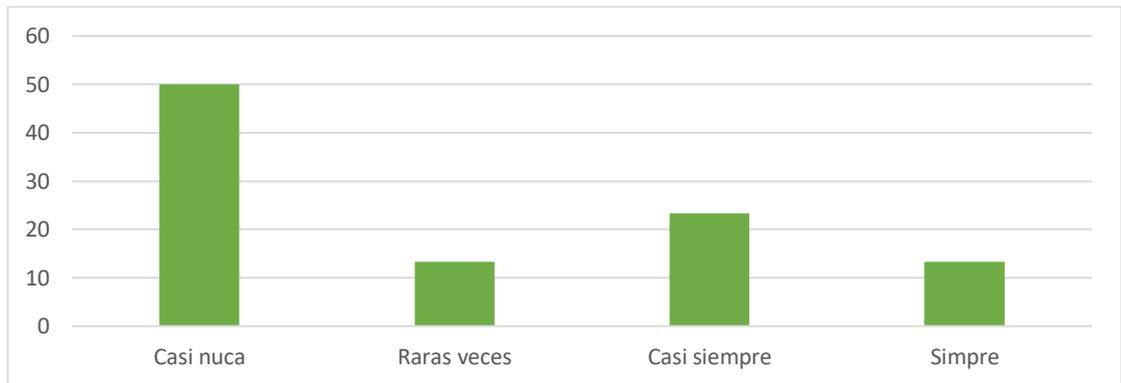
*Opinión de la importancia de la inversión en muebles y enseres para el desarrollo de las actividades económicas de la empresa*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca   | 15         | 50.0       | 50.0              | 50.0                 |
|        | Raras veces  | 4          | 13.3       | 13.3              | 63.3                 |
|        | Casi siempre | 7          | 23.3       | 23.3              | 86.7                 |
|        | Siempre      | 4          | 13.3       | 13.3              | 100.0                |
|        | Total        | 30         | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Elaboración con base en la encuesta aplicada.

## Figura 4

### *Opinión de la importancia de la inversión en muebles y enseres*



*Nota.* Elaboración con base a la encuesta aplicada.

### **Interpretación**

De acuerdo a los resultados de las encuestas, el 50% indicaron que casi nunca fue necesario realizar inversiones en muebles y enseres ya que lo hacían después de mucho pues no se encontraba la demanda proyectada, por otra parte, el 23.3% precisó que casi siempre fue esencial que la entidad efectúe inversiones en muebles y enseres dado que estas les permitieron mejorar el desempeño de sus actividades y de esta forma la comodidad y calidad de servicio a los huéspedes, otra parte de los encuestados considero neutral su respuesta con el 13.3% señaló que raras veces fueron necesarias efectuar inversiones en muebles y enseres ya que aún se mantenían vigentes para su uso, y cabe señalar que el 13.3% que enfatizaron que la inversión en muebles y enseres siempre fue importante para mejorar la modernidad y calidad en los mismos.

**Tabla 8**

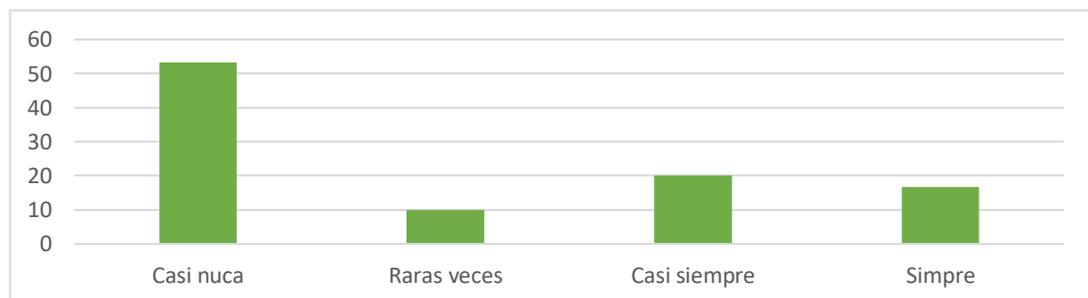
*Opinión de la importancia de acondicionar de manera correcta la empresa*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca   | 16         | 53,3       | 53,3              | 53,3                 |
|        | Raras veces  | 3          | 10,0       | 10,0              | 63,3                 |
|        | Casi siempre | 6          | 20,0       | 20,0              | 83,3                 |
|        | Siempre      | 5          | 16,7       | 16,7              | 100,0                |
|        | Total        | 30         | 100,0      | 100,0             |                      |

*Nota.* Elaboración con base en la encuesta aplicada.

**Figura 5**

*Opinión de la importancia de acondicionar de manera correcta la empresa*



*Nota.* Elaboración con base en la encuesta aplicada.

### **Interpretación**

Una vez aplicado el instrumento a los colaboradores de Apu Inti Inversiones Turísticas S.A.C, se procesaron los datos en el sistema Spss 25, del cual se extrajeron las respuestas a la interrogante En su opinión considera usted que ¿Es esencial acondicionar de manera correcta la empresa turística para un buen desempeño?, para la cual se obtuvieron las siguientes respuestas: el 53.3% señala que casi nunca es necesario acondicionar las instalaciones de la empresa ya que este no influye en su desempeño, por otra parte el 10% indica que raras veces es necesario acondicionar las instalaciones de la empresa ya que no afecta de manera significativa en sus actividades, sin embargo el 20% señala casi siempre es esencial que se acondicione las instalaciones de la entidad para mejorar su desempeño y el 16.6% precisa que siempre fue esencial acondicionar las instalaciones de la empresa para

mejorar sus servicio.

**Tabla 9**

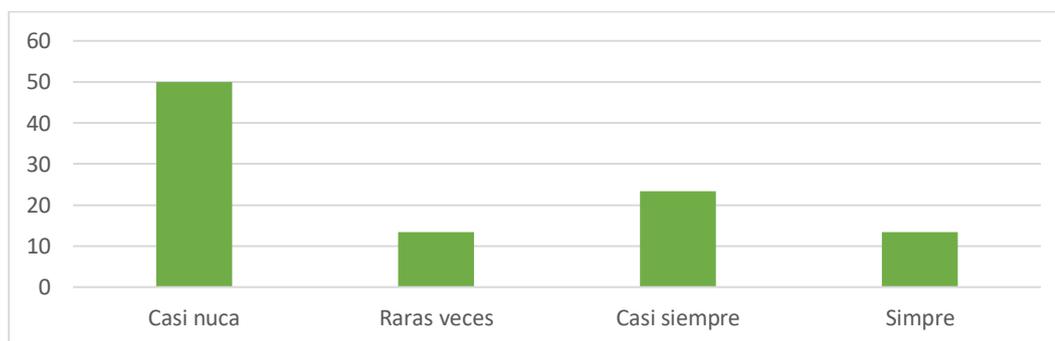
*Opinión de la importancia del capital de trabajo para el desarrollo de sus actividades económicas*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca   | 15         | 50.0       | 50.0              | 50.0                 |
|        | Raras veces  | 4          | 13.3       | 13.3              | 63.3                 |
|        | Casi siempre | 7          | 23.3       | 23.3              | 86.7                 |
|        | Siempre      | 4          | 13.3       | 13.3              | 100.0                |
|        | Total        | 30         | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Elaboración con base en la encuesta aplicada.

**Figura 6**

*El capital de trabajo es indispensable*



*Nota.* . Elaboración con base en la encuesta aplicada.

### **Interpretación**

El 50% señala que casi nunca el capital de trabajo jugo un papel importante en el desarrollo de sus actividades, sin embargo el 23.3% señaló casi siempre el capital de trabajo fue vital en el desarrollo de sus actividades ya que con soporte de estos pudo cubrir sus obligaciones con terceros, así mismo el 13.3% señaló que raras veces el capital de trabajo desempeña un papel importante en el desarrollo de sus actividades, por otro lado el 13.3% precisó que siempre fue esencial que la empresa contará con el capital de trabajo suficiente para el desarrollo de sus actividades económicas y el cumplimiento de sus obligaciones.

**Tabla 10**

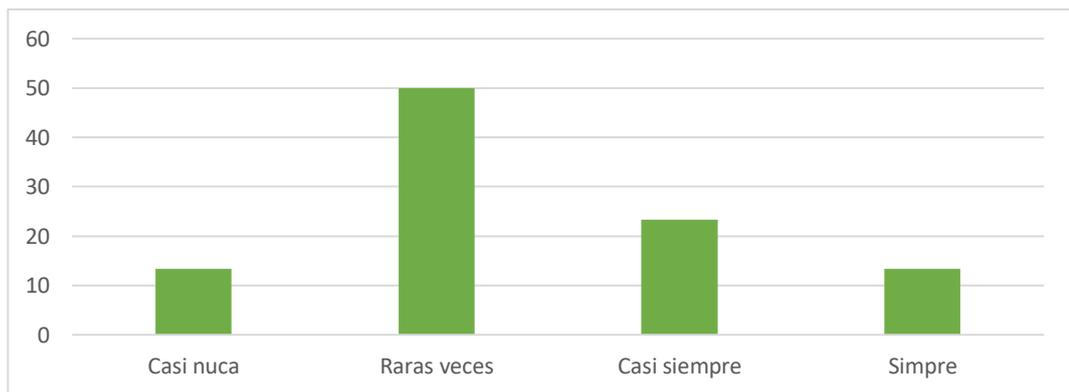
*Opinión de la importancia de la liquidez para cumplir con sus actividades económicas de la empresa.*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca   | 4          | 13.3       | 13.3              | 13.3                 |
|        | Raras veces  | 15         | 50.0       | 50.0              | 63.3                 |
|        | Casi siempre | 7          | 23.3       | 23.3              | 86.7                 |
|        | Siempre      | 4          | 13.3       | 13.3              | 100.0                |
|        | Total        | 30         | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Elaboración con base en la encuesta aplicada.

**Figura 7**

*La liquidez es esencial para cumplir con sus actividades*



*Nota.* Elaboración con base en la encuesta aplicada.

**Interpretación**

Según los resultados de la encuesta realizada a todos los trabajadores, se observa que el 13.3% de los encuestados indicó que casi nunca fue necesario que la empresa mantuviera constantemente la liquidez suficiente para llevar a cabo sus operaciones económicas y cumplir con sus responsabilidades financieras. En contraste, el 50% señaló que raras veces era necesario que la empresa tuviera una liquidez adecuada para sus actividades económicas. Por otro lado, el 23.3% de los encuestados indicó que casi siempre era esencial que la empresa contara con la liquidez suficiente, ya que esto permitía invertir de manera inmediata en el hotel cuando era necesario. Además, el 13.3% precisó que siempre era necesario

que la empresa tuviera la liquidez suficiente, ya que esto era vital para el funcionamiento fluido de la organización.

**Tabla 11**

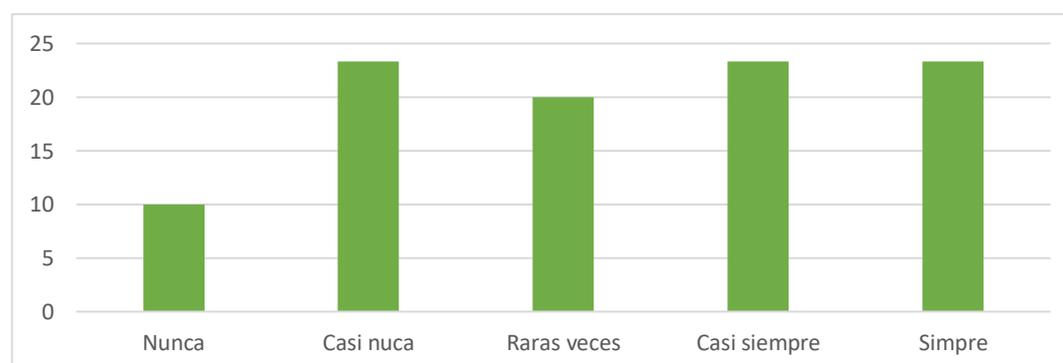
*Opinión de la importancia de la implementación de estrategias para incrementar sus ingresos*

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca.        | 3          | 10.0       | 10.0              | 10.0                 |
|        | Casi nunca.   | 7          | 23.3       | 23.3              | 33.3                 |
|        | Raras veces.  | 6          | 20.0       | 20.0              | 53.3                 |
|        | Casi siempre. | 7          | 23.3       | 23.3              | 76.7                 |
|        | Siempre.      | 7          | 23.3       | 23.3              | 100.0                |
|        | Total         | 30         | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Elaboración con base en la encuesta aplicada..

**Figura 8**

*Es importante la implementación de estrategias*



*Nota.* Elaboración con base a la encuesta aplicada.

**Interpretación:**

Se destacó que el 10% de los encuestados precisó que la implementación de estrategias para mejorar sus ingresos nunca fue necesario debido a que se encontraron bien establecidos con las estrategias antes planteadas, el 23.3% indicó que casi nunca fue trascendental implementar estrategias para mejorar sus ingresos puesto que la empresa estaba en buen estado ya sea desde el enfoque económico, social y político, así mismo el 20% señaló raras veces que fueron importante el aporte de estrategias nuevas que mejoren

su desempeño laboral ya que se encontraron satisfechos por cómo iba el Hotel desde un punto de vista como trabajador, sin embargo el 23.3% precisó que casi siempre fue esencial que se implementen las estrategias para incrementar sus ingresos porque así se pudo mejorar el salario de los trabajadores, siendo así que el 23.3% precisó que siempre fue esencial implementar estrategias que les permitió mejorar el desempeño laboral y los ingresos de la empresa.

**Tabla 12**

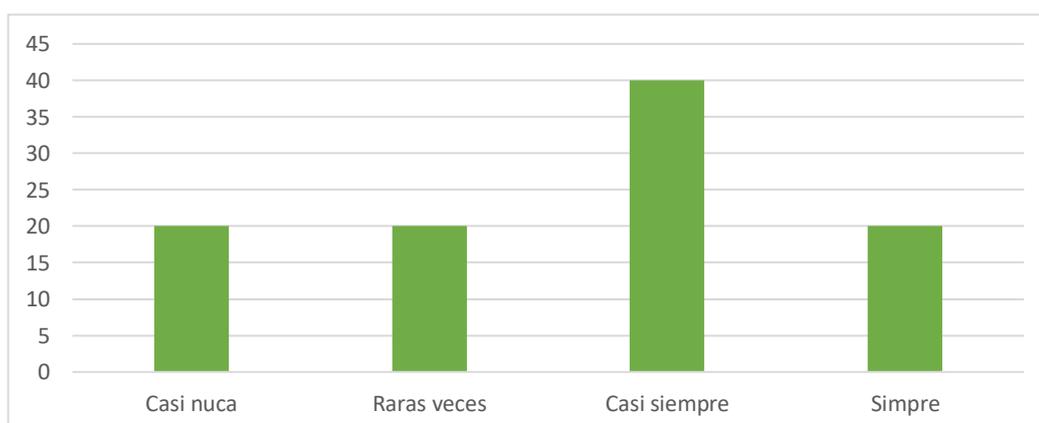
*Opinión de la importancia de que se capacite al personal técnico para mejorar su desempeño.*

|        |                            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca. <sup>2</sup>   | 6          | 20.0       | 20.0              | 20.0                 |
|        | Raras veces. <sup>3</sup>  | 6          | 20.0       | 20.0              | 40.0                 |
|        | Casi siempre. <sup>4</sup> | 12         | 40.0       | 40.0              | 80.0                 |
|        | Siempre. <sup>5</sup>      | 6          | 20.0       | 20.0              | 100.0                |
|        | Total                      | 30         | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Elaboración con base en la encuesta aplicada..

**Figura 9**

*Es necesario que el personal técnico*



*Nota.* Elaboración con base en la encuesta aplicada

## Interpretación

En el análisis, se pudo destacar que el 20% señaló que casi nunca fue necesario que se capacite al personal técnico de la empresa debido a que los conocimientos con los que cuentan son suficientes ya que en su mayoría eran especialistas, el 20% indicó que raras veces se convirtió necesario capacitar al personal, debido a que surgieron problemas complicados de resolver y por el factor tiempo se generaron pérdidas económicas, de esta manera el otro 40% señaló que casi siempre fue prescindible capacitar el personal técnico porque así tuvieron un mejor desempeño y estuvieron preparados frente a cualquier pronóstico, y el 20% precisó que siempre fue esencial capacitar al personal técnico esto con el propósito de haber buscado la solución en complicación de forma efectiva dentro del Hotel.

**Tabla 13**

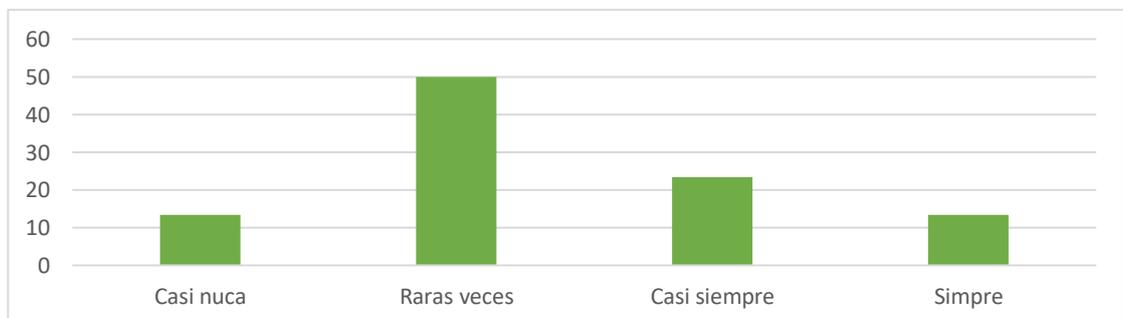
*Opinión de la importancia de capacitar al personal de servicios para ofrecer un mejor servicio.*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca   | 4          | 13.3       | 13.3              | 13.3                 |
|        | Raras veces  | 15         | 50.0       | 50.0              | 63.3                 |
|        | Casi siempre | 7          | 23.3       | 23.3              | 86.7                 |
|        | Siempre      | 4          | 13.3       | 13.3              | 100.0                |
|        | Total        | 30         | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Elaboración con base en la encuesta aplicada.

**Figura 10**

*El personal de servicios debe capacitarse*



*Nota.* Elaboración con base en la encuesta aplicada.

## Interpretación

En efecto el 13.3% señaló que casi nunca fue necesario el capacitar al personal de servicio porque en gran parte tenían claro el rol de sus responsabilidades dentro del Hotel, siendo así que el 50% indicó que raras veces fue importante capacitar al personal de servicio ya que trabajaban mucho tiempo en la empresa, sin embargo el 23.3% señaló casi siempre fue esencial capacitar al personal de servicio porque así también se aprovechó para hacer un control de cómo se desenvolvían en su labor, y el 13.3% precisó que siempre fue fundamental capacitar al personal de servicio porque así se proyectó un mejor rendimiento y se aclaró las dudas de sus procesos.

**Tabla 14**

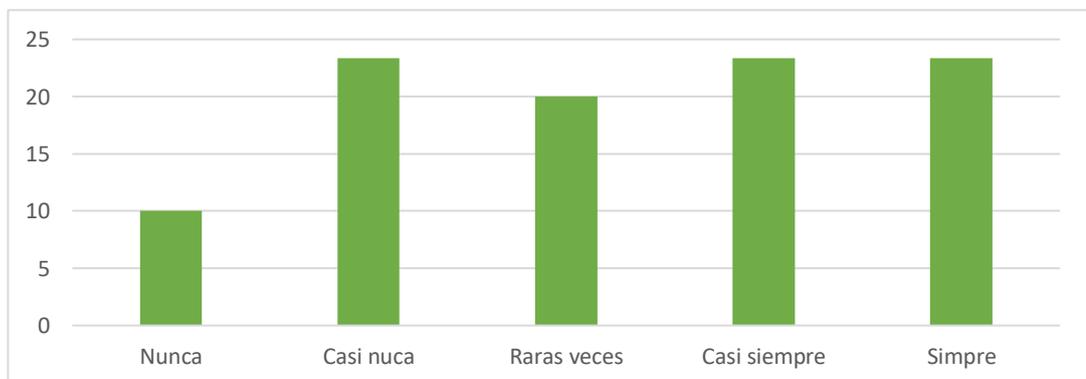
*La empresa ofrece a sus trabajadores las condiciones de trabajo necesarias*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca        | 3          | 10.0       | 10.0              | 10.0                 |
|        | Casi nunca   | 7          | 23.3       | 23.3              | 33.3                 |
|        | Raras veces  | 6          | 20.0       | 20.0              | 53.3                 |
|        | Casi siempre | 7          | 23.3       | 23.3              | 76.7                 |
|        | Siempre      | 7          | 23.3       | 23.3              | 100.0                |
|        | Total        | 30         | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Elaboración con base en la encuesta aplicada..

**Figura 11**

*La empresa ofrece a sus trabajadores las condiciones de trabajo*



*Nota.* Elaboración con base en la encuesta aplicada.

## Interpretación

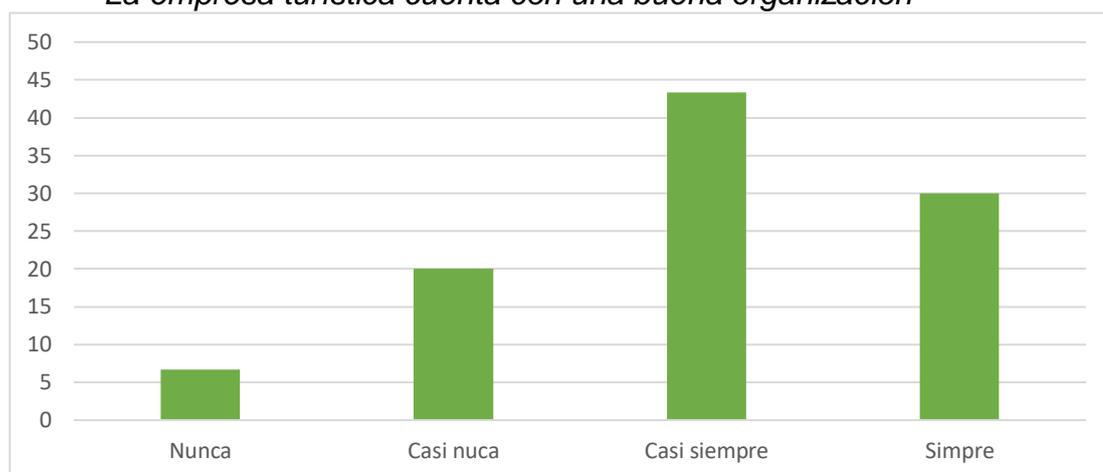
El 10% precisó que la empresa turística nunca ofreció las condiciones de trabajo necesarias a su personal por lo que estos no estuvieron comprometidos con los objetivos de la empresa, así mismo el 23.3% señalaron que casi nunca la empresa turística entregó las condiciones de trabajo necesarias por lo que los trabajadores de la empresa no trabajaron de manera correcta, el 20% señaló que raras veces la empresa ofrece buenas condiciones de trabajo por lo que el desempeño laboral de los trabajadores no fue la que se requería ya que trabajaban más horas de lo acordado o no se respetaba sus horarios de refrigerio o almuerzo, sin embargo la otra parte que es el 23.3% señaló casi siempre la empresa ofrece las condiciones de trabajo por lo que los trabajadores tratan de desempeñar bien sus labores así también cabe resaltar que se consideró de manera general que las personas que respondieron de manera positiva fueron la parte administrativa y el 23.3% precisó que la empresa siempre ofreció condiciones de trabajo adecuadas por lo que sus trabajadores se comprometieron con los objetivos del trabajo.

