



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Gestión del Balanced Scorecard en la rentabilidad según los
funcionarios de una empresa de turismo, Cusco – 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Cuno Zapana, María Alexandra (orcid.org/0009-0001-8704-6997)

ASESORES:

Mg. Moran Requena, Hugo Samuel (orcid.org/0000-0002-7077-0911)

Dra. Robladillo Bravo, Liz Maribel (orcid.org/0000-0002-8613-1882)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos de Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2024

Declaratoria de autenticidad del asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS -
MBA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MORAN REQUENA HUGO SAMUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión del Balanced Scorecard en la rentabilidad según los funcionarios de una empresa de turismo, Cusco – 2024.", cuyo autor es CUNO ZAPANA MARIA ALEXANDRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19%, 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 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, 22 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MORAN REQUENA HUGO SAMUEL DNI: 20097173 ORCID: 0000-0002-7077-0911	Firmado electrónicamente por: HMORANR el 10-08- 2024 20:18:20

Código documento Trilce: TRI - 0830842



Declaratoria de originalidad de la autora



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS -
MBA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CUNO ZAPANA MARIA ALEXANDRA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión del Balanced Scorecard en la rentabilidad según los funcionarios de una empresa de turismo, Cusco – 2024.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He 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 asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
MARIA ALEXANDRA CUNO ZAPANA DNI: 71428950 ORCID: 0009-0001-8704-6997	Firmado electrónicamente por: MCUNOCU24 el 22-07- 2024 20:02:57

Código documento Trilce: TRI - 0830841



Dedicatoria

Esta investigación la dedico a Dios, al universo, a mis queridos padres Jacqueline Eva Zapana y Hernan Cuno Soncco por su amor, paciencia y apoyo incondicional. A mi hermana Jennifer por los bellos momentos compartidos, a los amigos más cercanos, y a mi gato. A todos ellos, que son lo más valioso que Dios me ha dado.

Maria

Agradecimiento

Agradezco a Dios y al universo, por guiarme y darme aprendizajes, a mis padres por los valores que me inculcaron y sus buenos deseos, a mi hermanita, a mi amiga Graciela por acompañarme en esta etapa y a nuestro asesor por el apoyo que brindo para la culminación de esta tesis.

Gracias Totales

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad de los asesores.....	ii
Declaratoria de originalidad de la autora.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de Tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	10
III. RESULTADOS.....	14
IV. DISCUSIÓN.....	27
V. CONCLUSIONES.....	31
VI. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS.....	41

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1 Resultados de la Fiabilidad de los instrumentos	12
Tabla 2 Cruce entre el (BSC) y la rentabilidad	14
Tabla 3 Cruce entre la perspectiva financiera y la rentabilidad	15
Tabla 4 Cruce entre la perspectiva del cliente y la rentabilidad	16
Tabla 5 Cruce entre la perspectiva de los procesos y la rentabilidad	17
Tabla 6 Cruce entre la perspectiva de aprendizaje y crecimiento y la rentabilidad	18
Tabla 7 Informe de ajuste de modelo para la hipótesis general	21
Tabla 8 Pseudo R cuadrado de la hipótesis general	22
Tabla 9 Informe de ajuste de modelo para la hipótesis específica 1	22
Tabla 10 Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1	23
Tabla 11 Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 2	23
Tabla 12 Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2	24
Tabla 13 Informe de ajuste de modelo para la hipótesis específica 3	24
Tabla 14 Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3	25
Tabla 15 Informe de ajuste de modelo para la hipótesis específica 4	25
Tabla 16 Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 4	26

Índice de figuras

Figura 1 Esquema del diseño causal	10
Figura 2 Descriptivo del balanced scorecard y la rentabilidad	14
Figura 3 Descriptivo de la Dimensión Perspectiva financiera y la rentabilidad	15
Figura 4 Descriptivo de la Dimensión perspectiva del cliente y la rentabilidad	16
Figura 5 Descriptivo de la Dimensión perspectiva de los procesos y la rentabilidad	17
Figura 6 Descriptivo de la Dimensión perspectiva aprendizaje y crecimiento y la rentabilidad	18

Resumen

La gestión del balanced scorecard se relaciona a las perspectivas financiera, de los clientes, procesos; aprendizaje y crecimiento. Mientras que la rentabilidad se relaciona con sus dimensiones rentabilidad económica y financiera. La importancia del estudio es crucial para el desarrollo empresarial. La gestión del Balanced Scorecard es importante para el manejo de la rentabilidad en las empresas y con ello desarrollar el Objetivo de Desarrollo Sostenible 8. Trabajo decente y crecimiento económico. Por lo cual el presente estudio tuvo como objetivo determinar que la gestión del balanced scorecard influye significativamente en la rentabilidad según los funcionarios de una empresa de turismo Cusco -2024. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de diseño causal y el método empleado fue Hipotético-deductivo. La técnica de la encuesta permitió la recolección de datos en una muestra de 53 funcionarios. Se realizó el análisis descriptivo e inferencial utilizando la prueba de la regresión logística ordinal, con un Sig= $0,002$ se determinó la influencia de la gestión del balanced scorecard en la rentabilidad de acuerdo a los funcionarios de una empresa de turismo del Cusco. Por consiguiente, se aceptó la hipótesis de este estudio.