**Tabla 15**

*Opinión de la importancia de contar con una buena organización*

|        |              |            |            | Porcentaje | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|------------|------------|
|        |              | Frecuencia | Porcentaje | válido     | acumulado  |
| Válido | Nunca        | 2          | 6.7        | 6.7        | 6.7        |
|        | Casi nunca   | 6          | 20.0       | 20.0       | 26.7       |
|        | Casi siempre | 13         | 43.3       | 43.3       | 70.0       |
|        | Siempre      | 9          | 30.0       | 30.0       | 100.0      |
|        | Total        | 30         | 100.0      | 100.0      |            |

*Nota.* Elaboración con base en la encuesta aplicada..

**Figura 12***La empresa turística cuenta con una buena organización*

*Nota.* . Elaboración con base en la encuesta aplicada.

### Interpretación

El 6.7% concretó que la empresa nunca contó con una buena organización ya que observaron falencias donde no se tomó las medidas necesarias, así mismo el 20% indicó que casi nunca la empresa contó con organización eficiente donde se debió mejorar la comunicación, motivación intrínseca y entre otros factores, sin embargo el 43.3% señaló casi siempre la empresa contó con una buena organización debido a la constante retroalimentación, reuniones con las distintas áreas de la empresa turística, y el 30.3% precisó que la empresa siempre contó con una buena organización, que estuvo bien visto y que se sugirió que se continúe aplicando la mejora continua.

**Tabla 16**

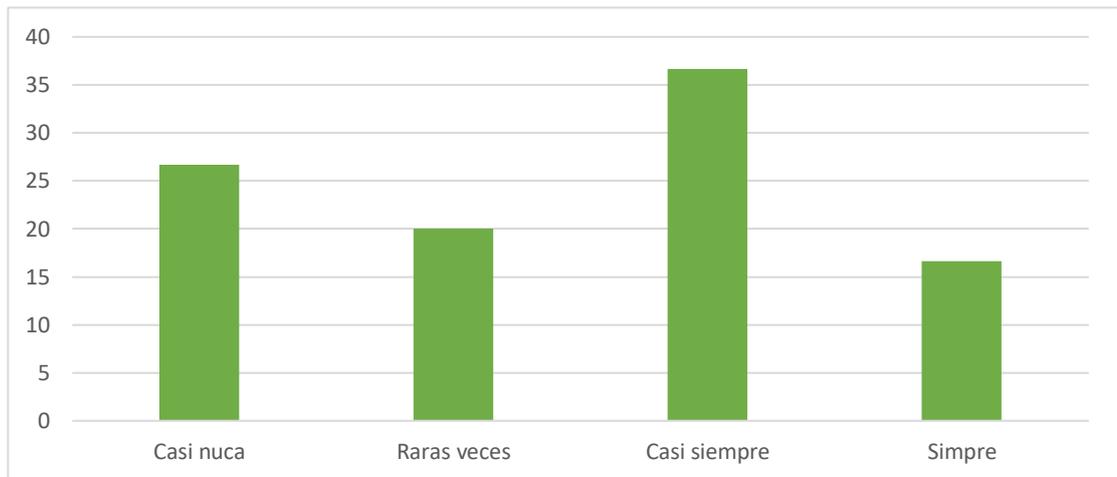
*Opinión de la importancia de contar con una correcta dirección.*

|        |                           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca <sup>2</sup>   | 8          | 26.7       | 26.7              | 26.7                 |
|        | Raras veces <sup>3</sup>  | 6          | 20.0       | 20.0              | 46.7                 |
|        | Casi siempre <sup>4</sup> | 11         | 36.7       | 36.7              | 83.3                 |
|        | Siempre <sup>5</sup>      | 5          | 16.7       | 16.7              | 100.0                |
|        | Total                     | 30         | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Elaboración con base en la encuesta aplicada.

**Figura 13**

*La empresa turística cuenta con una correcta dirección*



*Nota.* . Elaboración con base en la encuesta aplicada.

### **Interpretación**

De acuerdo al 26.7% señaló que casi nunca la empresa contó con una correcta dirección lo que ocasionó que la empresa no tenga un buen desempeño y generó un desbalance en la organización por lo que se sugirió que se analice la toma de decisión de la gerencia, así mismo el 20% señaló que raras veces la empresa desempeñó una buena dirección que mejore sus actividades, sin embargo el 36.7% señaló casi siempre la empresa contó con una buena dirección lo que ocasionó que mejore su calidad de servicio y por consiguiente los ingresos de la empresa, que debió ser evaluada mensualmente y el 16.7% precisó que siempre la empresa contó con una buena dirección que le permite mejorar el desarrollo de sus actividades y la de sus ingresos, que es bueno y deba plasmarse este criterio en toda la población.

**Tabla 17**

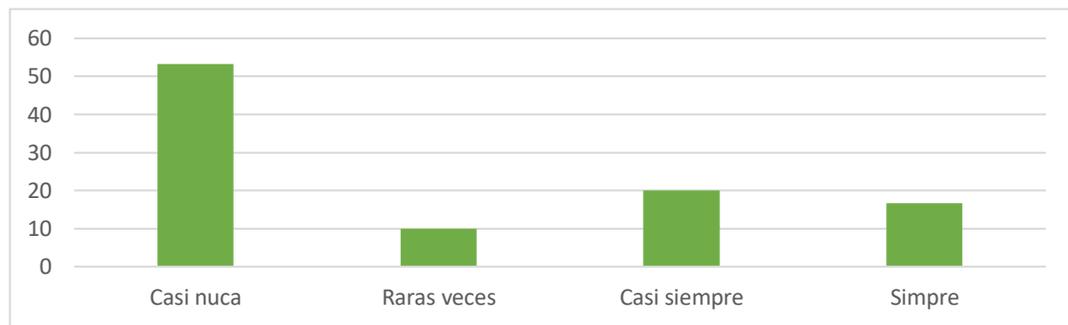
*Opinión de la importancia de realizar una programación óptima de sus actividades*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca   | 16         | 53.3       | 53.3              | 53.3                 |
|        | Raras veces  | 3          | 10.0       | 10.0              | 63.3                 |
|        | Casi siempre | 6          | 20.0       | 20.0              | 83.3                 |
|        | Siempre      | 5          | 16.7       | 16.7              | 100.0                |
|        | Total        | 30         | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Elaboración con base en la encuesta aplicada..

**Figura 14**

*La empresa turística realiza una programación óptima*



*Nota.* . Elaboración con base en la encuesta aplicada.

### **Interpretación**

La empresa turística realiza una programación óptima de sus actividades, según esta premisa el 53.3% de los encuestados señaló que casi nunca la empresa efectuó una programación de sus actividades por lo que esta presenta serios problemas al momento de desarrollarlas, así mismo el 10% determinó algunas veces que la empresa efectuó una programación de sus actividades por lo que originó el colapso en el Check In o el desabastecimiento en productos, sin embargo el 20% señaló casi siempre la empresa realizó una programación de sus tareas por lo que precisaron que tienen conocimiento de cada una de sus actividades lo que le permitió mejorar su labor, por otra parte, el 16.7% precisó que siempre se realizó una buena programación de sus actividades por lo que los trabajadores

desarrollaron de manera adecuada y oportuna sus actividades.

**Tabla 18**

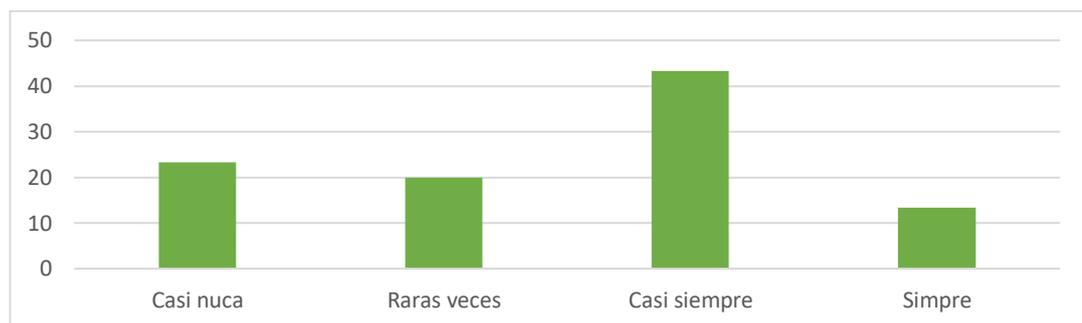
*Opinión de la importancia de efectuar un adecuado control de sus actividades económicas*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca   | 7          | 23.3       | 23.3              | 23.3                 |
|        | Raras veces  | 6          | 20.0       | 20.0              | 43.3                 |
|        | Casi siempre | 13         | 43.3       | 43.3              | 86.7                 |
|        | Siempre      | 4          | 13.3       | 13.3              | 100.0                |
|        | Total        | 30         | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Elaboración con base en la encuesta aplicada.

**Figura 15**

*La empresa turística efectúa un adecuado control*



*Nota.* Elaboración con base en la encuesta aplicada.

### **Interpretación**

¿La empresa turística efectúa un adecuado control de sus actividades económicas?. El 23.3% indicó que casi nunca la empresa efectuó un control adecuado de sus actividades por lo que se desconoció si se estuvo desarrollando de manera adecuada las actividades, por otra parte, el 20% señaló que raras veces la empresa realiza un control de sus actividades por lo que no se pudo descartar el desempeño eficiente de las actividades económicas de la empresa, sin embargo el 43.3% señaló casi siempre la empresa realiza un control de todas sus actividades por lo que la entidad cumple parcialmente con sus actividades económicas pero que en definitiva pudo mejorar y el 13.3% precisó que la empresa siempre efectuó un control

de todas sus actividades por lo que estos garantizaron que se desarrolla de manera eficiente sus actividades asimismo se cumple con los objetivos.

**Tabla 19**

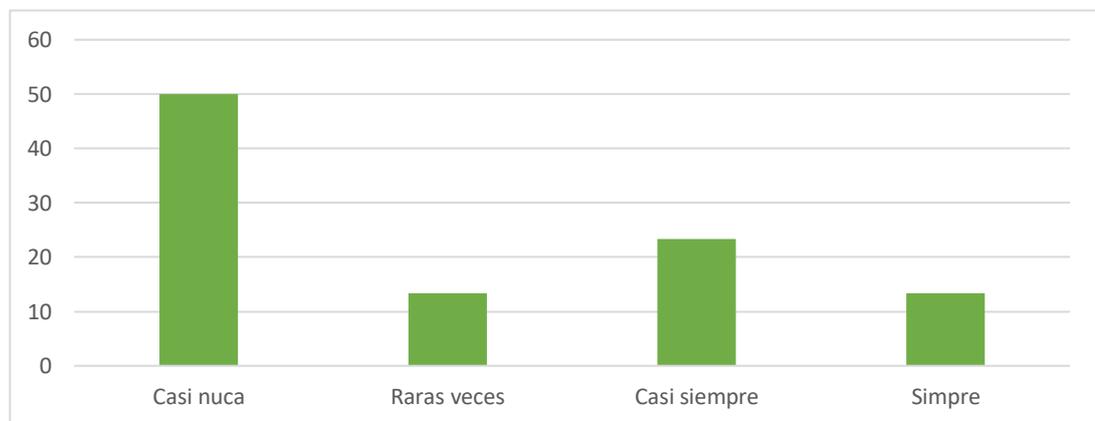
*Opinión de la importancia de realizar de manera eficiente el proceso de ejecución de sus actividades.*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca   | 15         | 50.0       | 50.0              | 50.0                 |
|        | Raras veces  | 4          | 13.3       | 13.3              | 63.3                 |
|        | Casi siempre | 7          | 23.3       | 23.3              | 86.7                 |
|        | Siempre      | 4          | 13.3       | 13.3              | 100.0                |
|        | Total        | 30         | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Elaboración con base en la encuesta aplicada.

**Figura 16**

*La empresa turística realiza de manera eficiente el proceso*



*Nota.* . Elaboración con base en la encuesta aplicada.

**Interpretación**

El 50% señaló que la empresa casi nunca realizó de manera adecuada los procedimientos de ejecución de sus actividades por lo que se precisó que los servicios ofrecidos no fueron lo que se esperaba, así mismo el 13.3% señaló raras veces la empresa realizó de manera adecuada los procedimientos de ejecución de sus actividades por lo que no se pudo asegurar que los clientes se encuentran satisfechos con el servicio ofrecido,

sin embargo el 23.3% señaló casi siempre la empresa desempeño de manera adecuada los procedimientos de ejecución por lo que se logró precisar que el desempeño laboral de los trabajadores fue parcialmente adecuado y el 13.3% precisó que la empresa siempre efectúa de manera eficiente los procedimientos de la ejecución de sus actividades por lo que se garantizó que se está efectuando de manera eficiente sus actividades económicas así mismo se precisó que los clientes se encuentran satisfechos con los servicios ofrecidos. Destacando opiniones divididas se tuvo que parcializar las opiniones y haber escuchado a los trabajadores.

**Tabla 20**

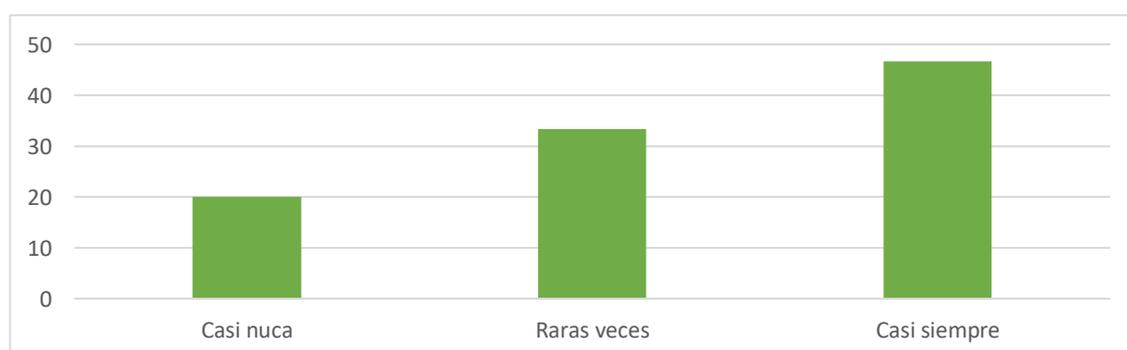
*Opinión de la importancia de la oferta de los servicios ofrecidos*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca   | 6          | 20.0       | 20.0              | 20.0                 |
|        | Raras veces  | 10         | 33.3       | 33.3              | 53.3                 |
|        | Casi siempre | 14         | 46.7       | 46.7              | 100.0                |
|        | Total        | 30         | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Elaboración con base en la encuesta aplicada..

**Figura 17**

*La oferta de los servicios ofrecidos por la empresa turística*



*Nota.* Elaboración con base en la encuesta aplicada

### **Interpretación**

Conforme a los resultados, el 20% señaló que la oferta de servicios casi nunca incrementó el nivel de sus ingresos debido a que sus servicios ofrecidos no fueron los esperados, así mismo el 33.3% especificó que

algunas veces la oferta de servicios mejoró los ingresos de la empresa, esto se debió también en que temporada del año se encontró, ya que el nivel de ingreso fue relativo y el 46.7% señaló que casi siempre las ofertas de los servicios mejoraron los ingresos de la empresa debido a las ofertas y promociones, y estrategias tuvo que utilizar la empresa turística.

**Tabla 21**

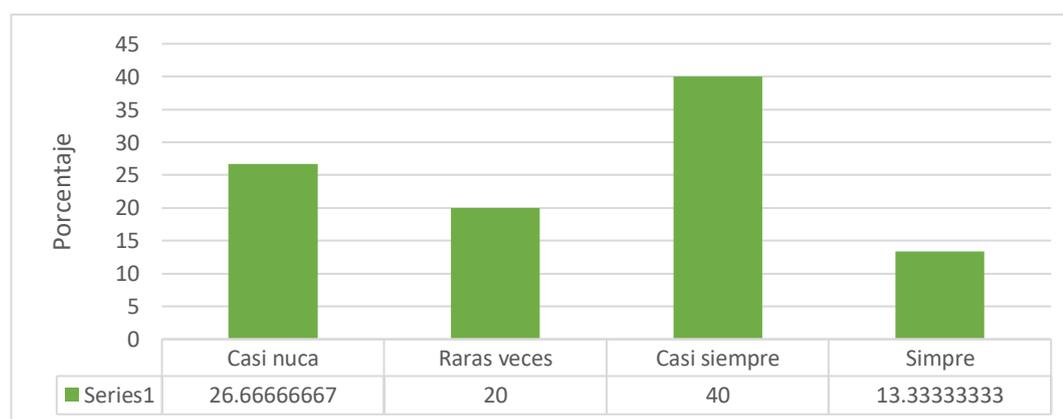
*La demanda de los servicios ofrecidos es alta*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca   | 8          | 26.7       | 26.7              | 26.7                 |
|        | Raras veces  | 6          | 20.0       | 20.0              | 46.7                 |
|        | Casi siempre | 12         | 40.0       | 40.0              | 86.7                 |
|        | Siempre      | 4          | 13.3       | 13.3              | 100.0                |
|        | Total        | 30         | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Elaboración con base en la encuesta aplicada..

**Figura 18**

*La demanda de los servicios ofrecidos es alta*



*Nota.* Elaboración con base en la encuesta aplicada.

### Interpretación

¿La demanda de los servicios ofrecidos por la empresa turística es alta y el incremento de sus ingresos?, De acuerdo a las encuestas respondidas el

26.7% señalaron que la demanda de los servicios casi nunca fue alta esto se debe a que los clientes desconocieron los servicios principales y complementarios que ofreció la entidad, así mismo el 20% indicaron que raras veces la demanda de los servicios que ofreció la empresa fue alta esto debido a que los servicios muchas veces no cumplieron con las expectativas de los clientes, sin embargo el 40% precisaron que la empresa casi siempre cuenta con una demanda alta de sus servicios esto debido a que los servicios ofrecidos y a la temporada del año que se encuentra ya que fue volátil y el 13.3% señaló que la empresa siempre contó con una demanda alta de sus servicios ofrecidos esto debido a que la empresa ofreció servicios de alta calidad acorde a las necesidades de los clientes y con la constante capacitación e innovación.

**Tabla 22**

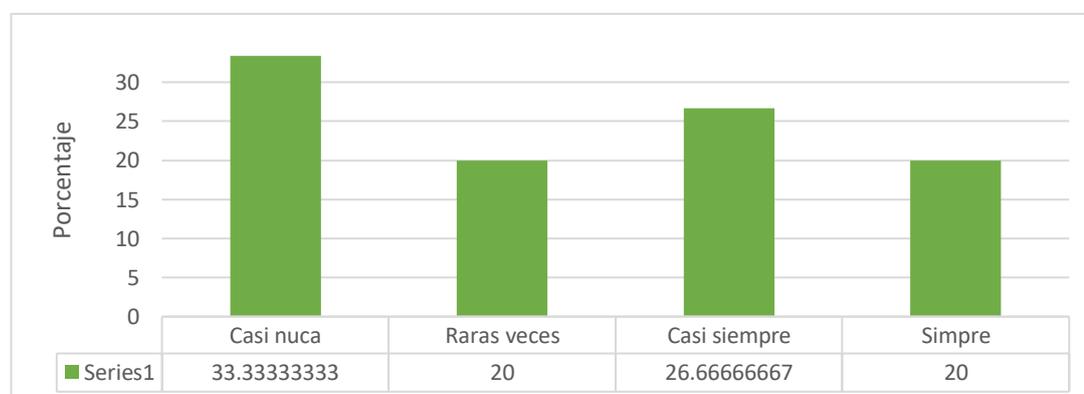
*Opinión de la importancia de los contratos para mejorar sus servicios.*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca   | 10         | 33.3       | 33.3              | 33.3                 |
|        | Raras veces  | 6          | 20.0       | 20.0              | 53.3                 |
|        | Casi siempre | 8          | 26.7       | 26.7              | 80.0                 |
|        | Siempre      | 6          | 20.0       | 20.0              | 100.0                |
|        | Total        | 30         | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Elaboración con base en la encuesta aplicada.

**Figura 19**

*Los contratos son esenciales*



*Nota.* . Elaboración con base en la encuesta aplicada

## Interpretación

El 33.3% señaló que casi nunca los contratos han sido esenciales en su desarrollo porque en su mayoría fueron personas jóvenes sin estudios que no buscaron estabilidad por el contrario buscaron experiencia y, el 20% indicó que raras veces los contratos han ayudado en su desarrollo de actividades pues en fechas importantes recibieron una cantidad de dinero por Ley, por otro lado el 26.7% precisó que casi siempre los contratos ayudaron en el desarrollo de sus actividades ya que por las vacaciones que percibieron o por el seguro que beneficio a un familiar directo y el 20% señaló que los contratos siempre fueron esenciales en el desarrollo de sus actividades económicas, ya que los protegía la Ley y tenían la estabilidad que en una gran parte buscó cuando se tiene familia que sostener.

**Tabla 23**

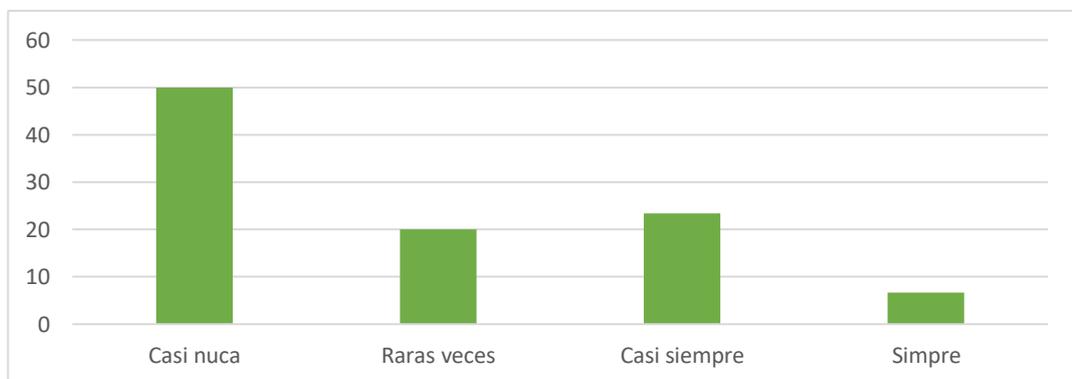
*Opinión de la importancia de efectuar convenios para mejorar sus servicios*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca   | 15         | 50.0       | 50.0              | 50.0                 |
|        | Raras veces  | 6          | 20.0       | 20.0              | 70.0                 |
|        | Casi siempre | 7          | 23.3       | 23.3              | 93.3                 |
|        | siempre      | 2          | 6.7        | 6.7               | 100.0                |
|        | Total        | 30         | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Elaboración con base en la encuesta aplicada..

**Figura 20**

*La empresa efectúa convenios para mejorar sus servicios*



*Nota.* . Elaboración con base en la encuesta aplicada.

## Interpretación

Sostiene que el 50%, los convenios casi nunca mejoraron los servicios ofrecidos por la empresa ya que consideraron el convenio en un tiempo donde no había mucha visita por parte de los extranjeros, así mismo el 20% señaló que raras veces los convenios permitieron mejorar sus servicios esto se debió a la falta de comunicación al pasajero de los servicios que se ofrecía, sin embargo el 23.3% precisó que casi siempre los convenios permitieron mejorar sus servicios y el 6.7% señaló que los convenios siempre permitieron mejorar los servicios ofrecidos por la responsabilidad mutua que se tenía.

**Tabla 24**

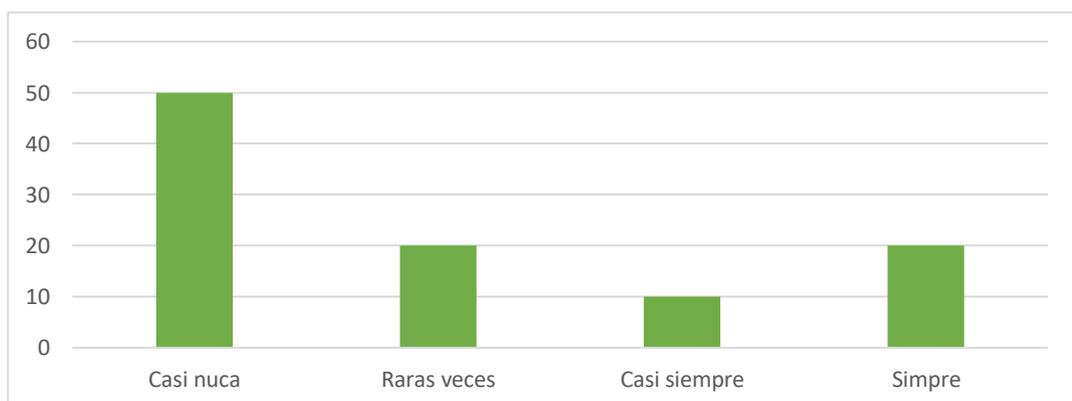
*Opinión de la importancia de la competitividad para innovar y mejorar sus servicios*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca   | 15         | 50.0       | 50.0              | 50.0                 |
|        | Raras veces  | 6          | 20.0       | 20.0              | 70.0                 |
|        | Casi siempre | 3          | 10.0       | 10.0              | 80.0                 |
|        | Siempre      | 6          | 20.0       | 20.0              | 100.0                |
|        | Total        | 30         | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Elaboración con base en la encuesta aplicada.

**Figura 21**

*La competitividad le ayuda a la empresa turística innovar*



*Nota.* Elaboración con base en la encuesta aplicada.

## Interpretación

El 50% señaló que la competitividad casi nunca permite innovar y mejorar sus servicios así mismo consideraron que la competencia le quita clientes y que no les beneficiaba, así mismo el 20% indicó que raras veces la competitividad ayudó a mejorar los servicios pero precisaron que sería mejor que la competencia no le da muchos beneficios, sin embargo el 10% precisó que casi siempre la competitividad permitiera impulsar la mejora de los servicios que ofreció por lo que precisan que en cierta medida la competencia es esencial para mejorar la calidad de servicios de la empresa y por otra parte el 20% determinó que la competitividad siempre permitiera que se mejore la calidad de sus servicios por lo que estas son esenciales debido a que estos les impulsaba a mejorar sus servicios y la calidad de estos.

## 4.2. Prueba de normalidad

H0: Los datos tienen distribución normal

H1: Los datos no tienen distribución normal

**Tabla 25**

*Prueba de normalidad*

|                        | Shapiro-Wilk |    |       |
|------------------------|--------------|----|-------|
|                        | Estadístico  | gl | Sig.  |
| Factores empresariales | 0.858        | 30 | 0.001 |
| Capacidad productiva   | 0.878        | 30 | 0.003 |
| Recursos materiales    | 0.868        | 30 | 0.001 |
| Recursos Financieros   | 0.858        | 30 | 0.001 |
| Recursos humanos       | 0.819        | 30 | 0.000 |
| Factores internos      | 0.873        | 30 | 0.002 |
| Factores externos      | 0.863        | 30 | 0.001 |

*Nota.* Prueba de normalidad.

## Interpretación

Luego de que los 30 empleados de Apu Inti Inversiones Turísticas S.A.C respondieron a todas las preguntas del cuestionario, se procedió a llevar a

cabo un análisis inferencial. Para determinar la distribución de los datos, se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk. Esta elección se basó en el tamaño de la muestra, que era menor a 50, y al evaluar el valor de significancia, se confirmó que los datos no seguían una distribución paramétrica, ya que el valor era inferior a 0.05. Por lo tanto, para validar tanto las hipótesis generales como las específicas planteadas, se decidió emplear la prueba no paramétrica de la Rho de Spearman. Pinilla y Rico (2021).

### 4.3. Prueba de hipótesis

#### Prueba de hipótesis general

H0: No existe relación significativa entre los factores empresariales y la capacidad productiva de una empresa turística del distrito de Machu Picchu, año 2023.

H1: Existe relación significativa entre los factores empresariales y la capacidad productiva de una empresa turística del distrito de Machu Picchu, año 2023

#### Regla de decisión para corroborar la hipótesis:

a) El nivel de significancia límite es 5% = 0.05

b) Si P valor > 05 = Se acepta hipótesis nula

**c) Si P valor < 05 = Se acepta hipótesis de investigación**

**Tabla 26**

*Prueba de hipótesis general*

|                 |                        |                            | Factores empresariales | Capacidad productiva |
|-----------------|------------------------|----------------------------|------------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Factores empresariales | Coeficiente de correlación | 1.000                  | ,741**               |
|                 |                        | Sig. (bilateral)           |                        | 0.000                |
|                 |                        | N                          | 30                     | 30                   |
|                 | Capacidad productiva   | Coeficiente de correlación | ,741**                 | 1.000                |
|                 |                        | Sig. (bilateral)           | 0.000                  |                      |
|                 |                        | N                          | 30                     | 30                   |

*Nota.* La tabla representa la prueba de hipótesis general.

## Interpretación

La Tabla 28 muestra que el coeficiente de significancia arrojó un valor de 0.000, el cual es menor que 0.05. En virtud de este resultado, se pudo confirmar la hipótesis, lo que significa que efectivamente existe una relación alta entre los factores empresariales y la capacidad productiva de una empresa turística en el distrito de Machu Picchu para el año 2023. En cuanto al nivel de relación, se obtuvo un valor de 0.741, lo que indica una relación positiva alta entre las variables estudiadas.

## Prueba de hipótesis específica 01

H0: No existe relación significativa entre los recursos materiales y la capacidad productiva de una empresa turística del distrito de Machu Picchu, año 2023.

H1: Existe relación significativa entre los recursos materiales y la capacidad productiva de una empresa turística del distrito de Machu Picchu, año 2023.

**Tabla 27**

*Prueba de hipótesis específica 1*

|                    |                         |                               | Recursos<br>materiales | Capacidad<br>productiva |
|--------------------|-------------------------|-------------------------------|------------------------|-------------------------|
| Rho de<br>Spearman | Recursos<br>materiales  | Coeficiente de<br>correlación | 1.000                  | ,774**                  |
|                    |                         | Sig. (bilateral)              |                        | 0.000                   |
|                    |                         | N                             | 30                     | 30                      |
|                    | Capacidad<br>productiva | Coeficiente de<br>correlación | ,774**                 | 1.000                   |
|                    |                         | Sig. (bilateral)              | 0.000                  |                         |
|                    |                         | N                             | 30                     | 30                      |

*Nota.* La tabla representa la prueba de hipótesis específica 1.

## Interpretación

La Tabla 29 refleja que el coeficiente de significancia arrojó un valor de 0.000, el cual es menor que 0.05. Con base en este resultado, se confirmó

la hipótesis, lo que significa que efectivamente existe una relación alta entre los recursos materiales y la capacidad productiva de una empresa turística en el distrito de Machu Picchu para el año 2023. En lo que concierne al nivel de relación, se obtuvo un valor de 0.774, lo que indica una relación positiva alta entre las variables analizadas.

### Prueba de hipótesis específica 02

H0: No existe relación significativa entre los recursos financieros y la capacidad productiva de una empresa turística del distrito de Machu Picchu, año 2023.

H1: Existe relación significativa entre los recursos financieros y la capacidad productiva de una empresa turística del distrito de Machu Picchu, año 2023.

**Tabla 28**

*Prueba de hipótesis específica 2*

|                    |                         |                               | Recursos<br>Financieros | Capacidad<br>productiva |
|--------------------|-------------------------|-------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Rho de<br>Spearman | Recursos<br>Financieros | Coeficiente de<br>correlación | 1.000                   | ,483**                  |
|                    |                         | Sig. (bilateral)              |                         | 0.007                   |
|                    |                         | N                             | 30                      | 30                      |
|                    | Capacidad<br>productiva | Coeficiente de<br>correlación | ,483**                  | 1.000                   |
|                    |                         | Sig. (bilateral)              | 0.007                   |                         |
|                    |                         | N                             | 30                      | 30                      |

*Nota.* La tabla representa la prueba de hipótesis específica 2

### Interpretación

La Tabla 30 muestra que el coeficiente de significancia arrojó un valor de 0.000, el cual es menor que 0.05. En consecuencia, se confirmó la hipótesis, lo que significa que efectivamente existe una relación moderada entre los recursos financieros y la capacidad productiva de una empresa turística en

el distrito de Machu Picchu para el año 2023. En relación al nivel de relación, se obtuvo un valor de 0.483, lo que indica una relación positiva moderada entre las variables estudiadas.

### Prueba de hipótesis específica 03

H0: No existe relación significativa entre los recursos humanos y la capacidad productiva de una empresa turística del distrito de Machu Picchu, año 2023.

H1: Existe relación significativa entre los recursos humanos y la capacidad productiva de una empresa turística del distrito de Machu Picchu, año 2023.

**Tabla 29**

*Prueba de hipótesis específica 3*

|                 |                      |                            | Recursos humanos | Capacidad productiva |
|-----------------|----------------------|----------------------------|------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Recursos humanos     | Coeficiente de correlación | 1.000            | ,492**               |
|                 |                      | Sig. (bilateral)           |                  | 0.006                |
|                 |                      | N                          | 30               | 30                   |
|                 | Capacidad productiva | Coeficiente de correlación | ,492**           | 1.000                |
|                 |                      | Sig. (bilateral)           | 0.006            |                      |
|                 |                      | N                          | 30               | 30                   |

*Nota.* La tabla representa la prueba de hipótesis específica 3.

### Interpretación

La Tabla 31 muestra que el coeficiente de significancia arrojó un valor de 0.000, el cual es menor que 0.05. Por lo tanto, se confirmó la hipótesis, lo que indica que efectivamente existe una relación moderada entre los recursos humanos y la capacidad productiva de una empresa turística en el distrito de Machu Picchu para el año 2023. En cuanto al nivel de relación, se obtuvo un valor de 0.492, lo que sugiere una relación positiva moderada entre las variables analizadas.

## V. DISCUSIÓN

Para evaluar la relación entre los factores empresariales y la capacidad productiva de una empresa turística en el distrito de Machu Picchu en el año 2023, se utilizó la prueba estadística no paramétrica conocida como el coeficiente de Spearman (Rho de Spearman). El resultado de esta prueba mostró un valor de significancia de 0.000, el cual es menor que 0.05. Por lo tanto, se confirmó la hipótesis alternativa en lugar de la hipótesis nula. Además, en términos de la magnitud de la relación, se obtuvo un valor de 0.741. Esto indica que existe una relación positiva y fuerte entre las variables de interés en este estudio, lo que respalda la conexión significativa entre los factores empresariales y la capacidad productiva de la empresa turística en Machu Picchu en el año 2023. En otras palabras, los resultados sugieren que si una empresa turística en el distrito de Machu Picchu en el año 2023 cuenta con y administra adecuadamente sus recursos empresariales, como los recursos materiales, financieros y humanos, esto contribuirá significativamente a mejorar su capacidad productiva y, por ende, sus ingresos. Basándonos en estos hallazgos, se puede concluir que efectivamente existe una relación significativa entre los factores empresariales y la capacidad productiva en este contexto específico. Estos hallazgos concuerdan con los de Benites et al. (2020), quien concluyó que existen varios factores que se encontraron estrechamente relacionados con la productividad y a su posicionamiento en el mercado en cuanto a puestos de trabajo, administración de seguridad ocupacional, mercadeo, gestión y certificación de calidad selección y capacitación de personal, información en etapa de desarrollo, alianzas estratégicas, enfoques estratégicos, uso de tecnologías convencionales en su productividad total de factores y en sus resultados, para lo cual fue esencial que las empresas cuenten con los recursos esenciales para un buen desempeño ya que a través de estos podrá invertir, financiar y desempeñar un buen trabajo y el cumplimiento de los objetivos de la empresa, se consideró al presente autor porque menciona que es necesario, para una buena productividad que fue esencial varios factores empresariales. En ese sentido se precisa que este autor coincide con la postura que tomó el investigador, debido a que para mejorar la capacidad productiva de una empresa intervendrán distintos factores que son esenciales para el buen desempeño de sus actividades económicas y el cumplimiento de sus objetivos. Así mismo Navarro (2018), donde

concluyó que la capacidad productiva se relaciona con los ingresos, las actividades ordinarias y extraordinarias de la empresa. Mostrando que la capacidad productiva de la empresa donde se apreció el aumento de los ingresos siempre y cuando se utilice de manera adecuada , así mismo manifestó que las actividades ordinarias permitieron cubrir con el capital humano y las deudas con terceros , con respecto a las actividades extraordinaria se cubrió las maquinaria, las horas de mano ociosa y el equipo de la empresa mejorando su capacidad productiva todo ello utilizando los recursos de manera eficiente, por lo tanto, maximizar los ingresos de la empresa. En base a lo señalado se precisa que este autor coincide con la postura que tomo el investigador, esto debido a que ambos precisan para mejorar la capacidad productiva será esencial que la empresa cuente y haga uso correcto de los recursos humanos, financieros y materiales debido a que a través de estos podrán desarrollar de manera más eficiente sus operaciones económicas y maximizar sus ingresos. Por otra parte, Montalvo (2018), Se puede concluir que los resultados de los tres cálculos de capacidad de carga y gestión indican que no hay evidencia de impactos ambientales significativos. Por lo tanto, es factible implementar estrategias y acciones productivas que se fundamenten en la organización comunitaria y se basen en la planificación para el desarrollo a nivel regional y local. Sin embargo, es importante destacar que esta apertura no regulada de la oferta turística podría conllevar ciertos riesgos que podrían tener efectos negativos en el mediano y largo plazo. De acuerdo a lo señalado se precisa que este autor coincide con la postura que tomo el investigador, esto debido a que ambos indican que es esencial que la empresa tenga una organización bajo la cual pueda desarrollar de manera más efectiva la capacidad productiva de la empresa. En esa misma línea Nasir y Ha (2019), se concluyó que el valor empresarial del desarrollo empresarial radica en su uso de sus recursos dentro de los procesos de gestión que afectaron a los procesos operativos que impulsaron los ingresos o reducen los costes, y en su uso dentro de esos mismos procesos operativos para lo cual fue esencial el contar con recursos económicos, financieros y humanos con la finalidad de mejorar su capacidad productiva. En base a lo indicado se precisa que este autor coincide con la postura que tomo el investigador, esto debido a que ambos indican que para el desarrollo de la empresa es esencial contar y hacer uso

recursos económicos, financieros y humanos para mejorar su capacidad productiva.

Con respecto al objetivo específico 1 para lograr determinar la relación entre los recursos materiales y la capacidad productiva de una empresa turística del distrito de Machu Picchu, año 2023, hizo uso de la prueba no paramétrica Rho de Spearman donde el coeficiente de significancia que dio un valor de 0.000 siendo este menor a 0.05, se aceptó la hipótesis alterna, por otro lado, con respecto al nivel de relación se obtuvo un valor de 0.741 mostrando así que existe una relación positiva alta ente las unidades de estudio. En otras palabras quiere decir que si la empresa cuenta y hace uso correcto de la infraestructura, equipos, muebles y enceres además de realizar el acondicionamiento de todas sus áreas se podrá efectuar de manera adecuada sus actividades económicas e incrementando su capacidad productiva. En base a lo precisado se señala que si existe una relación significativa entre los recursos materiales y la capacidad productiva de una empresa turística del distrito de Machu Picchu, año 2023. Estos resultados concuerdan con los hallazgos de García et al. (2021), quien concluyó que las mypes que arriesguen la innovación para lograr dar o recibir un producto o servicio de calidad, podrán perdurar en el mercado frente a cualquier circunstancia, por lo que es importante que los administradores se mantengan informados, examinen, organicen, dirijan, deleguen funciones y comparen, para que de este modo puedan aplicar un cambio en la planeación y ejecución y logren mejorar sus servicios o productos y ser competitivos en el mercado. De acuerdo a lo señalado se precisa que este autor coincide con la postura que tomo el investigador, en cuanto a que para lograr ofrecer un producto de calidad será necesario que los empresarios tomen en cuenta los factores internos y externos como la organización, dirección, oferta y demanda, para lo cual será necesario que la empresa innove y acondicione la empresa para mejorar sus servicios. Así mismo Cappillo (2022), concluyó debido a que no cuentan con los insumos para realizar sus actividades de producción, así mismo señalan que no adquirieron los recursos de proveedores especializados, por lo que no se tiene control de todos los procesos de producción y muestra una capacidad productiva regular. En base a lo indicado se precisa que este autor coincide con la postura que tomo el investigador, en cuanto a que es necesario que la empresa cuente con los recursos materiales necesarios para el desarrollo

eficiente de sus actividades de producción. Además de ello Cabrera y Conza (2017), determinó que es esencial que se cuente con los recursos financieros, económicos y humanos ya que estos garantizan un desempeño óptimo y un mayor ingreso para su rentabilidad. La postura de este autor coincide con la del investigador ya que se manifiesta que para que una empresa cuente con un buen rendimiento en su capacidad productiva fue esencial que la empresa cuente con la infraestructura adecuada, equipos, acondicionamiento del establecimiento, muebles y enseres.

Con relación al objetivo específico 2 para lograr determinar la relación entre los recursos financieros y la capacidad productiva de una empresa turística del distrito de Machu Picchu, año 2023, se efectuó la prueba no paramétrica Rho de Spearman donde el coeficiente de significancia que dio un valor de 0.000 siendo este menor a 0.05, se aceptó la hipótesis es decir que, por otro lado, con respecto al nivel de relación se obtuvo un valor de 0.483 mostrando así que existe una relación positiva moderada entre las unidades de estudio. Es decir que para lograr mejorar la capacidad productiva de la empresa será necesario que este cuente y haga uso correcto de los recursos financieros como el capital de trabajo, liquidez e ingresos, esto debido a que a través de estos recursos la empresa podrá financiar e invertir en sus actividades económicas mejorando así su desempeño e incrementando sus ingresos. De acuerdo a lo precisado se indica que si existe una relación significativa entre los recursos financieros y la capacidad productiva de una empresa turística del distrito de Machu Picchu, año 2023. Estos resultados concuerdan con los hallazgos de Ramos (2021), quien concluye que las empresas presentaron dificultades así como tuvieron limitaciones como el acceso al financiamiento para el desarrollo de actividades, la producción de sus servicios y la cobranza de los mismos, lo que afectó de forma negativa la operatividad de estos, en revisión del estudio realizado por el autor precisó que es esencial que una empresa cuente con recursos financieros para el desarrollo de sus actividades. En concordancia a lo indicado por este autor se señala que coincide con la postura que tomo el investigador, en cuanto a que los recursos financieros desempeñan un papel muy importante en la operatividad de las actividades de la empresa. Así mismo Andrade (2020), concluyó que la disponibilidad de fondos de inversión fue esencial para realizar un aumento de la capacidad productiva, debido a que si se

dispone de una alta disponibilidad de liquidez y no tiene deudas a largo plazo con terceros que comprometan su capital, podrán invertir dentro de la propia organización para mejorar la rentabilidad. De acuerdo a lo indicado por este autor se señala que coincide con la postura que tomo el investigador, en cuanto a que el incremento de la capacidad productiva mejorar si este cuenta con los recursos financieros suficientes para desarrollar de manera efectiva las actividades económicas. En esa misma línea Reinoso et al. (2021), concluyó que para el desarrollo sostenible del turismo es necesario las estrategias que direccionen las medidas económicas, refinanciamiento, incentivos económicos la creación de nuevos productos de naturaleza; La creación de sistemas tecnológicos que faciliten la venta y promoción de productos turísticos y que proporcionen capacitación para el personal es algo que este autor respalda. Además, este autor está de acuerdo con la opinión del investigador en el sentido de que, para impulsar las actividades turísticas de manera efectiva, se requerirá disponer de los recursos financieros adecuados para aumentar la capacidad productiva.

Con relación al objetivo específico 3 para lograr determinar la relación entre los recursos humanos y la capacidad productiva de una empresa turística del distrito de Machu Picchu, año 2023, se efectuó la prueba no paramétrica Rho de Spearman donde el coeficiente de significancia que dio un valor de 0.000 siendo este menor a 0.05, se aceptó la hipótesis es decir que, por otro lado, con respecto al nivel de relación se obtuvo un valor de 0.492 mostrando así que existe una relación positiva moderada entre las unidades de estudio. En otras palabras si se cuenta con el personal técnico, personal de servicio y si se mejora las condiciones de trabajo del personal también se mejora el desempeño de las actividades económicas así como también presentara un incremento en la capacidad productiva. En base a lo indicado se señala que si existe una relación significativa entre los recursos humanos y la capacidad productiva de una empresa turística del distrito de Machu Picchu, año 2023. Estos resultados concuerdan con los hallazgos de Tur et al. (2018), quien concluyó que la planificación, la organización y la gestión de los recursos son cruciales para maximizar tanto el beneficio social como el económico, debido a que unos de los factores comerciales notables están relacionados con la gestión comercial, la satisfacción laboral y las ganancias ya que una gestión empresarial eficiente proporciona los máximos beneficios

económicos y sociales para todas las empresas ya sea comercial o de servicios. De acuerdo a lo indicado se precisa que este autor coincide con la postura que tomo el investigador, en cuanto a que manifestaron que para la capacidad productiva se tomaron en cuenta distintos factores internos y externos que se encontraron relacionados con el desarrollo de sus actividades. Así mismo, Masco (2021) sugiere que varios factores, tanto internos como externos, afectan la eficiencia de las cadenas productivas. Además, señalo que las limitaciones en de mano de obra especializada es un factor que afecta el volumen de producción, lo que afecta negativamente la capacidad productiva. En este contexto, este autor concuerda en que para mejorar la capacidad productiva, es esencial considerar diversos factores empresariales como la mano de obra que contribuyan al desarrollo eficiente de todas las actividades relacionadas. En esa misma línea Inca (2020) precisa desde una perspectiva de gestión del proceso productivo, se observaron errores en la ejecución del proceso de producción. Estos errores abarcaron aspectos como la deficiente administración de los recursos materiales, financieros y humanos, así como la falta de disponibilidad de estos recursos. En base a ello se señala con cuerda con el autor al precisar que es esencial una buena gestión de los factores empresariales entre ellos los recursos humanos.

## VI. CONCLUSIONES

**Primero.** En función del resultado obtenido en la correlación de Spearman utilizando los datos de los 30 trabajadores de la empresa, se ha determinado que existe una relación significativa y positiva entre los factores empresariales, como la gestión adecuada de los recursos económicos, financieros y humanos, y la capacidad productiva de los trabajadores. Al aceptar la hipótesis alternativa, se respalda la noción de que, para mejorar la eficiencia en la producción de la empresa, es esencial que los empresarios administren de manera efectiva sus recursos.

**Segundo.** De acuerdo a los valores obtenidos en la correlación de Spearman a partir de los datos recopilados de los 30 trabajadores de la empresa, se ha establecido la existencia de una relación alta entre los recursos financieros y la capacidad productiva de la empresa. En base a estos resultados, se ha aceptado la hipótesis alternativa. Este descubrimiento sugiere que la gestión adecuada de los recursos financieros en la empresa puede tener un impacto positivo en su productividad. En otras palabras, si la empresa optimiza y utiliza eficientemente sus recursos financieros, es más probable que pueda aumentar su capacidad de producción, lo que puede conducir a una mejora en su rendimiento y resultados.

**Tercero.** Con respecto a los valores obtenidos en la conexión de Spearman entre los recursos materiales y la capacidad productiva indican una relación positiva moderada, entonces se puede concluir que existe una asociación significativa entre ambos, aunque esta relación no es tan fuerte como una conexión alta. Esto significa que si la empresa hace un uso adecuado de sus recursos materiales, es probable que experimente una mejora positiva en su capacidad productiva, en base a lo obtenido se precisa que se aceptó la hipótesis alterna.

**Cuarto.** De la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman a los datos obtenidos de los 30 trabajadores de la empresa, mostró una relación positiva moderada entre los recursos humanos y la capacidad productiva, entonces se puede concluir que existe una asociación significativa entre ambos aspectos. Esto implica que si la empresa administra de manera efectiva su personal, es probable que experimente una mejora en su capacidad productiva. Según lo obtenido, se confirma la aceptación de la hipótesis alternativa. Esto resalta la idea de que el éxito de una empresa depende de una gestión integral de múltiples factores, y el desempeño de los recursos humanos es solo uno de ellos. Para mejorar la capacidad productiva, es fundamental considerar también otros aspectos como los recursos materiales, financieros, la tecnología, los procesos de producción y otros factores relevantes para la organización.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primero.** Se propone a la gerencia de la empresa, monitorear y dar seguimiento al uso que se le esta dando los factores empresariales, para reconocer sectores que necesiten mejoras, identificar posibles deficiencias y hacer elecciones mejor fundamentadas con el objetivo de aumentar la eficiencia..
- Segundo.** Se sugiere implementar un sistema de control que garantice el uso adecuado de los recursos materiales debido a que estos Son esenciales para el funcionamiento de las actividades económicas de la empresa, y una gestión efectiva de estos recursos puede influir considerablemente en la eficiencia y rentabilidad de la organización. Un sistema de control bien diseñado posibilitará que la dirección supervise y garantice que los recursos materiales se empleen de forma eficaz y eficiente
- Tercero.** Se aconseja trabajar de manera conjunta con el area financiera de la empresa el desarrollo de un plan de trabajo que establezca con precisión los recursos financieros.Para promover una adecuada gestión de estos y optimizar el funcionamiento general de la empresa y aumentar su capacidad productiva para desarrollar competitividad en el mercado.
- Cuarto.** Se propone que todas las áreas trabajen de manera conjunta con el área de recursos humanos para Introducir programas de formación dirigidos al personal técnico y de atención al cliente. La formación representa una poderosa herramienta para elevar el rendimiento de los empleados y, por lo tanto, incrementar la eficacia productiva de la compañía.

## REFERENCIAS

- Abanto Vidarte y Vasquez Veliz, S. (2020). *Rentabilidad del recreo La Casita del Cuy SAC*. Jaen: Universidad Señor de Sipan. <https://acortar.link/Yblhgc>
- Alamar Belenguer y Guijarro Tormo, R. (2018). *El libro de la productividad en la empresa española 2018*. España: Editorial resultae. <https://acortar.link/3oEyLT>
- Alarcon Gonzales y González Becerra. (2018). El desarrollo económico local y las teorías de localización. *Revisión teórica. Revista Espacios*, <https://doi.org/18v39n51/18395104.html>
- Alonso Becerra. (2020). *Gestión de recursos humanos: guía de estudio*. Cuba: Editorial Universitaria. <https://acortar.link/VGjSHM>
- Álvarez Risco,. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. Lima: Universidad de Lima. <https://acortar.link/dhqjKg>
- Amorós, M. D. (2018). Metodología de la Investigación Social Cuantitativa (2015). *Revista de educación y derecho= Education and law review*. <https://doi.org/10.1344/re&d.v0i17.21845>
- Andrade Rocha . (2020). *Propuesta financiera para la ampliación de la capacidad productiva de la Florícola Radugaflores S.A., ubicada en el cantón Pedro Moncayo, parroquia Tabacundo, provincia de Pichincha*. Quito: Universidad Central del Ecuador. <https://acortar.link/3yksp4>
- Argibay. (2019). The Sample in Quantitative Research. *Subjetividad y Procesos Cognitivos*,[http://www.doi.org/scielo.php?pid=S1852-73102009000100001yscript=sci\\_arttextytlng=en](http://www.doi.org/scielo.php?pid=S1852-73102009000100001yscript=sci_arttextytlng=en)
- Asenjo Vergara., Schlegel Heldt., Little Cárdenas., Martin Stuyen, y Mujica Hoevelmayer, (2019). Necesidad de una propuesta conceptual para recuperar la funcionalidad y capacidad productiva de los bosques nativos de la zona centro sur de Chile. *Ciencia y Investigación Forestal*, 69 - 80. <https://acortar.link/E7bpxG>
- Avolio, Stickney, Weil, Schipper, y Francis, (2016). *Contabilidad Financiera*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Cengage Learnin. [https://www.sdoi.org/scielo.php?pid=S1405-66662018000401235yscript=sci\\_abstractytlng=pt](https://www.sdoi.org/scielo.php?pid=S1405-66662018000401235yscript=sci_abstractytlng=pt)

- Baez Santana, R. A.-A. (2019). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. Scielo, <https://doi.org/v40n1/1815-5936-rii-40-01-14.pdf>
- Báez, R., Fabbroni, M., y Pérez Márquez, M. (2020). *Fundamentos del turismo: Nuevo enfoque en el siglo XXI*. Argentina: Ugerman Editor. [https://www.researchgate.net/profile/Mariana-Marquez-2/publication/366840303\\_LIBRO\\_FUNDAMENTOS\\_DEL\\_TURISMO\\_NUEVO\\_ENFOQUE\\_EN\\_EL\\_SIGLO\\_XXI\\_CAPITULO\\_3\\_TURISMO\\_POLITICA\\_S\\_Y\\_DESARROLLO\\_Objetivo\\_del\\_capitulo/links/63b49ce003aad5368e60c8b5/LIBRO-FUNDAMENTOS-DEL-T](https://www.researchgate.net/profile/Mariana-Marquez-2/publication/366840303_LIBRO_FUNDAMENTOS_DEL_TURISMO_NUEVO_ENFOQUE_EN_EL_SIGLO_XXI_CAPITULO_3_TURISMO_POLITICA_S_Y_DESARROLLO_Objetivo_del_capitulo/links/63b49ce003aad5368e60c8b5/LIBRO-FUNDAMENTOS-DEL-T)
- Baudrillard, J. (1980). *El espejo de la producción*. Barcelona: Gedisa. <https://www.gedisa.com/gacetillas/302673.pdf>
- Bayas, C. V. (2018). Modelo integrador para la gestión de recursos financieros, humanos y materiales en PYMES. *Revista Publicando*, <http://dx.doi.org/10.15240/tul/001/2017-3-00>
- Benites Gutiérrez, L., Ruff Escobar, C., Ruiz Toledo, M., Matheu Pérez, A., Inca Alayo, M., y Juica Martínez, P. (2020). Análisis de los factores de competitividad para la productividad sostenible de las PYMES en Trujillo. *Revista de métodos cuantitativos para la economía y la empresa*, vol. 29, p. 208-236. <https://acortar.link/Fc6QG9>
- Bento, P., Murta, L., y Sáez Padilla, J. (2019). La calidad de los servicios de las empresas de turismo activo en Portugal. *Universidad de Murcia*, no 44, p. 27-41. doi:<http://dx.doi.org/10.6018/turismo.44.404721>
- Cabralles, Á. L. (2018). *Fundamentos para la gestión estratégica de los recursos humanos*. Catalunya: Editorial UOC. <https://acortar.link/ZS4Xbn>
- Cabrera Laime, M., y Conza Tinco, Y. (2017). *Análisis de la producción del cultivo de fresas y del maíz en la Cooperativa Agroindustrial Valle Sagradoagrovos - Calca, Cusco – 2016*. Cusco - Perú: Universidad Andina del Cusco. <https://acortar.link/KKRHL9>
- Cajigas, M., Ramorez, E., y David., R. (2019). Capacidad de producción y sostenibilidad en empresas nuevas. *Revista espacios* <http://dx.doi.org/19v40n43/19404315>.

- Camara de Comercio, Industria, Servicio, Turismo y de la producción de Cusco. (2022). *Cusco: El Principal Destino Turístico en el Perú*. Artículos CEE. <https://www.camaracusco.org/cusco-el-principal-destino-turistico-en-el-peru/>
- Cappillo Ruiz, A. I. (2022). *Cadena productiva y comercialización de lácteos en la empresa Tirol, Pucallpa - 2022*. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo. <https://acortar.link/amKTzM>
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la Investigación Científica* (Vol. 2da Edición). Lima Perú: San Marcos. <https://acortar.link/LPge5P>
- Carrillo Landazábal, M. S., Alvis Ruiz, C. G., Mendoza Álvarez, Y. Y., y Cohen Padilla, H. E. (2019). *Herramientas de mejora de la calidad. Caso empresa metalmecánica en Cartagena, Colombia*. Colombia: Dialnet. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2019.0001.04>
- Ccala Molina, D. C., y Chuquichampi Flores, Y. (2021). *Capacidad de producción y el desarrollo socioeconómico de la asociación de criadores de cuyes de la comunidad campesina de Cachona del distrito de Santiago, provincia del Cusco, en el año 2020*. Cusco - Perú: Universidad Peruana Austral del Cusco. <https://acortar.link/PxmdWF>
- CEPLAN. (2016). <http://www.une.edu.pe/planeamiento/docs/documentos-normativos/DISPOSITIVOS%20LEGALES%20VIGENTES%20EN%20LA%20ADM%20PUBLICA/08%20SIST.%20%20ADM.%20DE%20PLANEAMIENTO%20ESTRATEGICO/PLANEAMIENTO%20ESTRATEGICO.pdf>
- COMEXPERU. (2020). [comexperu.org.pe](http://comexperu.org.pe). *Desempeño y competitividad turística en el Perú - Resultados en 2019*: <https://acortar.link/kIOtvi>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2022). <https://acortar.link/kpqcba>
- CSIC. (2018). *Ética e integridad científica en el CSIC*. Gobierno de España, 3. <https://www.csic.es/es/el-csic/etica/etica-en-la-investigacion>
- de la Garza Toledo, E. (1999). *Epistemología de las teorías sobre modelos de producción*. Buenos Aires - Argentina: CLACSO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales. <https://doi.org/licenses/by-nc-nd/2.0/deed.es>

- Delaux, H. (2017). *Planeamiento Estratégico y Creación de Valor: Reestructurar en Crisis*. Mexico : Redactum.
- Diez Farhat, S., Vargas Valdiviezo, A., y Acosta Ramírez, N. (2021). *Análisis estructural de los factores que inciden en el emprendimiento*. *Revista Venezolana de Gerencia*. <https://doi.org/290/29066223022/html/>
- Dilfuza Samarovna , K. (2020). *Investment as a factor of regional tourism development*. *Journal of Marketing y Management Research*. <https://doi.org/10.5958/2249-877X.2020.00072.7>
- Domínguez, J. y. (2019). *Código de ética para la investigación*. Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución,, (0973-2019). <https://periodicos.ufpa.br/index.php/ethnoscientia/article/view/10239>
- Drucker, P. (2013). *La sociedad poscapitalista*. Argentina: Sudamericana. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=yid=zSYBAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=La+sociedad+poscapitalista&ots=zYfezQJwwH&sig=zvEmd64MA3jEoLWXoFiXxASlCFI#v=onepage&q=La%20sociedad%20poscapitalista&f=false>
- Dvoskina, A., y Germán Feldman., D. (2018). *Estructura productiva, distribución y crecimiento en América Latina*. *Revista Economía y Desafíos del Desarrollo*, [https://doi.org/4580-7250\\_int\\_102\\_142](https://doi.org/4580-7250_int_102_142)
- Enríquez Pérez, I. (2017). *Las teorías del crecimiento económico: notas críticas para incursionar en un debate inconcluso*. *Revista latinoamericana de desarrollo económico*. <https://doi.org/280/28063104020>
- Fernandez Sanchez, E., Montes Peon, J., y Vazquez Ordas, C. (2018). *Los recursos intangibles como factores de competitividad de la empresa*. *Revista Dirección y Organización*. <https://doi.org/10.37610/dyo.v0i20.318>
- Fernández Zanalía, Y., y Rayme Amao, G. (2019). *Tecnologías de producción y su influencia en los ingresos de los productores de ganado vacuno lechero del distrito de Urcos, 2018*. Cusco - Perú: Universidad Peruana Austral del Cusco. <http://repositorio.uaustral.edu.pe/handle/UAUSTRAL/43>
- Fong Reynoso, C., Flores Valenzuela, K. E., y Cardoza Campos, L. M. (2017). *La teoría de recursos y capacidades: un análisis bibliométrico*. *Nova Scientia*. <https://doi.org/10.21640/ns.v9i19.739>

- Galarza, C. R. (2020). *Los alcances de una investigación*. *CienciAmérica*  
<http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- García Garnica, A., y Taboada Ibarra, E. L. (2012). *Teoría de la empresa: Las propuestas de Coase, Alchian y Demsetz, Williamson, Penrose y Nooteboom*. Nueva Época. <http://dx.doi.org/v36y2012i1p9-42>.
- García Monsalve, J., Tumbajulca Ramírez, I., y Cruz Tarrillo, J. (2021). *Innovación organizacional como factor de competitividad empresarial en mypes durante el Covid-19*. *Comuni@cción*  
[doi:http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682021000200099yscript=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682021000200099yscript=sci_arttext)
- García Reinoso, N., Blanco González, G., y Quintero Ichazo, Y. (2021). *Factores determinantes en la comercialización de productos turísticos en el cantón Manta, Manabí, Ecuador*. *El Periplo Sustentable: revista de turismo, desarrollo y competitividad*, <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v4i2.779>.
- Hernández Mendoza, S. L., y Duana Avila, D. (2020). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*.  
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019/7678>
- Hernández Sampieri, R., y Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación - Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta - Primera Edición*. México: Mc Graw Hill Education. <https://acortar.link/BUkdnq>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación 6TA Edición*. México: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Ibarra Zavala, D. (2017). *Crítica a la Teoría Clásica del Comercio Internacional, un enfoque de equilibrio general entre país grande y país pequeño*. *Economía Informa*. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ecin.2016.03.004>
- Inca Ttito, M. (2020). *Proceso de producción en la empresa de agroindustrias Vitagen E.I.R.L de la provincia de Canchis distrito de Sicuani - Cusco – 2020*. Cusco - Perú: Universidad Andina del Cusco.

- [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4129/Marite\\_Tesis\\_bachiller\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4129/Marite_Tesis_bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Jiménez, R. A. (2019). Los factores internos de las pymes y su influencia en la competitividad. *Horizontes empresariales*  
<https://doi.org/10.22320/hem.v19i2.4535>
- Lozano Cámara, J. (2004). Medios de producción. *Revista digital de historia y ciencias sociales*. <https://doi.org/652/65200912>.
- Marín Pered, S. (2021). *Técnicas de gestión de recursos humanos por competencias*. España: Editorial Centro de Estudios Ramon Areces SA.  
<https://acortar.link/gAqaTu>
- Martínez Ramírez, J. L. (2020). Impacto de factores del desarrollo cultural organizacional, en la rentabilidad empresarial. *Revista Científica Orbis Cognita*. <https://doi.org/10.48204/j.orbis.v4n2a8>
- Masco Yañez, P. (2021). *Cadena productiva de cafés especiales y el nivel socioeconómico de los caficultores pertenecientes al centro poblado de Quellouno, distrito de Quellouno, provincia de La Convención - Cusco 2019*. Cusco – Perú: Universidad Peruana Austral del Cusco.  
<http://repositorio.uaustral.edu.pe/bitstream/handle/UAUSTRAL/96/2021%20ECONOMIA%20-%20MASCO%20YA%20c3%91EZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y96>
- Mendoza, S. H. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*,  
<https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Merino Soto, C. (2018). Confidence interval for difference between coefficients of content validity (Aiken's V): A SPSS syntax. *Annals of Psychology*.  
<https://dx.doi.org/10.6018/analesps.34.3.283481>.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2023). Turismo. gob.p:  
<https://www.gob.pe/institucion/mincetur/tema/turismo?filter%5Bterms%5D=cusco+y&sheet=>
- Montalvo Vargas, R. y. (2018). Estimación de la capacidad de carga turística en Agua Selva (Tabasco-México): Base para la planificación y el desarrollo regional. *Estudios y perspectivas en turismo*,  
<https://doi.org/pdf/eypt/v27n2/v27n2a06.pdf>

- Nasir Abdul , J., y Ha Jin , H. (2019). *Technological-Centric Business Intelligence: Critical Success Factors*. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, [https://doi.org/Vol5iss2\\_/85\\_Jalil\\_P1499\\_2019R.pdf](https://doi.org/Vol5iss2_/85_Jalil_P1499_2019R.pdf)
- Navarro Cuaresma, M. L. (2018). *Capacidad productiva y los ingresos de la empresa industrial del distrito de Puente Piedra, 2020*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93378/Navarro\\_CML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93378/Navarro_CML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- O.M.T. (2022). *El turismo va camino de recuperar los niveles prepandémicos en algunas regiones en 2023*. *unwto.org*: <https://acortar.link/AR8E9p>
- Olis Barreto, I., Reyes, G., Martín Fiorino, V., y Villalobos Antúnez, J. (2021). *Crisis empresarial, factores que influyen y alteran la gestión de las empresas en Colombia*. *Revista de Ciencias Sociales*. <https://doi.org/280/28069360008>
- Organización Mundial del Turismo. (01 de 2019). <https://acortar.link/B0pmwi>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2023). *Ciudad del Cusco*. *unesco.org*: <https://whc.unesco.org/es/list/273>
- Osuna Patrón, O. E., y Vargas Hernández, J. G. (2019). *Factores internos y externos a la empresa que propician entornos de productividad en el sector privado*. *Libre Empresa* <https://doi.org/10.18041/1657-2815/libreempresa.2019v16n1.5910>
- Perez Montoya, J. J. (2016). *El desarrollo financiero y el crecimiento económico*. *REICE. Revista Electrónica de Investigación en Ciencias Económicas*, <https://doi.org/10.5377/reice.v4i7.2837>
- Pinilla Ortiz, J. y. (2021). *¿ Pearson y Spearman, coeficientes intercambiables? Comunicaciones en Estadística* <https://doi.org/10.15332/23393076.6769>
- Quiceno, D. E. (2018). *La importancia de los recursos financieros personales y su relación con la inteligencia financiera: revisión documental*. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*. <https://doi.org/10.35575/rvucn.n55a7>
- Ramírez Méndez, G. G. (2022). *Productividad, aspectos que benefician a la organización*. *Scielo*. <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>
- Ramírez, D., Ramírez, E., y Cajigas, M. (2019). *Capacidad de producción y sostenibilidad en empresas nuevas*. *Revista Espacios*. <https://doi.org/19v40n43/19404315.html>

- Ramos Reyes, J. (2021). *Factores determinantes del desempeño empresarial en Lima Metropolitana durante la pandemia*. *Quipukamayoc*, vol. 29, no 61, p. 95-104. <https://doi.org/10.15381/quipu.v29i61.21731>
- Romero Mancera, F. (2019). *Dirección Financiera*. Málaga: Elearning. <https://books.google.es/books?hl=esylr=yid=HCzIDwAAQBAJyoi=fndypg=PA7ydq=Direcci%C3%B3n+Financierayots=ZpSUKMPHkSysig=Tia0LVkd3TmjsFs3VpXY7Q2sdSU#v=onepageyq=Direcci%C3%B3n%20Financierayf=false>
- Romero Suárez, D., Pertuz, V., y Orozco Acosta, E. (2020). *Factores determinantes de competitividad e integración organizacional: revisión sistemática exploratoria*. *Información tecnológica*. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000500021>
- Rubio Rodríguez, G., Téllez Bedoya, C., y Gómez Rodríguez, D. (2019). *Análisis de los factores que componen un sistema de gestión empresarial*. *Revista Científica Hermes*. <https://doi.org/10.22458/rna.v10i2.2730>
- Superintendencia de Bancas, Seguros y AFP. (2015). <https://acortar.link/yTC46B>
- Tur Porcar, A., Roig Tierno, N., y Llorca Mestre, A. (2018). *Factors Affecting Entrepreneurship and Business Sustainability*. *Sustainability*, <https://doi.org/10.3390/su10020452>
- Wray, R. (2015). *Modern Money Theory: A Primer on Macroeconomics for Sovereign Monetary Systems*. Alemania: Springer. <https://books.google.es/books?hl=esylr=yid=YVxaCwAAQBAJyoi=fndypg=PR8ydq=Modern+Money+Theory:+A+Primer+on+Macroeconomics+for+Sovereign+Monetary+Systemsyots=Un6Bq2cd4llysig=pSApZBJtMpx7fN1C9ztBlxDPINE#v=onepageyq=Modern%20Money%20Theory%3A%20A%20Primer%20on>

## **ANEXOS**

## Anexo I: Matriz De Consistencia

| Problema general   | Objetivo general   | Hipótesis general   | Variables  | Dimensiones                                  | Indicadores   | Ítems           | Escala   | Metodología   |
|--|--|---|--|--|---|-----------------|--|---|
| ¿Cuál es la relación entre los factores empresariales y la capacidad productiva de una empresa turística del distrito de Machu Picchu, año 2023? | Determinar la relación entre los factores empresariales y la capacidad productiva de una empresa turística del distrito de Machu Picchu, año 2023. | Existe relación significativa entre los factores empresariales y la capacidad productiva de una empresa turística del distrito de Machu Picchu, año 2023. | <b>Factores empresariales</b>  | Recursos materiales                          | Infraestructura<br>Equipos<br>Muebles y enseres   | 1-4             |  | <b>1. Enfoque</b><br>Cuantitativo<br><b>2. Tipo</b>   |
| ¿Cuál es la relación entre los recursos materiales y la capacidad productiva de una empresa turística del distrito de Machu Picchu, año 2023?    | Determinar la relación entre los recursos materiales y la capacidad productiva de una empresa turística del distrito de Machu Picchu, año 2023.    | Existe relación significativa entre los recursos materiales y la capacidad productiva de una empresa turística del distrito de Machu Picchu, año 2023.    | Ramírez et al. (2019) remarca que para determinar los factores empresariales de una empresa comercial o de servicios, basta valorar los recursos disponibles, es decir, medir la cantidad y calidad de los recursos humanos, materiales y financieros.   | Recursos Financieros<br><br>Recursos humanos | Acondicionamiento<br><br>Capital de trabajo<br>Liquidez<br>Ingresos<br>Personal técnico<br>Personal de servicio | 5-7<br><br>8-10 |  | <b>3. Nivel</b><br>Correlacional<br><b>4. Diseño</b><br>No experimental - transversal<br><b>4. Población</b>                    |
| ¿Cuál es la relación entre los recursos Financieros y la capacidad productiva de una empresa turística del distrito de Machu Picchu, año 2023?   | Determinar la relación entre los recursos Financieros y la capacidad productiva de una empresa turística del distrito de Machu Picchu, año 2023.   | Existe relación significativa entre los recursos Financieros y la capacidad productiva de una empresa turística del distrito de Machu Picchu, año 2023.   | <b>Capacidad productiva</b>  | Factores internos                            | Organización<br>Dirección<br>Programación<br>Control  | 11-15           | 1. Nunca<br>2. Casi nunca<br>3. Raras Veces<br>4. Casi siempre<br>5. Siempre | <b>5. Muestra</b><br>30 trabajadores de la empresa Apu Inti<br><b>6. Técnica</b><br>Encuesta<br><b>7. Instrumento</b>           |
| ¿Cuál es la relación entre los recursos humanos y la capacidad productiva de una empresa turística del distrito de Machu Picchu, año 2023?       | Determinar la relación entre los recursos humanos y la capacidad productiva de una empresa turística del distrito de Machu Picchu, año 2023.       | Existe relación significativa entre los recursos humanos y la capacidad productiva de una empresa turística del distrito de Machu Picchu, año 2023.       | Pérez (2016) la capacidad de producción contiene el mayor nivel en cuanto a las actividades productivas que llega a alcanzar la empresa, de igual manera es definido como, la cantidad máxima de producción que llega a alcanzar la empresa en un determinado tiempo, considerando la utilización de recursos explotados, donde intervendrán factores internos y externos. | Factores externos                            | Ejecución<br><br>Oferta<br>Demanda<br>Contratos<br>Convenios<br><br>Competencia                                 | 16-20           |  | <b>8. Análisis de datos</b><br><br>Cuestionario<br>20 preguntas<br>Escala Likert<br><b>8. Análisis de datos</b><br><br>SPSS V25 |

*Nota.* Elaborado por las investigadoras.

## Anexo II

### Matriz de operacionalización

**Título: Factores empresariales y la capacidad productiva en una empresa turística de Machu Picchu, año 2023**

| Variables                     | Definición conceptual   | Definición operacional   | Dimensiones          | Indicadores            | Ítems  | Escala de medición  | Niveles y rangos         |
|-------------------------------|---|--|----------------------|------------------------|--------|---|--------------------------|
| <b>Factores empresariales</b> | Diez et al. (2021) los factores empresariales son todos aquellos recursos que proveen a una organización de los medios necesarios para realizar su actividad ya sea comercial o de servicios, dicho factor puede estar relacionado con cualquier tipo: personas, maquinaria, dinero, una tecnología concreta, entre otros.  | Ramírez et al. (2019) remarca que para determinar los factores empresariales de una empresa comercial o de servicios, basta valorar los recursos disponibles, es decir, medir la cantidad y calidad de los recursos humanos, materiales y financieros.   | Recursos materiales  | Infraestructura        | 1      | 1 = Nunca<br>2 = Casi nunca<br>3 = Raras Veces<br>4 = Casi siempre<br>5 = Siempre | Bueno<br>Regular<br>Malo |
|                               |   |  |                      | Equipos                | 2      |   |                          |
|                               |   |  |                      | Muebles y encerados    | 3      |   |                          |
|                               |   |  | Recursos financieros | Capital de trabajo     | 4      |   |                          |
|                               |   |  |                      | Liquidez               | 5      |   |                          |
|                               |   |  |                      | Ingresos               | 6      |   |                          |
|                               |   |  |                      | Personal técnico       | 7      |   |                          |
|                               |   |  | Recursos humanos     | Personal de servicio   | 8      |   |                          |
|                               |   |  |                      | Condiciones de trabajo | 9 – 10 |   |                          |
|                               |   |  |                      | Organización           | 11     |   |                          |
| <b>Capacidad productiva</b>   | Cajigas et al. (2019) la capacidad de producción es la capacidad que tiene una unidad productiva para producir su máximo nivel de bienes o servicios con una serie de recursos disponibles, la capacidad de producción de una unidad productiva siempre está condicionada por una serie de factores internos como externos. | Pérez (2016) la capacidad de producción contiene el mayor nivel en cuanto a las actividades productivas que llega a alcanzar la empresa, de igual manera es definido como, la cantidad máxima de producción que llega a alcanzar la empresa en un determinado tiempo, considerando la utilización de recursos explotados, donde intervendrán factores internos y externos. | Factores internos    | Dirección              | 12     |   |                          |
|                               |   |  |                      | Programación           | 13     |   |                          |
|                               |   |  |                      | Control                | 14     |   |                          |
|                               |   |  |                      | Ejecución              | 15     |   |                          |
|                               |   |  |                      | Oferta                 | 16     |   |                          |
|                               |   |  | Factores externos    | Demanda                | 17     |   |                          |
|                               |   |  |                      | Contratos              | 18     |   |                          |
|                               |   |  |                      | Convenios              | 19     |   |                          |
|                               |   |  |                      | Competencia            | 20     |   |                          |

*Nota.* Elaborado por las investigadoras.

### Anexo III

#### Instrumento de recolección de datos cuestionario de la variable factores empresariales

Estimado (a) St.(a)

El presente cuestionario es un instrumento de uso académico para la investigación titulada Factores empresariales y la capacidad productiva en una empresa turística de Machu Picchu, año 2023, el cual se divide en 2 partes, está compuesto por 10 enunciados y las respuestas son de carácter anónimo Indicaciones: Marque con una x la opción que considere: 1: nunca, 2: casi nunca. 3: raras veces, 4: casi siempre, 5: siempre

| <b>Variable 1: Factores empresariales</b> |   |          |          |          |          |          |
|---|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>Dimensión 1: Recursos materiales</b>   |   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 1   | Considera usted que ¿La infraestructura de la empresa turística es un factor importante para un buen desempeño?                       |          |          |          |          |          |
| 2   | Cree usted que ¿Los equipos son necesarios para el desarrollo de las actividades económicas de la empresa?                            |          |          |          |          |          |
| 3   | Considera usted que ¿La inversión en muebles y enseres son necesarios para el desarrollo de las actividades económicas de la empresa? |          |          |          |          |          |
| 4   | En su opinión considera usted que ¿Es esencial acondicionar de manera correcta la empresa turística para un buen desempeño?           |          |          |          |          |          |
| <b>Dimensión 2: Recursos financieros</b>  |   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 5   | Considera usted que ¿El capital de trabajo es indispensable para el desarrollo de sus actividades económicas?                         |          |          |          |          |          |
| 6   | Cree usted que ¿La liquidez es esencial para cumplir con sus actividades económicas de la empresa?                                    |          |          |          |          |          |
| 7   | Considera usted que ¿Es importante la implementación de estrategias para incrementar sus ingresos?                                    |          |          |          |          |          |
| <b>Dimensión 3: Recursos humanos</b>      |   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 8   | Considera usted que ¿Es necesario que el personal técnico se capacite para mejorar su desempeño?                                      |          |          |          |          |          |
| 9   | Cree usted que ¿El personal de servicios debe capacitarse para ofrecer un mejor servicio?   |          |          |          |          |          |
| 10  | Considera usted que ¿La empresa turística ofrece a sus trabajadores las condiciones de trabajo necesarias?                            |          |          |          |          |          |

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**  
**CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CAPACIDAD PRODUCTIVA**

**Estimado (a) St.(a)**

El presente cuestionario es un instrumento de uso académico para la investigación titulada Factores empresariales y la capacidad productiva en una empresa turística de Machu Picchu, año 2023, el cual se divide en 2 partes, está compuesto por 10 enunciados y las respuestas son de carácter anónimo Indicaciones: Marque con una x la opción que considere: 1: nunca, 2: casi nunca. 3: raras veces, 4: casi siempre, 5: siempre.

| <b>Variable 2: Capacidad productiva</b> |   |          |          |          |          |          |
|---|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>Dimensión 1: Factores internos</b>   |   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 1                                       | Considera usted que ¿La empresa turística cuenta con una buena organización?  |          |          |          |          |          |
| 2                                       | Considera usted que ¿La empresa turística cuenta con una correcta dirección para el desarrollo de sus actividades?          |          |          |          |          |          |
| 3                                       | Considera usted que ¿La empresa turística realiza una programación optima de sus actividades?                               |          |          |          |          |          |
| 4                                       | Considera usted que ¿La empresa turística efectúa un adecuado control de sus actividades económicas?                        |          |          |          |          |          |
| 5                                       | Considera usted que ¿La empresa turística realiza de manera eficiente el proceso de ejecución de sus actividades?           |          |          |          |          |          |
| <b>Dimensión 2: Factores externos</b>   |   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 6                                       | Considera usted que ¿La oferta de los servicios ofrecidos por la empresa turística permitirá el incremento de sus ingresos? |          |          |          |          |          |
| 7                                       | Cree usted que ¿La demanda de los servicios ofrecidos por la empresa turística es alta y el incremento de sus ingresos?     |          |          |          |          |          |
| 8                                       | Considera usted que ¿Los contratos son esenciales para mejorar sus servicios?   |          |          |          |          |          |
| 9                                       | Considera usted que ¿La empresa efectúa convenios para mejorar sus servicios?   |          |          |          |          |          |
| 10                                      | Considera usted que ¿La competitividad le ayuda a la empresa turística innovar y mejorar sus servicios?                     |          |          |          |          |          |

## **Anexo IV**

### **Modelo de consentimiento informado “Cuestionario”**

**SI ES VIRTUAL EL CUESTIONARIO, SE PUEDE PEDIR  
EL NÚMERO DE DNI DE LA MUESTRA,**

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en manera voluntaria; SÍ (X)      NO  
( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo determinar la relación entre los factores empresariales y la capacidad productiva de una empresa turística del distrito de Machu Picchu, año 2023, asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla a \_\_\_\_\_ los \_\_\_\_\_ correo:  
[thquispeme@ucvvirtual.edu.pe](mailto:thquispeme@ucvvirtual.edu.pe), [rucastillode@ucvvirtual.edu.pe](mailto:rucastillode@ucvvirtual.edu.pe)

## Anexo V

### Carta de presentación de la Universidad César Vallejo a la Empresa Apu Inti



Universidad  
César Vallejo

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Callao, 22 de febrero del 2023

Señor(a)  
**MAYCOL UGARTE VILCA**  
**GERENTE GENERAL**  
**INVERSIONES TURISTICAS APU INTI**  
**CALLE CHINCHAYSUYO NO. 104-MACHU PICCHU**

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Administración

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Callao y en el mío propio, deseando la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. THALIA CINTHIA QUISPE MENDOZA, con DNI 76257263, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Administración, pueda ejecutar su investigación titulada: **"FACTORES EMPRESARIALES Y LA CAPACIDAD PRODUCTIVA EN UNA EMPRESA TURISTICA DE MACHU PICCHU, AÑO 2023"**, en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,

  
Maycol Ugarte Vilca  
DNI: 41796210



**Dra. Nelka Ruiz Miklavec**  
COORDINADORA NACIONAL CCEE  
PROGRAMA DE TITULACIÓN  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

cc: Archivo PTUN.



**Anexo VI**  
**Autorización de aplicación del instrumento firmado por la respectiva  
autoridad**

**Anexo VII**  
**Prueba de V. Aiken**



“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Machupicchu, 11 de abril del 2023

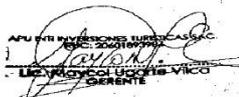
Dra. Nelka Ruiz Miklavec

**COORDINADORA NACIONAL DE TITULACIÓN  
DE UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Administración

Estimada doctora, es grato dirigirme a usted con la finalidad de indicar la aceptación y autorización de investigación del proyecto de tesis, titulada **"FACTORES EMPRESARIALES Y LA CAPACIDAD PRODUCTIVA EN UNA EMPRESA TURISTICA DE MACHUPICCHU, AÑO 2023"** a las Bachilleres THALIA CINTHIA QUISPE MENDOZA, con DNI 76257263 y RUTTY CASTILLO DELGADO, con DNI 81151467 pertenecientes al programa de titulación de la universidad Cesar Vallejo.

**Atentamente:**



APU INTI INVESTIGACION TURISTICA S.A.S.  
Luz Maycol Ugarte Vilca  
GERENTE

.....  
**Maycol Ugarte Vilca**  
Gerente general



## Claridad

| CLARIDAD |    |    |    |   |   |   |   | V.<br>Aiken | promedio |
|----------|----|----|----|---|---|---|---|-------------|----------|
| ITEM     | J1 | J2 | J3 | S | N | C |   |             |          |
| 1        | 1  | 1  | 1  | 3 | 3 | 2 | 1 | 1           |          |
| 2        | 1  | 1  | 1  | 3 | 3 | 2 | 1 |             |          |
| 3        | 1  | 1  | 1  | 3 | 3 | 2 | 1 |             |          |
| 4        | 1  | 1  | 1  | 3 | 3 | 2 | 1 |             |          |
| 5        | 1  | 1  | 1  | 3 | 3 | 2 | 1 |             |          |
| 6        | 1  | 1  | 1  | 3 | 3 | 2 | 1 |             |          |
| 7        | 1  | 1  | 1  | 3 | 3 | 2 | 1 |             |          |
| 8        | 1  | 1  | 1  | 3 | 3 | 2 | 1 |             |          |
| 9        | 1  | 1  | 1  | 3 | 3 | 2 | 1 |             |          |
| 10       | 1  | 1  | 1  | 3 | 3 | 2 | 1 |             |          |
| 11       | 1  | 1  | 1  | 3 | 3 | 2 | 1 |             |          |
| 12       | 1  | 1  | 1  | 3 | 3 | 2 | 1 |             |          |
| 13       | 1  | 1  | 1  | 3 | 3 | 2 | 1 |             |          |
| 14       | 1  | 1  | 1  | 3 | 3 | 2 | 1 |             |          |
| 15       | 1  | 1  | 1  | 3 | 3 | 2 | 1 |             |          |
| 16       | 1  | 1  | 1  | 3 | 3 | 2 | 1 |             |          |
| 17       | 1  | 1  | 1  | 3 | 3 | 2 | 1 |             |          |
| 18       | 1  | 1  | 1  | 3 | 3 | 2 | 1 |             |          |
| 19       | 1  | 1  | 1  | 3 | 3 | 2 | 1 |             |          |
| 20       | 1  | 1  | 1  | 3 | 3 | 2 | 1 |             |          |

### Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla se determina que el instrumento cuenta con claridad en sus interrogantes.

## Relevancia

| RELEVANCIA | promedio |
|------------|----------|
|------------|----------|

| ITEM | J1 | J2 | J3 | S | N | C | V.<br>Aiken |   |
|------|----|----|----|---|---|---|-------------|---|
| 1    | 1  | 1  | 1  | 3 | 3 | 2 | 1           | 1 |
| 2    | 1  | 1  | 1  | 3 | 3 | 2 | 1           |   |
| 3    | 1  | 1  | 1  | 3 | 3 | 2 | 1           |   |
| 4    | 1  | 1  | 1  | 3 | 3 | 2 | 1           |   |
| 5    | 1  | 1  | 1  | 3 | 3 | 2 | 1           |   |
| 6    | 1  | 1  | 1  | 3 | 3 | 2 | 1           |   |
| 7    | 1  | 1  | 1  | 3 | 3 | 2 | 1           |   |
| 8    | 1  | 1  | 1  | 3 | 3 | 2 | 1           |   |
| 9    | 1  | 1  | 1  | 3 | 3 | 2 | 1           |   |
| 10   | 1  | 1  | 1  | 3 | 3 | 2 | 1           |   |
| 11   | 1  | 1  | 1  | 3 | 3 | 2 | 1           |   |
| 12   | 1  | 1  | 1  | 3 | 3 | 2 | 1           |   |
| 13   | 1  | 1  | 1  | 3 | 3 | 2 | 1           |   |
| 14   | 1  | 1  | 1  | 3 | 3 | 2 | 1           |   |
| 15   | 1  | 1  | 1  | 3 | 3 | 2 | 1           |   |
| 16   | 1  | 1  | 1  | 3 | 3 | 2 | 1           |   |
| 17   | 1  | 1  | 1  | 3 | 3 | 2 | 1           |   |
| 18   | 1  | 1  | 1  | 3 | 3 | 2 | 1           |   |
| 19   | 1  | 1  | 1  | 3 | 3 | 2 | 1           |   |
| 20   | 1  | 1  | 1  | 3 | 3 | 2 | 1           |   |

**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla se determina que el instrumento cuenta con relevancia en sus interrogantes.

**Pertinencia**

| PERTINENCIA |    |    |    |   |   |   |          | promedio |
|-------------|----|----|----|---|---|---|----------|----------|
| ITEM        | J1 | J2 | J3 | S | N | C | V. Aiken |          |
| 1           | 1  | 1  | 1  | 3 | 3 | 2 | 1        | 1        |
| 2           | 1  | 1  | 1  | 3 | 3 | 2 | 1        |          |
| 3           | 1  | 1  | 1  | 3 | 3 | 2 | 1        |          |

|    |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|
| 4  | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 5  | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 6  | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 7  | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 8  | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 9  | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 10 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 11 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 12 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 13 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 14 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 15 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 16 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 17 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 18 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 19 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 20 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 |

**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla se determina que el instrumento cuenta con pertinencia en sus interrogantes.

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE  
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## Carta de presentación

**Señor:** Zacarias Santa Cruz Calderón

### Presente

#### **Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de administración de Empresas de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Este, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Factores empresariales y la capacidad productiva en una empresa turística de Machu Picchu, año 2023", y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

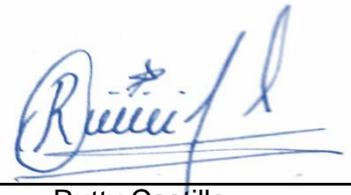
Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente:



---

Thalia Cinthia Quispe Mendoza  
DNI: 76257263



---

Ruty Castillo  
Delgado

DNI: 81151467

## **Definición conceptual de las variables y dimensiones**

### **Variable 1: Factores empresariales**

Diez et a (2021) los factores empresariales son todos aquellos recursos que proveen a una organización de los medios necesarios para realizar su actividad ya sea comercial o de servicios, dicho factor puede estar relacionado con cualquier tipo: personas, maquinaria, dinero, una tecnología concreta, entre otros.

### **Dimensiones de la variable 1:**

#### **Dimensión 1**

Recursos materiales: Alamar y Guijarro (2018) afirma que los recursos materiales son aquellos recursos, materiales, herramientas, máquinas, equipos y todos aquellos elementos físicos necesarios para proceso productivo de una empresa

#### **Dimensión 2**

Recursos financieros: Bayas et al. (2018) quien afirma que los recursos financieros son activos con un cierto nivel de liquidez. Entonces, desde un punto de vista económico, sería trataría del dinero y sus equivalentes

#### **Dimensión 3**

Recursos humanos: Alonso (2020) quien afirma que los recursos humanos (HR) es el conjunto de empleados, y cualquier persona en o directamente relacionada con una organización, industrial economía. En gestión empresarial, se refiere a la gestión de empleados en una organización

## **Definición conceptual de las variables y dimensiones**

### **Variable 2:** Capacidad productiva

Cajigas et al. (2019) la capacidad de producción es la capacidad que tiene una unidad productiva para producir su máximo nivel de bienes o servicios con una serie de recursos disponibles, la capacidad de producción de una unidad productiva siempre está condicionada por una serie de factores internos como externos.

### **Dimensiones de la variable 2:**

#### **Dimensión 1**

Factores internos: Romero et al. (2020) plantean que los factores internos son aquellos factores que aparecen en la empresa y deben ser controlados y gestionados por la propia empresa, entre ellos: materias primas, precios, tecnología y recurso humano

#### **Dimensión 2**

Factores externos: Ramírez et al. (2022) sostienen que los factores externos son aquellos que están fuera de la empresa por lo que su control deriva de los escenarios de trabajo y funcionamiento de la empresa, acciones de gobierno, clima, mercados y competitividad

## Matriz de operacionalización de las variables

### Variable 1: Factores Empresariales

| Definición conceptual   | Definición operacional   | Dimensiones                 | Indicadores                | Ítems  | Escala de medición  |
|---|--|-----------------------------|----------------------------|--|---|
| <p><b>Díez et a (2021) los factores empresariales son todos aquellos recursos que proveen a una organización de los medios necesarios para realizar su actividad ya sea comercial o de servicios, dicho factor puede estar relacionado con cualquier tipo: personas, maquinaria, dinero, una tecnología concreta, entre otros</b></p> | <p>Ramírez et al. (2019) remarca que para determinar los factores empresariales de una empresa comercial o de servicios, basta valorar los recursos disponibles, es decir, medir la cantidad y calidad de los recursos humanos, materiales y financieros</p> | <b>Recursos materiales</b>  | Infraestructura            | 1. Considera usted que ¿La infraestructura de la empresa turística es un factor importante para un buen desempeño?                       | <p><b>1 = Nunca</b><br/> <b>2 = Casi nunca</b><br/> <b>3 = Raras</b><br/> <b>Veces</b><br/> <b>4 = Casi siempre</b><br/> <b>5 = Siempre</b></p> |
|   |  |                             | Equipos, muebles y enseres | 2. Cree usted que ¿Los equipos son necesarios para el desarrollo de las actividades económicas de la empresa?                            |   |
|   |  |                             | Acondicionamiento          | 3. Considera usted que ¿La inversión en muebles y enseres son necesarios para el desarrollo de las actividades económicas de la empresa? |   |
|   |  |                             |                            | 4. En su opinión considera usted que ¿Es esencial acondicionar de manera correcta la empresa turística para un buen desempeño?           |   |
|   |  | <b>Recursos financieros</b> | Capital de trabajo         | 5. Considera usted que ¿El capital de trabajo es indispensable para el desarrollo de sus actividades económicas?                         |   |
|   |  |                             | Liquidez                   | 6. Cree usted que ¿La liquidez es esencial para cumplir con sus actividades económicas de la empresa?                                    |   |
|   |  |                             | Ingresos                   | 7. Considera usted que ¿Es importante la implementación de estrategias para incrementar sus ingresos?                                    |   |
|   |  | <b>Recursos humanos</b>     | Personal técnico           | 8. Considera usted que ¿Es necesario que el personal técnico se capacite para mejorar su desempeño?                                      |   |
|   |  |                             | Personal de servicio       | 9. Cree usted que ¿El personal de servicios debe capacitarse para ofrecer un mejor servicio?.  |   |
|   |  |                             | Condiciones de trabajo     | 10. Considera usted que ¿La empresa turística ofrece a sus trabajadores las condiciones de trabajo necesarias?                           |   |

## Variable 2: Capacidad Productiva

| Definición Conceptual   | Definición Operacional  | Dimensiones              | Indicadores  | Ítems   | Escala de medición   |
|---|---|--------------------------|--------------|---|--|
| <b>Cajigas et al. (2019) la capacidad de producción es la capacidad que tiene una unidad productiva para producir su máximo nivel de bienes o servicios con una serie de recursos disponibles, la capacidad de producción de una unidad productiva siempre está condicionada por una serie de factores internos como externos</b> | Pérez (2016) la capacidad de producción contiene el mayor nivel en cuanto a las actividades productivas que llega a alcanzar la empresa, de igual manera es definido como, la cantidad máxima de producción que llega a alcanzar la empresa en un determinado tiempo, considerando la utilización de recursos explotados, donde intervendrán factores internos y externos | <b>Factores internos</b> | Organización | 11. Considera usted que ¿La empresa turística cuenta con una buena organización?  | <b>1 = Nunca</b><br><b>2 = Casi nunca</b><br><b>3 = Raras Veces</b><br><b>4 = Casi siempre</b><br><b>5 = Siempre</b> |
|   |   |                          | Dirección    | 12. Considera usted que ¿La empresa turística cuenta con una correcta dirección para el desarrollo de sus actividades?          |  |
|   |   |                          | Programación | 13. Considera usted que ¿La empresa turística realiza una programación optima de sus actividades?                               |  |
|   |   |                          | Control      | 14. Considera usted que ¿La empresa turística efectúa un adecuado control de sus actividades económicas?                        |  |
|   |   |                          | Ejecución    | 15. Considera usted que ¿La empresa turística realiza de manera eficiente el proceso de ejecución de sus actividades?           |  |
|   |   | <b>Factores externos</b> | Oferta       | 16. Considera usted que ¿La oferta de los servicios ofrecidos por la empresa turística permitirá el incremento de sus ingresos? |  |
|   |   |                          | Demanda      | 17. Cree usted que ¿La demanda de los servicios ofrecidos por la empresa turística es alta y el incremento de sus ingresos?     |  |
|   |   |                          | Contratos    | 18. Considera usted que ¿Los contratos son esenciales para mejorar sus servicios?   |  |
|   |   |                          | Convenios    | 19. Considera usted que ¿La empresa efectúa convenios para mejorar sus servicios?   |  |
|   |   |                          | Competencia  | 20. Considera usted que ¿La competitividad le ayuda a la empresa turística innovar y mejorar sus servicios?                     |  |

Fuente: Elaboración propia.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE FACTORES EMPRESARIALES

| Nº | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |           | Relevancia <sup>2</sup> |           | Claridad <sup>3</sup> |           | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
|    |   | Si                       | No        | Si                      | No        | Si                    | No        |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 1: RECURSOS MATERIALES</b>   | <b>Si</b>                | <b>No</b> | <b>Si</b>               | <b>No</b> | <b>Si</b>             | <b>No</b> |             |
| 1  | Considera usted que ¿La infraestructura de la empresa turística es un factor importante para un buen desempeño?                       | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 2  | Cree usted que ¿Los equipos son necesarios para el desarrollo de las actividades económicas de la empresa?                            | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 3  | Considera usted que ¿La inversión en muebles y enseres son necesarios para el desarrollo de las actividades económicas de la empresa? | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 4  | En su opinión considera usted que ¿Es esencial acondicionar de manera correcta la empresa turística para un buen desempeño?           | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 2: RECURSOS FINANCIEROS</b>  | <b>Si</b>                | <b>No</b> | <b>Si</b>               | <b>No</b> | <b>Si</b>             | <b>No</b> |             |
| 5  | Considera usted que ¿El capital de trabajo es indispensable para el desarrollo de sus actividades económicas?                         | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 6  | Cree usted que ¿La liquidez es esencial para cumplir con sus actividades económicas de la empresa?                                    | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 7  | Considera usted que ¿Es importante la implementación de estrategias para incrementar sus ingresos?                                    | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 3: RECURSOS HUMANOS</b>  | <b>Si</b>                | <b>No</b> | <b>Si</b>               | <b>No</b> | <b>Si</b>             | <b>No</b> |             |
| 8  | Considera usted que ¿Es necesario que el personal técnico se capacite para mejorar su desempeño?                                      | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 9  | Cree usted que ¿El personal de servicios debe capacitarse para ofrecer un mejor servicio?   | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 10 | Considera usted que ¿La empresa turística ofrece a sus trabajadores las condiciones de trabajo necesarias?                            | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CAPACIDAD PRODUCTIVA**

| Nº | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |           | Relevancia <sup>2</sup> |           | Claridad <sup>3</sup> |           | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
|    |   | Si                       | No        | Si                      | No        | Si                    | No        |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 1: FACTORES INTERNOS</b>   |                          |           |                         |           |                       |           |             |
| 1  | Considera usted que ¿La empresa turística cuenta con una buena organización?  | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 2  | Considera usted que ¿La empresa turística cuenta con una correcta dirección para el desarrollo de sus actividades?          | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 3  | Considera usted que ¿La empresa turística realiza una programación óptima de sus actividades?                               | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 4  | Considera usted que ¿La empresa turística efectúa un adecuado control de sus actividades económicas?                        | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 5  | Considera usted que ¿La empresa turística realiza de manera eficiente el proceso de ejecución de sus actividades?           | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 2: FACTORES EXTERNOS</b>   | <b>Si</b>                | <b>No</b> | <b>Si</b>               | <b>No</b> | <b>Si</b>             | <b>No</b> |             |
| 6  | Considera usted que ¿La oferta de los servicios ofrecidos por la empresa turística permitirá el incremento de sus ingresos? | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 7  | Cree usted que ¿La demanda de los servicios ofrecidos por la empresa turística es alta y el incremento de sus ingresos?     | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 8  | Considera usted que ¿Los contratos son esenciales para mejorar sus servicios?   | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 9  | Considera usted que ¿La empresa efectúa convenios para mejorar sus servicios?   | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 10 | Considera usted que ¿La competitividad le ayuda a la empresa turística innovar y mejorar sus servicios?                     | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

**Observaciones:** los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [X] Aplicable después de corregir [\_] No aplicable [\_]

Apellidos y nombres del juez validador: Zacarias Santa Cruz Calderón

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

|    | Institución  | Especialidad                            | Periodo formativo |
|----|--|---|-------------------|
| 01 | Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco | Bachiller en Administración de Empresas | 22-01-1986        |
| 02 | Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco | Licenciado En Administración            | 22-01-1988        |

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

|   | Institución | Cargo | Lugar | Funciones |
|---|-------------|-------|-------|-----------|
| 1 |             |       |       |           |
| 2 |             |       |       |           |
| 3 |             |       |       |           |
| 4 |             |       |       |           |
| 5 |             |       |       |           |
| 6 |             |       |       |           |

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Zacarias Santa Cruz Calderón

DNI: 44858330

Lima, 23 de mayo del 2023

## Carta de presentación

**Señor:** Vignaty Santos, Roberto Carlos

### Presente

#### **Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de administración de Empresas de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Este, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: “**Factores empresariales y la capacidad productiva en una empresa turística de Machu Picchu, año 2023**”, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente:



---

Thalia Cinthia Quispe Mendoza  
DNI: 76257263



---

Ruty Castillo Delgado

DNI: 81151467

## **Definición conceptual de las variables y dimensiones**

### **Variable 1: Factores empresariales**

Diez et a (2021) los factores empresariales son todos aquellos recursos que proveen a una organización de los medios necesarios para realizar su actividad ya sea comercial o de servicios, dicho factor puede estar relacionado con cualquier tipo: personas, maquinaria, dinero, una tecnología concreta, entre otros.

### **Dimensiones de la variable 1:**

#### **Dimensión 1**

Recursos materiales: Alamar y Guijarro (2018) afirma que los recursos materiales son aquellos recursos, materiales, herramientas, máquinas, equipos y todos aquellos elementos físicos necesarios para proceso productivo de una empresa

#### **Dimensión 2**

Recursos financieros: Bayas et al. (2018) quien afirma que los recursos financieros son activos con un cierto nivel de liquidez. Entonces, desde un punto de vista económico, sería trataría del dinero y sus equivalentes

#### **Dimensión 3**

Recursos humanos: Alonso (2020) quien afirma que los recursos humanos (HR) es el conjunto de empleados, y cualquier persona en o directamente relacionada con una organización, industrial economía. En gestión empresarial, se refiere a la gestión de empleados en una organización

## **Definición conceptual de las variables y dimensiones**

### **Variable 2: Capacidad productiva**

Cajigas et al. (2019) la capacidad de producción es la capacidad que tiene una unidad productiva para producir su máximo nivel de bienes o servicios con una serie de recursos disponibles, la capacidad de producción de una unidad productiva siempre está condicionada por una serie de factores internos como externos.

### **Dimensiones de la variable 2:**

#### **Dimensión 1**

Factores internos: Romero et al. (2020) plantean que los factores internos son aquellos factores que aparecen en la empresa y deben ser controlados y gestionados por la propia empresa, entre ellos: materias primas, precios, tecnología y recurso humano

#### **Dimensión 2**

Factores externos: Ramírez et al. (2022) sostienen que los factores externos son aquellos que están fuera de la empresa por lo que su control deriva de los escenarios de trabajo y funcionamiento de la empresa, acciones de gobierno, clima, mercados y competitividad

## Matriz de operacionalización de las variables

### Variable 1: Factores Empresariales

| Definición conceptual  | Definición operacional  | Dimensiones                 | Indicadores                 | Ítems   | Escala de medición   |
|--|---|-----------------------------|-----------------------------|---|--|
| <b>Diez et a (2021) los factores empresariales son todos aquellos recursos que proveen a una organización de los medios necesarios para realizar su actividad ya sea comercial o de servicios, dicho factor puede estar relacionado con cualquier tipo: personas, maquinaria, dinero, una tecnología concreta, entre otros</b> | Ramírez et al. (2019) remarca que para determinar los factores empresariales de una empresa comercial o de servicios, basta valorar los recursos disponibles, es decir, medir la cantidad y calidad de los recursos humanos, materiales y financieros | <b>Recursos materiales</b>  | Infraestructura             | 21. Considera usted que ¿La infraestructura de la empresa turística es un factor importante para un buen desempeño?                       | <b>1 = Nunca</b><br><b>2 = Casi nunca</b><br><b>3 = Raras</b><br><b>Veces</b><br><b>4 = Casi siempre</b><br><b>5 = Siempre</b> |
|  |   |                             | Equipos, muebles y encerres | 22. Cree usted que ¿Los equipos son necesarios para el desarrollo de las actividades económicas de la empresa?                            |  |
|  |   |                             | Acondicionamiento           | 23. Considera usted que ¿La inversión en muebles y enseres son necesarios para el desarrollo de las actividades económicas de la empresa? |  |
|  |   |                             |                             | 24. En su opinión considera usted que ¿Es esencial acondicionar de manera correcta la empresa turística para un buen desempeño?           |  |
|  |   | <b>Recursos financieros</b> | Capital de trabajo          | 25. Considera usted que ¿El capital de trabajo es indispensable para el desarrollo de sus actividades económicas?                         |  |
|  |   |                             | Liquidez                    | 26. Cree usted que ¿La liquidez es esencial para cumplir con sus actividades económicas de la empresa?                                    |  |
|  |   |                             | Ingresos                    | 27. Considera usted que ¿Es importante la implementación de estrategias para incrementar sus ingresos?                                    |  |
|  |   | <b>Recursos humanos</b>     | Personal técnico            | 28. Considera usted que ¿Es necesario que el personal técnico se capacite para mejorar su desempeño?                                      |  |
|  |   |                             | Personal de servicio        | 29. Cree usted que ¿El personal de servicios debe capacitarse para ofrecer un mejor servicio?.  |  |
|  |   |                             | Condiciones de trabajo      | 30. Considera usted que ¿La empresa turística ofrece a sus trabajadores las condiciones de trabajo necesarias?                            |  |

## Variable 2: Capacidad Productiva

| Definición Conceptual   | Definición Operacional  | Dimensiones              | Indicadores  | Ítems   | Escala de medición  |
|---|---|--------------------------|--------------|---|---|
| <b>Cajigas et al. (2019) la capacidad de producción es la capacidad que tiene una unidad productiva para producir su máximo nivel de bienes o servicios con una serie de recursos disponibles, la capacidad de producción de una unidad productiva siempre está condicionada por una serie de factores internos como externos</b> | Pérez (2016) la capacidad de producción contiene el mayor nivel en cuanto a las actividades productivas que llega a alcanzar la empresa, de igual manera es definido como, la cantidad máxima de producción que llega a alcanzar la empresa en un determinado tiempo, considerando la utilización de recursos explotados, donde intervendrán factores internos y externos | <b>Factores internos</b> | Organización | 31. Considera usted que ¿La empresa turística cuenta con una buena organización?  | 1 = Nunca<br>2 = Casi nunca<br>3 = Raras Veces<br>4 = Casi siempre<br>5 = Siempre |
|   |   |                          | Dirección    | 32. Considera usted que ¿La empresa turística cuenta con una correcta dirección para el desarrollo de sus actividades?          |   |
|   |   |                          | Programación | 33. Considera usted que ¿La empresa turística realiza una programación optima de sus actividades?                               |   |
|   |   |                          | Control      | 34. Considera usted que ¿La empresa turística efectúa un adecuado control de sus actividades económicas?                        |   |
|   |   |                          | Ejecución    | 35. Considera usted que ¿La empresa turística realiza de manera eficiente el proceso de ejecución de sus actividades?           |   |
|   |   | <b>Factores externos</b> | Oferta       | 36. Considera usted que ¿La oferta de los servicios ofrecidos por la empresa turística permitirá el incremento de sus ingresos? |   |
|   |   |                          | Demanda      | 37. Cree usted que ¿La demanda de los servicios ofrecidos por la empresa turística es alta y el incremento de sus ingresos?     |   |
|   |   |                          | Contratos    | 38. Considera usted que ¿Los contratos son esenciales para mejorar sus servicios?   |   |
|   |   |                          | Convenios    | 39. Considera usted que ¿La empresa efectúa convenios para mejorar sus servicios?   |   |
|   |   |                          | Competencia  | 40. Considera usted que ¿La competitividad le ayuda a la empresa turística innovar y mejorar sus servicios?                     |   |

Fuente: Elaboración propia.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE FACTORES EMPRESARIALES

| Nº | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |           | Relevancia <sup>2</sup> |           | Claridad <sup>3</sup> |           | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
|    |   | Si                       | No        | Si                      | No        | Si                    | No        |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 1: RECURSOS MATERIALES</b>   | <b>Si</b>                | <b>No</b> | <b>Si</b>               | <b>No</b> | <b>Si</b>             | <b>No</b> |             |
| 1  | Considera usted que ¿La infraestructura de la empresa turística es un factor importante para un buen desempeño?                       | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 2  | Cree usted que ¿Los equipos son necesarios para el desarrollo de las actividades económicas de la empresa?                            | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 3  | Considera usted que ¿La inversión en muebles y enseres son necesarios para el desarrollo de las actividades económicas de la empresa? | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 4  | En su opinión considera usted que ¿Es esencial acondicionar de manera correcta la empresa turística para un buen desempeño?           | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 2: RECURSOS FINANCIEROS</b>  | <b>Si</b>                | <b>No</b> | <b>Si</b>               | <b>No</b> | <b>Si</b>             | <b>No</b> |             |
| 5  | Considera usted que ¿El capital de trabajo es indispensable para el desarrollo de sus actividades económicas?                         | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 6  | Cree usted que ¿La liquidez es esencial para cumplir con sus actividades económicas de la empresa?                                    | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 7  | Considera usted que ¿Es importante la implementación de estrategias para incrementar sus ingresos?                                    | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 3: RECURSOS HUMANOS</b>  | <b>Si</b>                | <b>No</b> | <b>Si</b>               | <b>No</b> | <b>Si</b>             | <b>No</b> |             |
| 8  | Considera usted que ¿Es necesario que el personal técnico se capacite para mejorar su desempeño?                                      | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 9  | Cree usted que ¿El personal de servicios debe capacitarse para ofrecer un mejor servicio?   | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 10 | Considera usted que ¿La empresa turística ofrece a sus trabajadores las condiciones de trabajo necesarias?                            | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CAPACIDAD PRODUCTIVA**

| Nº | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |           | Relevancia <sup>2</sup> |           | Claridad <sup>3</sup> |           | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
|    |   | Si                       | No        | Si                      | No        | Si                    | No        |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 1: FACTORES INTERNOS</b>   |                          |           |                         |           |                       |           |             |
| 1  | Considera usted que ¿La empresa turística cuenta con una buena organización?  | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 2  | Considera usted que ¿La empresa turística cuenta con una correcta dirección para el desarrollo de sus actividades?          | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 3  | Considera usted que ¿La empresa turística realiza una programación óptima de sus actividades?                               | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 4  | Considera usted que ¿La empresa turística efectúa un adecuado control de sus actividades económicas?                        | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 5  | Considera usted que ¿La empresa turística realiza de manera eficiente el proceso de ejecución de sus actividades?           | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 2: FACTORES EXTERNOS</b>   | <b>Si</b>                | <b>No</b> | <b>Si</b>               | <b>No</b> | <b>Si</b>             | <b>No</b> |             |
| 6  | Considera usted que ¿La oferta de los servicios ofrecidos por la empresa turística permitirá el incremento de sus ingresos? | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 7  | Cree usted que ¿La demanda de los servicios ofrecidos por la empresa turística es alta y el incremento de sus ingresos?     | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 8  | Considera usted que ¿Los contratos son esenciales para mejorar sus servicios?   | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 9  | Considera usted que ¿La empresa efectúa convenios para mejorar sus servicios?   | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 10 | Considera usted que ¿La competitividad le ayuda a la empresa turística innovar y mejorar sus servicios?                     | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Vigñaty Santos, Roberto Carlos

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

|    | Institución                               | Especialidad                 | Periodo formativo |
|----|---|------------------------------|-------------------|
| 01 | Università degli Studi di Torino (Italia) | Licenciado En Administración | 22-01-2000        |
| 02 |   |                              |                   |
| 03 |   |                              |                   |
| 04 |   |                              |                   |

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

|   | Institución | Cargo | Lugar | Funciones |
|---|-------------|-------|-------|-----------|
| 1 |             |       |       |           |
| 2 |             |       |       |           |
| 3 |             |       |       |           |
| 4 |             |       |       |           |

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Roberto Carlos Vigñaty Santos

DNI: 44858330

**Lima, 23 de mayo del 2023**

## Carta de presentación

**Señor:** Mgt. Manuel Vicente Solís Yépez

### Presente

#### **Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de administración de Empresas de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Este, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: “**Factores empresariales y la capacidad productiva en una empresa turística de Machu Picchu, año 2023**”, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

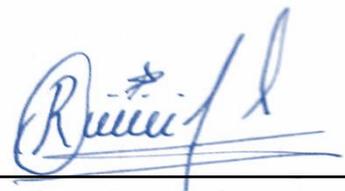
Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente:



---

Thalia Cinthia Quispe Mendoza  
DNI: 76257263



---

Ruty Castillo Delgado  
DNI: 81151467

## **Definición conceptual de las variables y dimensiones**

### **Variable 1: Factores empresariales**

Diez et a (2021) los factores empresariales son todos aquellos recursos que proveen a una organización de los medios necesarios para realizar su actividad ya sea comercial o de servicios, dicho factor puede estar relacionado con cualquier tipo: personas, maquinaria, dinero, una tecnología concreta, entre otros.

### **Dimensiones de la variable 1:**

#### **Dimensión 1**

Recursos materiales: Alamar y Guijarro (2018) afirma que los recursos materiales son aquellos recursos, materiales, herramientas, máquinas, equipos y todos aquellos elementos físicos necesarios para proceso productivo de una empresa

#### **Dimensión 2**

Recursos financieros: Bayas et al. (2018) quien afirma que los recursos financieros son activos con un cierto nivel de liquidez. Entonces, desde un punto de vista económico, sería trataría del dinero y sus equivalentes

#### **Dimensión 3**

Recursos humanos: Alonso (2020) quien afirma que los recursos humanos (HR) es el conjunto de empleados, y cualquier persona en o directamente relacionada con una organización, industrial economía. En gestión empresarial, se refiere a la gestión de empleados en una organización

## **Definición conceptual de las variables y dimensiones**

### **Variable 2:** Capacidad productiva

Cajigas et al. (2019) la capacidad de producción es la capacidad que tiene una unidad productiva para producir su máximo nivel de bienes o servicios con una serie de recursos disponibles, la capacidad de producción de una unidad productiva siempre está condicionada por una serie de factores internos como externos.

### **Dimensiones de la variable 2:**

#### **Dimensión 1**

Factores internos: Romero et al. (2020) plantean que los factores internos son aquellos factores que aparecen en la empresa y deben ser controlados y gestionados por la propia empresa, entre ellos: materias primas, precios, tecnología y recurso humano

#### **Dimensión 2**

Factores externos: Ramírez et al. (2022) sostienen que los factores externos son aquellos que están fuera de la empresa por lo que su control deriva de los escenarios de trabajo y funcionamiento de la empresa, acciones de gobierno, clima, mercados y competitividad

## Matriz de operacionalización de las variables

### Variable 1: Factores Empresariales

| Definición conceptual   | Definición operacional   | Dimensiones                 | Indicadores                 | Ítems   | Escala de medición  |
|---|--|-----------------------------|-----------------------------|---|---|
| <p><b>Diez et a (2021)</b> los factores empresariales son todos aquellos recursos que proveen a una organización de los medios necesarios para realizar su actividad ya sea comercial o de servicios, dicho factor puede estar relacionado con cualquier tipo: personas, maquinaria, dinero, una tecnología concreta, entre otros</p> | <p>Ramírez et al. (2019) remarca que para determinar los factores empresariales de una empresa comercial o de servicios, basta valorar los recursos disponibles, es decir, medir la cantidad y calidad de los recursos humanos, materiales y financieros</p> | <b>Recursos materiales</b>  | Infraestructura             | 41. Considera usted que ¿La infraestructura de la empresa turística es un factor importante para un buen desempeño?                       | <p><b>1 = Nunca</b><br/> <b>2 = Casi nunca</b><br/> <b>3 = Raras Veces</b><br/> <b>4 = Casi siempre</b><br/> <b>5 = Siempre</b></p> |
|   |  |                             | Equipos, muebles y encerres | 42. Cree usted que ¿Los equipos son necesarios para el desarrollo de las actividades económicas de la empresa?                            |   |
|   |  |                             |                             | 43. Considera usted que ¿La inversión en muebles y enseres son necesarios para el desarrollo de las actividades económicas de la empresa? |   |
|   |  |                             | Acondicionamiento           | 44. En su opinión considera usted que ¿Es esencial acondicionar de manera correcta la empresa turística para un buen desempeño?           |   |
|   |  | <b>Recursos financieros</b> | Capital de trabajo          | 45. Considera usted que ¿El capital de trabajo es indispensable para el desarrollo de sus actividades económicas?                         |   |
|   |  |                             | Liquidez                    | 46. Cree usted que ¿La liquidez es esencial para cumplir con sus actividades económicas de la empresa?                                    |   |
|   |  |                             | Ingresos                    | 47. Considera usted que ¿Es importante la implementación de estrategias para incrementar sus ingresos?                                    |   |
|   |  | <b>Recursos humanos</b>     | Personal técnico            | 48. Considera usted que ¿Es necesario que el personal técnico se capacite para mejorar su desempeño?                                      |   |
|   |  |                             | Personal de servicio        | 49. Cree usted que ¿El personal de servicios debe capacitarse para ofrecer un mejor servicio?.  |   |
|   |  |                             | Condiciones de trabajo      | 50. Considera usted que ¿La empresa turística ofrece a sus trabajadores las condiciones de trabajo necesarias?                            |   |

## Variable 2: Capacidad Productiva

| Definición Conceptual   | Definición Operacional  | Dimensiones              | Indicadores              | Ítems  | Escala de medición   |   |
|---|---|--------------------------|--------------------------|--|--|---|
| <b>Cajigas et al. (2019) la capacidad de producción es la capacidad que tiene una unidad productiva para producir su máximo nivel de bienes o servicios con una serie de recursos disponibles, la capacidad de producción de una unidad productiva siempre está condicionada por una serie de factores internos como externos</b> | Pérez (2016) la capacidad de producción contiene el mayor nivel en cuanto a las actividades productivas que llega a alcanzar la empresa, de igual manera es definido como, la cantidad máxima de producción que llega a alcanzar la empresa en un determinado tiempo, considerando la utilización de recursos explotados, donde intervendrán factores internos y externos | <b>Factores internos</b> | Organización             | 51. Considera usted que ¿La empresa turística cuenta con una buena organización?                                       | <b>1 = Nunca</b><br><b>2 = Casi nunca</b><br><b>3 = Raras Veces</b><br><b>4 = Casi siempre</b><br><b>5 = Siempre</b> |   |
|   |   |                          | Dirección                | 52. Considera usted que ¿La empresa turística cuenta con una correcta dirección para el desarrollo de sus actividades? |  |   |
|   |   |                          | Programación             | 53. Considera usted que ¿La empresa turística realiza una programación optima de sus actividades?                      |  |   |
|   |   |                          | Control                  | 54. Considera usted que ¿La empresa turística efectúa un adecuado control de sus actividades económicas?               |  |   |
|   |   |                          | Ejecución                | 55. Considera usted que ¿La empresa turística realiza de manera eficiente el proceso de ejecución de sus actividades?  |  |   |
|   |   |                          | <b>Factores externos</b> | Oferta   |  | 56. Considera usted que ¿La oferta de los servicios ofrecidos por la empresa turística permitirá el incremento de sus ingresos? |
|   |   |                          |                          | Demanda  |  | 57. Cree usted que ¿La demanda de los servicios ofrecidos por la empresa turística es alta y el incremento de sus ingresos?     |
|   |   | Contratos                |                          | 58. Considera usted que ¿Los contratos son esenciales para mejorar sus servicios?                                      |  |   |
|   |   | Convenios                |                          | 59. Considera usted que ¿La empresa efectúa convenios para mejorar sus servicios?                                      |  |   |
|   |   | Competencia              |                          | 60. Considera usted que ¿La competitividad le ayuda a la empresa turística innovar y mejorar sus servicios?            |  |   |

Fuente: Elaboración propia.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE FACTORES EMPRESARIALES

| Nº | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |           | Relevancia <sup>2</sup> |           | Claridad <sup>3</sup> |           | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
|    |   | Si                       | No        | Si                      | No        | Si                    | No        |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 1: RECURSOS MATERIALES</b>   | <b>Si</b>                | <b>No</b> | <b>Si</b>               | <b>No</b> | <b>Si</b>             | <b>No</b> |             |
| 1  | Considera usted que ¿La infraestructura de la empresa turística es un factor importante para un buen desempeño?                       | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 2  | Cree usted que ¿Los equipos son necesarios para el desarrollo de las actividades económicas de la empresa?                            | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 3  | Considera usted que ¿La inversión en muebles y enseres son necesarios para el desarrollo de las actividades económicas de la empresa? | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 4  | En su opinión considera usted que ¿Es esencial acondicionar de manera correcta la empresa turística para un buen desempeño?           | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 2: RECURSOS FINANCIEROS</b>  | <b>Si</b>                | <b>No</b> | <b>Si</b>               | <b>No</b> | <b>Si</b>             | <b>No</b> |             |
| 5  | Considera usted que ¿El capital de trabajo es indispensable para el desarrollo de sus actividades económicas?                         | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 6  | Cree usted que ¿La liquidez es esencial para cumplir con sus actividades económicas de la empresa?                                    | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 7  | Considera usted que ¿Es importante la implementación de estrategias para incrementar sus ingresos?                                    | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 3: RECURSOS HUMANOS</b>  | <b>Si</b>                | <b>No</b> | <b>Si</b>               | <b>No</b> | <b>Si</b>             | <b>No</b> |             |
| 8  | Considera usted que ¿Es necesario que el personal técnico se capacite para mejorar su desempeño?                                      | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 9  | Cree usted que ¿El personal de servicios debe capacitarse para ofrecer un mejor servicio?   | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 10 | Considera usted que ¿La empresa turística ofrece a sus trabajadores las condiciones de trabajo necesarias?                            | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CAPACIDAD PRODUCTIVA**

| Nº | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |           | Relevancia <sup>2</sup> |           | Claridad <sup>3</sup> |           | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
|    |   | Si                       | No        | Si                      | No        | Si                    | No        |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 1: FACTORES INTERNOS</b>   |                          |           |                         |           |                       |           |             |
| 1  | Considera usted que ¿La empresa turística cuenta con una buena organización?  | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 2  | Considera usted que ¿La empresa turística cuenta con una correcta dirección para el desarrollo de sus actividades?          | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 3  | Considera usted que ¿La empresa turística realiza una programación óptima de sus actividades?                               | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 4  | Considera usted que ¿La empresa turística efectúa un adecuado control de sus actividades económicas?                        | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 5  | Considera usted que ¿La empresa turística realiza de manera eficiente el proceso de ejecución de sus actividades?           | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 2: FACTORES EXTERNOS</b>   | <b>Si</b>                | <b>No</b> | <b>Si</b>               | <b>No</b> | <b>Si</b>             | <b>No</b> |             |
| 6  | Considera usted que ¿La oferta de los servicios ofrecidos por la empresa turística permitirá el incremento de sus ingresos? | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 7  | Cree usted que ¿La demanda de los servicios ofrecidos por la empresa turística es alta y el incremento de sus ingresos?     | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 8  | Considera usted que ¿Los contratos son esenciales para mejorar sus servicios?   | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 9  | Considera usted que ¿La empresa efectúa convenios para mejorar sus servicios?   | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |
| 10 | Considera usted que ¿La competitividad le ayuda a la empresa turística innovar y mejorar sus servicios?                     | X                        |           | X                       |           | X                     |           |             |

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

**Observaciones:** los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [X]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: Manuel Vicente Solís Yépez

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

|    | Institución  | Especialidad                                       | Periodo formativo |
|----|--|--|-------------------|
| 01 | Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco | Bachiller en Ciencias Contables y Financieras      | 04-07-2011        |
| 02 | Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco | Contador Público Colegiado                         | 25-08-2011        |
| 03 | Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco | Maestro en Contabilidad con mención en tributación | 20-07-2011        |

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

|   | Institución  | Cargo           | Lugar | Funciones       |
|---|--|-----------------|-------|-----------------|
| 1 | SYACYC SRL   | Gerente general | Cusco | Gerente general |
| 2 | CYACAQ CIVIL RL                                    | Asesor contable | Cusco | Asesor contable |
| 3 | Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco | Docente         | Cusco | Docente         |
| 4 | Universidad Tecnológica de los Andes               | Docente         | Cusco | Docente         |
| 5 | Universidad Peruana Austral del Cusco              | Docente         | Cusco | Docente         |
| 6 | Universidad Alas Peruanas                          | Docente         | Cusco | Docente         |

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Mgt. Manuel Vicente Solís Yépez**  
**03-3275**  
**DNI: 41156133**

**Lima, 23 de mayo del 2023**

## ANEXO VII

### Prueba pilotó de confiabilidad

| MATRIZ DE DATOS |  |   |   |   |                           |   |   |   |                      |    |    |                                |    |    |    |                                |    |    |    |                   |             |    |    |    |    |           |   |
|-----------------|--|---|---|---|---------------------------|---|---|---|----------------------|----|----|--------------------------------|----|----|----|--------------------------------|----|----|----|-------------------|-------------|----|----|----|----|-----------|---|
| Variable        | IONARIO VARIABLE INDEPENDIENTE: FACTORES EMPRESARIONARIO VARIABLE DEPENDIENTE: CAPACIDAD PRODI |   |   |   |                           |   |   |   |                      |    |    |                                |    |    |    |                                |    |    |    | PROMEDIO PODERADO |             |    |    |    |    |           |   |
| Nº / Item       | 1  | 2 | 3 | 4 | 5                         | 6 | 7 | 8 | 9                    | 10 | 11 | 12                             | 13 | 14 | 15 | 16                             | 17 | 18 | 19 | 20                | DIMENSIONES |    |    |    |    | VARIABLES |   |
| Numero          | DIMENSION 1: SERVICIO  |   |   |   | DIMENSION 2: COMUNICACIÓN |   |   |   | DIMENSION 3: CALIDAD |    |    | DIMENSION 4: FACTORES INTERNOS |    |    |    | DIMENSION 6: FACTORES EXTERNOS |    |    |    | D1                | D2          | D3 | D4 | D5 | V1 | V2        |   |
| 1               | 5  | 4 | 2 | 4 | 4                         | 4 | 4 | 5 | 4                    | 5  | 5  | 4                              | 2  | 4  | 4  | 4                              | 4  | 4  | 4  | 4                 | 4           | 4  | 4  | 5  | 4  | 4         | 4 |
| 2               | 4  | 2 | 2 | 4 | 3                         | 4 | 4 | 4 | 4                    | 5  | 4  | 2                              | 2  | 4  | 3  | 4                              | 4  | 4  | 4  | 4                 | 5           | 3  | 4  | 4  | 3  | 4         | 4 |
| 3               | 4  | 5 | 5 | 5 | 5                         | 4 | 5 | 5 | 5                    | 5  | 4  | 5                              | 5  | 5  | 5  | 4                              | 5  | 5  | 5  | 5                 | 5           | 5  | 5  | 5  | 5  | 5         | 5 |
| 4               | 5  | 5 | 5 | 5 | 5                         | 4 | 5 | 5 | 2                    | 5  | 5  | 5                              | 5  | 5  | 5  | 4                              | 5  | 5  | 2  | 5                 | 5           | 5  | 4  | 5  | 4  | 5         | 5 |
| 5               | 4  | 4 | 3 | 2 | 5                         | 4 | 4 | 4 | 2                    | 2  | 4  | 4                              | 3  | 2  | 5  | 4                              | 4  | 4  | 2  | 2                 | 3           | 4  | 3  | 4  | 3  | 3         | 3 |
| 6               | 4  | 4 | 4 | 4 | 3                         | 4 | 4 | 4 | 4                    | 4  | 4  | 4                              | 4  | 3  | 3  | 3                              | 3  | 3  | 3  | 3                 | 4           | 4  | 4  | 4  | 3  | 4         | 3 |
| 7               | 4  | 4 | 4 | 4 | 3                         | 4 | 4 | 4 | 4                    | 4  | 4  | 4                              | 4  | 4  | 4  | 4                              | 4  | 3  | 3  | 3                 | 4           | 4  | 4  | 4  | 3  | 4         | 4 |
| 8               | 4  | 4 | 4 | 4 | 4                         | 4 | 4 | 4 | 4                    | 4  | 4  | 4                              | 4  | 3  | 3  | 3                              | 3  | 3  | 3  | 4                 | 4           | 4  | 4  | 3  | 4  | 3         | 3 |
| 9               | 3  | 3 | 3 | 3 | 5                         | 2 | 3 | 3 | 2                    | 3  | 2  | 3                              | 2  | 2  | 2  | 2                              | 2  | 2  | 2  | 2                 | 3           | 3  | 2  | 2  | 3  | 2         | 2 |
| 10              | 3  | 3 | 3 | 3 | 4                         | 2 | 3 | 3 | 2                    | 3  | 5  | 3                              | 2  | 2  | 2  | 2                              | 3  | 2  | 2  | 2                 | 3           | 3  | 3  | 2  | 3  | 3         | 3 |

Para la prueba piloto se consideró a 10 trabajadores donde se obtuvo el siguiente resultado de confiabilidad.

### Prueba pilotó de confiabilidad

Para la prueba piloto se consideró a 10 trabajadores donde se obtuvo el siguiente resultado de confiabilidad.

**Tabla 32**

Prueba pilotó de confiabilidad de la variable factores empresariales

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| 0.924            | 0.926   | 10             |

*Nota.* Confiabilidad de la prueba piloto sobre factores empresariales.

### Interpretación

De acuerdo a la prueba del Alfa de Cronbach se puede verificar que el valor la prueba piloto sobre factores empresariales fue de 0.924 es decir que el nivel de confiabilidad es perfecto por lo tanto es confiable y viable para ser aplicado, el resultado se obtuvo de los datos de cada una de las 10 preguntas que nos facilitaron previamente los 10 trabajadores.

**Tabla 33**

*Prueba pilotó de confiabilidad de la variable capacidad productiva*

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| 0.920            | 0.923   | 10             |

*Nota.* Confiabilidad de la prueba piloto capacidad productiva.

**Interpretación:**

De acuerdo con la prueba del Alfa de Cronbach podemos verificar que el valor la prueba piloto sobre capacidad productiva fue de 0.920 es decir que el nivel de confiabilidad es perfecto por lo tanto es confiable y viable para ser aplicado, el resultado se obtuvo de los datos de cada una de las 10 preguntas que nos facilitaron previamente los 10 trabajadores.

## ANEXO VIII

### Tabulación de la encuesta aplicada para el total de la muestra

| A        |           | B                                |               | C  |                                     | D  |   | E  | F | G            | H | I  | J | K  | L                    | M  | N  | O  | P  | Q                     | R  | S  | T  | U  | V                                    | W  | X  | Y  | Z  | AA          | AB | AC | AD | AE | AF        | AG | AH          | AI | AJ | AK       | AL |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
|----------|-----------|----------------------------------|---------------|--|-------------------------------------|----|---|----|---|--------------|---|----|---|----|----------------------|----|----|----|----|-----------------------|----|----|----|----|--------------------------------------|----|----|----|----|-------------|----|----|----|----|-----------|----|-------------|----|----|----------|----|----------|--|----|--|----|--|----|--|----|--|----|--|----|--|----|--|----|--|
| 1        |           | 2                                |               | 3  |                                     | 4  |   | 5  |   | 6            |   | 7  |   | 8  |                      | 9  |    | 10 |    | 11                    |    | 12 |    | 13 |                                      | 14 |    | 15 |    | 16          |    | 17 |    | 18 |           | 19 |             | 20 |    | 21       |    | 22       |  | 23 |  | 24 |  | 25 |  | 26 |  | 27 |  | 28 |  | 29 |  | 30 |  |
| 3        |           | 4                                |               | 5  |                                     | 6  |   | 7  |   | 8            |   | 9  |   | 10 |                      | 11 |    | 12 |    | 13                    |    | 14 |    | 15 |                                      | 16 |    | 17 |    | 18          |    | 19 |    | 20 |           | 21 |             | 22 |    | 23       |    | 24       |  | 25 |  | 26 |  | 27 |  | 28 |  | 29 |  | 30 |  |    |  |    |  |
| 4        |           | 5                                |               | 6  |                                     | 7  |   | 8  |   | 9            |   | 10 |   | 11 |                      | 12 |    | 13 |    | 14                    |    | 15 |    | 16 |                                      | 17 |    | 18 |    | 19          |    | 20 |    | 21 |           | 22 |             | 23 |    | 24       |    | 25       |  | 26 |  | 27 |  | 28 |  | 29 |  | 30 |  |    |  |    |  |    |  |
| 5        |           | 6                                |               | 7  |                                     | 8  |   | 9  |   | 10           |   | 11 |   | 12 |                      | 13 |    | 14 |    | 15                    |    | 16 |    | 17 |                                      | 18 |    | 19 |    | 20          |    | 21 |    | 22 |           | 23 |             | 24 |    | 25       |    | 26       |  | 27 |  | 28 |  | 29 |  | 30 |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 6        |           | 7                                |               | 8  |                                     | 9  |   | 10 |   | 11           |   | 12 |   | 13 |                      | 14 |    | 15 |    | 16                    |    | 17 |    | 18 |                                      | 19 |    | 20 |    | 21          |    | 22 |    | 23 |           | 24 |             | 25 |    | 26       |    | 27       |  | 28 |  | 29 |  | 30 |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 7        |           | 8                                |               | 9  |                                     | 10 |   | 11 |   | 12           |   | 13 |   | 14 |                      | 15 |    | 16 |    | 17                    |    | 18 |    | 19 |                                      | 20 |    | 21 |    | 22          |    | 23 |    | 24 |           | 25 |             | 26 |    | 27       |    | 28       |  | 29 |  | 30 |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 8        |           | 9                                |               | 10   |                                     | 11 |   | 12 |   | 13           |   | 14 |   | 15 |                      | 16 |    | 17 |    | 18                    |    | 19 |    | 20 |                                      | 21 |    | 22 |    | 23          |    | 24 |    | 25 |           | 26 |             | 27 |    | 28       |    | 29       |  | 30 |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 9        |           | 10                               |               | 11   |                                     | 12 |   | 13 |   | 14           |   | 15 |   | 16 |                      | 17 |    | 18 |    | 19                    |    | 20 |    | 21 |                                      | 22 |    | 23 |    | 24          |    | 25 |    | 26 |           | 27 |             | 28 |    | 29       |    | 30       |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 10       |           | 11                               |               | 12   |                                     | 13 |   | 14 |   | 15           |   | 16 |   | 17 |                      | 18 |    | 19 |    | 20                    |    | 21 |    | 22 |                                      | 23 |    | 24 |    | 25          |    | 26 |    | 27 |           | 28 |             | 29 |    | 30       |    |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 11       |           | 12                               |               | 13   |                                     | 14 |   | 15 |   | 16           |   | 17 |   | 18 |                      | 19 |    | 20 |    | 21                    |    | 22 |    | 23 |                                      | 24 |    | 25 |    | 26          |    | 27 |    | 28 |           | 29 |             | 30 |    |          |    |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 12       |           | 13                               |               | 14   |                                     | 15 |   | 16 |   | 17           |   | 18 |   | 19 |                      | 20 |    | 21 |    | 22                    |    | 23 |    | 24 |                                      | 25 |    | 26 |    | 27          |    | 28 |    | 29 |           | 30 |             |    |    |          |    |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 13       |           | 14                               |               | 15   |                                     | 16 |   | 17 |   | 18           |   | 19 |   | 20 |                      | 21 |    | 22 |    | 23                    |    | 24 |    | 25 |                                      | 26 |    | 27 |    | 28          |    | 29 |    | 30 |           |    |             |    |    |          |    |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 14       |           | 15                               |               | 16   |                                     | 17 |   | 18 |   | 19           |   | 20 |   | 21 |                      | 22 |    | 23 |    | 24                    |    | 25 |    | 26 |                                      | 27 |    | 28 |    | 29          |    | 30 |    |    |           |    |             |    |    |          |    |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 15       |           | 16                               |               | 17   |                                     | 18 |   | 19 |   | 20           |   | 21 |   | 22 |                      | 23 |    | 24 |    | 25                    |    | 26 |    | 27 |                                      | 28 |    | 29 |    | 30          |    |    |    |    |           |    |             |    |    |          |    |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 16       |           | 17                               |               | 18   |                                     | 19 |   | 20 |   | 21           |   | 22 |   | 23 |                      | 24 |    | 25 |    | 26                    |    | 27 |    | 28 |                                      | 29 |    | 30 |    |             |    |    |    |    |           |    |             |    |    |          |    |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 17       |           | 18                               |               | 19   |                                     | 20 |   | 21 |   | 22           |   | 23 |   | 24 |                      | 25 |    | 26 |    | 27                    |    | 28 |    | 29 |                                      | 30 |    |    |    |             |    |    |    |    |           |    |             |    |    |          |    |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 18       |           | 19                               |               | 20   |                                     | 21 |   | 22 |   | 23           |   | 24 |   | 25 |                      | 26 |    | 27 |    | 28                    |    | 29 |    | 30 |                                      |    |    |    |    |             |    |    |    |    |           |    |             |    |    |          |    |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 19       |           | 20                               |               | 21   |                                     | 22 |   | 23 |   | 24           |   | 25 |   | 26 |                      | 27 |    | 28 |    | 29                    |    | 30 |    |    |                                      |    |    |    |    |             |    |    |    |    |           |    |             |    |    |          |    |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 20       |           | 21                               |               | 22   |                                     | 23 |   | 24 |   | 25           |   | 26 |   | 27 |                      | 28 |    | 29 |    | 30                    |    |    |    |    |                                      |    |    |    |    |             |    |    |    |    |           |    |             |    |    |          |    |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 21       |           | 22                               |               | 23   |                                     | 24 |   | 25 |   | 26           |   | 27 |   | 28 |                      | 29 |    | 30 |    |                       |    |    |    |    |                                      |    |    |    |    |             |    |    |    |    |           |    |             |    |    |          |    |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 22       |           | 23                               |               | 24   |                                     | 25 |   | 26 |   | 27           |   | 28 |   | 29 |                      | 30 |    |    |    |                       |    |    |    |    |                                      |    |    |    |    |             |    |    |    |    |           |    |             |    |    |          |    |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 23       |           | 24                               |               | 25   |                                     | 26 |   | 27 |   | 28           |   | 29 |   | 30 |                      |    |    |    |    |                       |    |    |    |    |                                      |    |    |    |    |             |    |    |    |    |           |    |             |    |    |          |    |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 24       |           | 25                               |               | 26   |                                     | 27 |   | 28 |   | 29           |   | 30 |   |    |                      |    |    |    |    |                       |    |    |    |    |                                      |    |    |    |    |             |    |    |    |    |           |    |             |    |    |          |    |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 25       |           | 26                               |               | 27   |                                     | 28 |   | 29 |   | 30           |   |    |   |    |                      |    |    |    |    |                       |    |    |    |    |                                      |    |    |    |    |             |    |    |    |    |           |    |             |    |    |          |    |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 26       |           | 27                               |               | 28   |                                     | 29 |   | 30 |   |              |   |    |   |    |                      |    |    |    |    |                       |    |    |    |    |                                      |    |    |    |    |             |    |    |    |    |           |    |             |    |    |          |    |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 27       |           | 28                               |               | 29   |                                     | 30 |   |    |   |              |   |    |   |    |                      |    |    |    |    |                       |    |    |    |    |                                      |    |    |    |    |             |    |    |    |    |           |    |             |    |    |          |    |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 28       |           | 29                               |               | 30   |                                     |    |   |    |   |              |   |    |   |    |                      |    |    |    |    |                       |    |    |    |    |                                      |    |    |    |    |             |    |    |    |    |           |    |             |    |    |          |    |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 29       |           | 30                               |               |  |                                     |    |   |    |   |              |   |    |   |    |                      |    |    |    |    |                       |    |    |    |    |                                      |    |    |    |    |             |    |    |    |    |           |    |             |    |    |          |    |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 30       |           |                                  |               |  |                                     |    |   |    |   |              |   |    |   |    |                      |    |    |    |    |                       |    |    |    |    |                                      |    |    |    |    |             |    |    |    |    |           |    |             |    |    |          |    |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| Variable | Nº / Item | NOMBRE                           | DNI           | CORREO   | CUESTIONARIO VARIABLE INDEPENDIENTE |    |   |    |   |              |   |    |   |    |                      |    |    |    |    |                       |    |    |    |    | CUESTIONARIO VARIABLE DEPENDIENTE: C |    |    |    |    |             |    |    |    |    | SUMATORIA |    |             |    |    | PROMEDIO |    |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| Numero   |           |                                  |               |  | DIMENSION 1: SERVICIO               |    |   |    |   | DIMENSION 2: |   |    |   |    | DIMENSION 3: CALIDAD |    |    |    |    | DIMENSION 4: FACTORES |    |    |    |    | DIMENSION 6: FACTORES                |    |    |    |    | DIMENSIONES |    |    |    |    | VARIABLE  |    | DIMENSIONES |    |    |          |    | VARIABLE |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
|          |           |                                  |               |  | 1                                   | 2  | 3 | 4  | 5 | 6            | 7 | 8  | 9 | 10 | 11                   | 12 | 13 | 14 | 15 | 16                    | 17 | 18 | 19 | 20 | D1                                   | D2 | D3 | D4 | D5 | V1          | V2 | D1 | D2 | D3 | D4        | D5 | V1          | V2 |    |          |    |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 7        | 1         | MAYCOL UGARTE                    | 41796210      | <a href="mailto:majcolugarte28@gmail.com">majcolugarte28@gmail.com</a>                   | 5                                   | 4  | 2 | 2  | 2 | 2            | 2 | 5  | 2 | 2  | 5                    | 4  | 2  | 4  | 2  | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 13                                   | 6  | 9  | 17 | 20 | 28          | 37 | 3  | 2  | 3  | 3         | 4  | 3           | 4  |    |          |    |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 8        | 2         | INGRID RIOS                      | 45141515      | <a href="mailto:RICSGOMEZINGRID@GMAIL.COM">RICSGOMEZINGRID@GMAIL.COM</a>                 | 4                                   | 2  | 2 | 2  | 2 | 2            | 5 | 4  | 2 | 5  | 4                    | 2  | 2  | 2  | 2  | 4                     | 4  | 4  | 4  | 5  | 10                                   | 9  | 11 | 12 | 21 | 30          | 33 | 3  | 3  | 4  | 2         | 4  | 3           | 3  |    |          |    |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 9        | 3         | RICARDO PALOMINO                 | 47628744      | <a href="mailto:RICCARDDPALOMINO93@GMAIL.COM">RICCARDDPALOMINO93@GMAIL.COM</a>           | 4                                   | 5  | 5 | 5  | 5 | 5            | 1 | 5  | 5 | 1  | 4                    | 5  | 5  | 5  | 5  | 4                     | 5  | 5  | 5  | 5  | 19                                   | 11 | 11 | 24 | 24 | 41          | 48 | 5  | 4  | 4  | 5         | 5  | 4           | 5  |    |          |    |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 10       | 4         | ROSALIO CUSHUALLPA               | 45345654      | <a href="mailto:ROSSIELL1234@GMAIL.COM">ROSSIELL1234@GMAIL.COM</a>                       | 5                                   | 5  | 5 | 5  | 5 | 5            | 4 | 5  | 5 | 4  | 5                    | 5  | 5  | 5  | 5  | 4                     | 5  | 5  | 2  | 5  | 20                                   | 14 | 14 | 25 | 21 | 48          | 46 | 5  | 5  | 5  | 5         | 4  | 5           | 5  |    |          |    |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 11       | 5         | GERMAN MESCO                     | 47572032      | <a href="mailto:GERMANMESCO98@HOTMAIL.COM">GERMANMESCO98@HOTMAIL.COM</a>                 | 4                                   | 4  | 3 | 3  | 3 | 3            | 4 | 4  | 3 | 4  | 4                    | 4  | 3  | 4  | 3  | 4                     | 3  | 4  | 4  | 2  | 14                                   | 10 | 11 | 18 | 16 | 35          | 34 | 4  | 3  | 4  | 4         | 3  | 4           | 3  |    |          |    |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 12       | 6         | WILLIAM QUISPE                   | 71735153      | <a href="mailto:WILLIAMQUI05@HOTMAIL.COM">WILLIAMQUI05@HOTMAIL.COM</a>                   | 4                                   | 4  | 4 | 4  | 4 | 4            | 4 | 4  | 4 | 4  | 4                    | 4  | 4  | 4  | 4  | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 16                                   | 12 | 12 | 20 | 15 | 40          | 35 | 4  | 4  | 4  | 4         | 3  | 4           | 4  |    |          |    |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 13       | 7         | RICARDO ÑAHUINCAMASCCA           | 41439565      | <a href="mailto:QORISARA2@HOTMAIL.COM">QORISARA2@HOTMAIL.COM</a>                         | 4                                   | 4  | 4 | 4  | 4 | 4            | 2 | 4  | 4 | 2  | 4                    | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                     | 4  | 3  | 3  | 3  | 16                                   | 10 | 10 | 20 | 17 | 36          | 37 | 4  | 3  | 3  | 4         | 3  | 4           | 4  |    |          |    |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 14       | 8         | DANIEL DIAZ                      | CPP 000163198 | <a href="mailto:DEIVINDIAZ2020@GMAIL.COM">DEIVINDIAZ2020@GMAIL.COM</a>                   | 4                                   | 4  | 4 | 4  | 4 | 4            | 5 | 4  | 4 | 5  | 4                    | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                     | 3  | 3  | 3  | 16 | 13                                   | 13 | 20 | 15 | 42 | 35          | 4  | 4  | 4  | 4  | 3         | 4  | 4           |    |    |          |    |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 15       | 9         | EBER HUAMAN AUCCAPUMA            | 47927714      | <a href="mailto:EHUAMANA@HOTMAIL.COM">EHUAMANA@HOTMAIL.COM</a>                           | 3                                   | 3  | 2 | 2  | 2 | 3            | 1 | 3  | 3 | 1  | 2                    | 3  | 2  | 3  | 2  | 2                     | 2  | 2  | 2  | 2  | 10                                   | 6  | 7  | 12 | 10 | 23          | 22 | 3  | 2  | 2  | 2         | 2  | 2           | 2  |    |          |    |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 16       | 10        | GLORIA ALVARO MENDOZA            | 72109772      | <a href="mailto:GLORIAALVARO95@GMAIL.COM">GLORIAALVARO95@GMAIL.COM</a>                   | 3                                   | 3  | 2 | 2  | 2 | 3            | 2 | 3  | 3 | 2  | 5                    | 3  | 2  | 3  | 2  | 2                     | 3  | 2  | 2  | 2  | 10                                   | 7  | 8  | 15 | 11 | 25          | 26 | 3  | 2  | 3  | 3         | 2  | 3           | 3  |    |          |    |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 17       | 11        | JUAN TOMAS VERA BARRETO          | 47839372      | <a href="mailto:JUANTOMASVERA33@GMAIL.COM">JUANTOMASVERA33@GMAIL.COM</a>                 | 3                                   | 3  | 2 | 2  | 2 | 3            | 3 | 3  | 3 | 3  | 2                    | 3  | 2  | 3  | 2  | 2                     | 2  | 2  | 2  | 2  | 10                                   | 8  | 9  | 12 | 10 | 27          | 22 | 3  | 3  | 3  | 2         | 2  | 3           | 2  |    |          |    |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 18       | 12        | AARON HERBERT ALFEREZ RODRIGUEZ  | 75945856      | <a href="mailto:Aaronalferezrodriguez19@gmail.com">Aaronalferezrodriguez19@gmail.com</a> | 3                                   | 2  | 2 | 2  | 2 | 3            | 1 | 2  | 3 | 1  | 2                    | 2  | 2  | 2  | 2  | 3                     | 2  | 2  | 2  | 2  | 9                                    | 6  | 6  | 10 | 14 | 21          | 24 | 2  | 2  | 2  | 2         | 3  | 2           | 2  |    |          |    |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 19       | 13        | NASHIRA NIOVALIT HUAMAN KANCHARI | 77076931      | <a href="mailto:NASHISS12345@GMAIL.COM">NASHISS12345@GMAIL.COM</a>                       | 3                                   | 2  | 2 | 2  | 2 | 3            | 3 | 2  | 3 | 3  | 5                    | 2  | 2  | 2  | 2  | 3                     | 4  | 2  | 4  | 2  | 9                                    | 8  | 8  | 13 | 15 | 25          | 28 | 2  | 3  | 3  | 3         | 3  | 3           | 3  |    |          |    |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 20       | 14        | GREGORIO HUAMAN                  | 10725456      | <a href="mailto:gregorio26elcapo@gmail.com">gregorio26elcapo@gmail.com</a>               | 3                                   | 2  | 2 | 2  | 2 | 3            | 4 | 2  | 3 | 4  | 1                    | 2  | 2  | 2  | 3  | 2                     | 2  | 2  | 2  | 2  | 9                                    | 9  | 9  | 9  | 11 | 27          | 20 | 2  | 3  | 3  | 2         | 2  | 3           | 2  |    |          |    |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 21       | 15        | YEFERSON L YARRAZA               | CPP 00068138  | <a href="mailto:ASDRUBALYARRAZA21@GMAIL.COM">ASDRUBALYARRAZA21@GMAIL.COM</a>             | 4                                   | 4  | 3 | 5  | 3 | 3            | 3 | 4  | 3 | 3  | 5                    | 5  | 4  | 3  | 4  | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 16                                   | 9  | 10 | 22 | 20 | 35          | 42 | 4  | 3  | 3  | 4         | 4  | 4           | 4  |    |          |    |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 22       | 16        | Rosmerly Emperatriz Huayta       | 75949765      | <a href="mailto:ROSEMPEBATRI297@GMAIL.COM">ROSEMPEBATRI297@GMAIL.COM</a>                 | 5                                   | 4  | 2 | 2  | 2 | 2            | 5 | 2  | 2 | 5  | 4                    | 2  | 4  | 2  | 4  | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 13                                   | 6  | 9  | 17 | 20 | 28          | 37 | 3  | 2  | 3  | 3         | 4  | 3           | 4  |    |          |    |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 23       | 17        | ALFREDO HUAMAN APAZA             | 46211365      | <a href="mailto:ASDRUBALYARRAZA21@GMAIL.COM">ASDRUBALYARRAZA21@GMAIL.COM</a>             | 4                                   | 2  | 2 | 2  | 2 | 2            | 2 | 4  | 2 | 2  | 2                    | 2  | 2  | 2  | 2  | 4                     | 4  | 4  | 4  | 5  | 10                                   | 6  | 8  | 12 | 21 | 24          | 33 | 3  | 2  | 3  | 2         | 4  | 2           | 3  |    |          |    |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 24       | 18        | LUIS ALBERTO QUISPE LAZARTE      | 46893363      | <a href="mailto:LUIS23quila@GMAIL.COM">LUIS23quila@GMAIL.COM</a>                         | 4                                   | 5  | 5 | 5  | 5 | 5            | 2 | 5  | 5 | 2  | 4                    | 5  | 5  | 5  | 5  | 4                     | 5  | 5  | 5  | 5  | 19                                   | 12 | 12 | 24 | 24 | 43          | 48 | 5  | 4  | 4  | 5         | 5  | 4           | 5  |    |          |    |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 25       | 19        | Antonio Bianco                   | CPP.001059603 | <a href="mailto:AntonioBianco@GMAIL.COM">AntonioBianco@GMAIL.COM</a>                     | 5                                   | 5  | 5 | 5  | 5 | 5            | 3 | 5  | 5 | 3  | 5                    | 5  | 5  | 5  | 4  | 5                     | 5  | 2  | 5  | 20 | 13                                   | 13 | 25 | 21 | 46 | 46          | 5  | 4  | 4  | 5  | 4         | 5  | 5           |    |    |          |    |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 26       | 20        | ESTEBAN QUISPE ROSAS             | 77090158      | <a href="mailto:EstebRosas@GMAIL.COM">EstebRosas@GMAIL.COM</a>                           | 4                                   | 4  | 3 | 3  | 3 | 3            | 2 | 4  | 3 | 2  | 4                    | 4  | 3  | 4  | 3  | 4                     | 4  | 4  | 4  | 2  | 14                                   | 8  | 9  | 18 | 16 | 31          | 34 | 4  | 3  | 3  | 4         | 3  | 3           | 3  |    |          |    |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 27       | 21        | WILMER ORTIZ DE ORUE HUAMAN      | 72876907      | <a href="mailto:WilmerHUAMAN@GMAIL.COM">WilmerHUAMAN@GMAIL.COM</a>                       | 4                                   | 2  | 2 | 4  | 2 | 3            | 4 | 4  | 3 | 4  | 4                    | 4  | 4  | 2  | 2  | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 12                                   | 9  | 11 | 16 | 15 | 32          | 31 | 3  | 3  | 4  | 3         | 3  | 3           | 3  |    |          |    |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
| 28       | 22        | Javier Lucero Gutierrez          | 45795745      | <a href="mailto:JAVIERLUCERO45@GMAIL.COM">JAVIERLUCERO45@GMAIL.COM</a>                   | 4                                   | 4  | 3 | 4  | 3 | 3            | 4 | 4  | 3 | 4  | 4                    | 4  | 4  | 4  | 3  | 4                     | 4  | 3  | 3  | 3  | 15                                   | 10 | 11 | 19 | 17 | 36          | 36 | 4  | 3  | 4  | 4         | 3  |             |    |    |          |    |          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |

## Vista de variables en la SPS25

9:

|    | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | var |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1  | 5  | 0  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 5  | 2  | 2   | 5   | 4   | 2   | 4   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 5  | 4  | 2   | 5   | 4   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   |
| 3  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 1  | 5  | 5   | 1   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 2   | 5   |
| 5  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 2   |
| 6  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 7  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   |
| 8  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 9  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 1  | 3  | 3  | 1   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 10 | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2   | 5   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 11 | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 12 | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 1  | 2  | 3  | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 5   | 2   | 2   | 2   |
| 13 | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3   | 5   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 4   | 2   | 4   | 2   | 2   |
| 14 | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 4  | 2  | 3  | 4   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 15 | 4  | 4  | 3  | 5  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 5   | 5   | 5   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 16 | 5  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 5  | 2  | 2   | 5   | 4   | 2   | 4   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 17 | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2   | 4   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   |
| 18 | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 2  | 5  | 5  | 2   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 19 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 3   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 2   | 5   | 5   |
| 20 | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 2   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 2   | 2   |
| 21 | 4  | 2  | 2  | 4  | 2  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 22 | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 23 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 24 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 25 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 26 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 27 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 |
| 28 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 |
| 29 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 30 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 |

## ANEXO IX

### Estadística de fiabilidad – Factores empresariales

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| 0.850            | 0.869   | 10             |

*Nota.* La tabla representa la estadística de fiabilidad – Factores empresariales

### Estadística del total de elementos – Factores empresariales

|   | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|---|--|---|--|---|
| Considera usted que ¿La infraestructura de la empresa turística es un factor importante para un buen desempeño?                       | 29.33  | 45.747  | 0.425                                    | 0.847   |
| Cree usted que ¿Los equipos son necesarios para el desarrollo de las actividades económicas de la empresa?                            | 29.60  | 39.697  | 0.747                                    | 0.819   |
| Considera usted que ¿La inversión en muebles y enseres son necesarios para el desarrollo de las actividades económicas de la empresa? | 30.07  | 36.961  | 0.857                                    | 0.806   |
| En su opinión considera usted que ¿Es esencial acondicionar de manera correcta la empresa turística para un buen desempeño?           | 30.07  | 37.926  | 0.730                                    | 0.818   |

|   |       |        |       |       |
|---|-------|--------|-------|-------|
| Considera usted que ¿El capital de trabajo es indispensable para el desarrollo de sus actividades económicas? | 30.07 | 36.961 | 0.857 | 0.806 |
| Cree usted que ¿La liquidez es esencial para cumplir con sus actividades económicas de la empresa?            | 29.70 | 40.769 | 0.760 | 0.821 |
| Considera usted que ¿Es importante la implementación de estrategias para incrementar sus ingresos?            | 29.80 | 45.614 | 0.155 | 0.878 |
| Considera usted que ¿Es necesario que el personal técnico se capacite para mejorar su desempeño?              | 29.47 | 43.361 | 0.422 | 0.847 |
| Cree usted que ¿El personal de servicios debe capacitarse para ofrecer un mejor servicio?                     | 29.70 | 40.769 | 0.760 | 0.821 |
| Considera usted que ¿La empresa turística ofrece a sus trabajadores las condiciones de trabajo necesarias?    | 29.80 | 45.614 | 0.155 | 0.878 |

---

*Nota.* La tabla representa la estadística total de elementos – Factores empresariales.

### **Interpretación**

De acuerdo a lo presentado en la tabla se puede determinar que la fiabilidad respecto a los factores empresariales fue de 0.850 y 0.909 por lo que los datos que se obtuvieron son confiables para poder ser aplicados.

### **Estadística de fiabilidad – Capacidad productiva**

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| 0.909            | 0.912   | 10             |

*Nota.* La tabla representa la estadística de fiabilidad – Capacidad productiva

### **Estadística del total de elementos - Capacidad productiva**

*Estadística del total de elementos - Capacidad productiva*

|  | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Correlación múltiple al cuadrado | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|--|--|---|--|----------------------------------|---|
| Considera usted que ¿La empresa turística cuenta con una buena organización?                                       | 28.77  | 53.978  | 0.560                                    | 0.755                            | 0.908   |
| Considera usted que ¿La empresa turística cuenta con una correcta dirección para el desarrollo de sus actividades? | 29.03  | 53.482  | 0.741                                    | 0.932                            | 0.895   |
| Considera usted que ¿La empresa turística realiza una programación optima de sus actividades?                      | 29.47  | 51.568  | 0.766                                    | 0.928                            | 0.893   |
| Considera usted que ¿La empresa  | 29.00  | 55.241  | 0.667                                    | 0.917                            | 0.900   |

turística efectúa un adecuado control de sus actividades económicas?

Considera usted que ¿La empresa turística realiza de manera eficiente el proceso de ejecución de sus actividades?

|       |        |       |       |       |
|-------|--------|-------|-------|-------|
| 29.47 | 54.464 | 0.620 | 0.926 | 0.903 |
|-------|--------|-------|-------|-------|

Considera usted que ¿La oferta de los servicios ofrecidos por la empresa turística permitirá el incremento de sus ingresos?

|       |        |       |       |       |
|-------|--------|-------|-------|-------|
| 29.20 | 57.131 | 0.717 | 0.860 | 0.899 |
|-------|--------|-------|-------|-------|

Cree usted que ¿La demanda de los servicios ofrecidos por la empresa turística es alta y el incremento de sus ingresos?

|       |        |       |       |       |
|-------|--------|-------|-------|-------|
| 29.07 | 52.340 | 0.856 | 0.911 | 0.888 |
|-------|--------|-------|-------|-------|

Considera usted que ¿Los contratos son esenciales para

|       |        |       |       |       |
|-------|--------|-------|-------|-------|
| 29.13 | 54.189 | 0.632 | 0.699 | 0.902 |
|-------|--------|-------|-------|-------|

|  |        |        |       |       |       |
|--|--------|--------|-------|-------|-------|
| mejorar sus servicios?<br>Considera usted que ¿La empresa efectúa convenios para mejorar sus servicios?<br>Considera usted que ¿La competitividad le ayuda a la empresa turística innovar y mejorar sus servicios? | 29.60  | 57.834 | 0.483 | 0.530 | 0.910 |
| 29.47  | 51.913 | 0.744  | 0.710 | 0.895 |       |

---

*Nota.* La tabla representa la estadística total de elementos – Capacidad productiva

### **Interpretación**

De acuerdo a lo presentado en la tabla se puede determinar que la fiabilidad respecto a la capacidad productiva fue de 0.909 por lo que los datos que se obtuvieron son confiables para poder ser aplicados.