Palabras clave: *Balanced scorecard, perspectivas, rentabilidad, dimensiones.*

Abstract

Balanced scorecard management relates to financial, customer, process, learning and growth perspectives. While profitability is related to its economic and financial profitability dimensions. The importance of the study is crucial for business development. The management of the Balanced Scorecard is important for the management of profitability in companies and with it the development of the Sustainable Development Goal 8. Decent work and economic growth. Therefore, the objective of this study was to determine that the management of the balanced scorecard has a significant influence on profitability according to the employees of a tourism company Cusco-2024. The study had a quantitative quantitative approach, applied type, causal design and the method method used was hypothetical-deductive. The survey technique allowed the data collection in a sample of 53 employees. The descriptive and inferential descriptive and inferential analysis was performed using ordinal logistic regression regression test, with a Sig = 0.002, the influence of the management of the balanced scorecard on profitability was determined. scorecard on profitability according to the employees of a tourism company in Cusco. tourism company in Cusco. Therefore, the hypothesis of this study was accepted. study.

KEYWORDS: *Balanced scorecard, perspectives, profitability, dimensions.*

I. INTRODUCCIÓN

La importancia de la investigación sobre la gestión del balanced scorecard y la rentabilidad en las empresas turísticas del Cusco es crucial para su desarrollo empresarial y la generación de puestos de trabajo. Todo ello basado en el Objetivo de Desarrollo Sostenible 8. Trabajo decente y crecimiento económico.

El Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) número 8 tiene como foco la promoción del crecimiento económico sostenible e inclusivo, además de asegurar la plena y productiva ocupación y el trabajo decente para todas las personas. Este objetivo forma parte de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

En Colombia, las organizaciones enfrentaron crisis organizacionales, principalmente por la falta de manejo de instrumentales que aseguren la medición, evaluación y comprensión de las deficiencias o errores que ocurren dentro de una empresa, y que los factores económicos han provocado el cierre del 29% de los negocios por bajos volúmenes de ventas, el 18% por insuficiencia de recursos, el 11% por problemas internos y, sobre todo, el 4% por falta de conocimiento en la gestión empresarial, en este contexto, la implementación del BSC muestra un índice del 40% en una entidad específica, donde se ha identificado como principal obstáculo la necesidad de optimizar la configuración de un sistema expuesto a vulnerabilidades, como consecuencia de los efectos perturbadores generados por la pandemia como condiciones económicas del país e inestabilidad laboral (Murillo, 2022).

En Ecuador, se observó que las organizaciones presentan un desfase del 55% en la alineación del Cuadro de Mando Integral con los objetivos empresariales, lo cual impacta en la gestión corporativa. Esta discrepancia está relacionada con deficiencias en los mecanismos de administración y en la ejecución de estrategias destinadas a potenciar el rendimiento organizacional. En general, los hallazgos de este estudio apoyan la noción de que el BSC tiene un "espacio interpretativo". y que el concepto se interpreta y adapta de diferentes maneras (Braan y Nijssen, 2019).

En Perú ha estado lidiando con desafíos como una planificación inadecuada o insuficiente, no universalmente en toda la organización sino más bien en áreas específicas, presentando cuestiones concretas que requieren la resolución de

problemas específicos. Para empezar, es imperativo partir de un plan bien diseñado, siendo el objetivo el seguimiento minucioso de la implementación de la estrategia en el tiempo. Si las organizaciones con mayor demanda mejoran su gestión permitiría afrontar sus dificultades financieras derivadas de la insuficiencia presupuestaria que les otorga por parte el estado para sus operaciones y sostenimiento, con el propósito de aumentar la eficiencia el corpus actual de bibliografía sobre el BSC en el sector privado es considerablemente mayor que en el sector público (García et al., 2022).

En Piura, el planeamiento estratégico fue llevado a cabo por el 96% de las organizaciones en Perú, siendo más común en las empresas de mayor tamaño (87%) que reciben asesoramiento externo y la participación activa de sus directorios. Por el contrario, las empresas de menor tamaño desarrollan sus estrategias de manera independiente (54%). Además, durante el tercer trimestre de 2022 se constituyeron un total de 78.258 empresas y se dieron de baja 5.835, resultando un total neto de 72.423 empresas, lo cual sugiere un incremento en su cantidad durante los años recientes (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2020).

En Cusco, se observó que en las empresas turísticas en la toma de decisiones y la distribución de recursos no son adecuadas. La principal causa es la falta de información del uso de instrumentales de gestión empresarial por desconocimiento y no contar con personal capacitado en el manejo del BSC, esta problemática se enfoca desde varias perspectivas, como la falta de propuestas políticas (carencia de planes de desarrollo), la carencia de capacidad de gestión empresarial, la falta de estrategias que permitan crear ventajas competitivas, la falta de conocimiento de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Teniendo como debilidades, la falta de personal capacitado, recursos financieros limitados, conflictos con el sector público, gestión burocrática e ineficiente, prestación de servicios ineficaz y carencia de sistemas de control y evaluación.

De lo anterior expuesto presentado se definió como problema general: ¿Cuál es la influencia de la Gestión del Balanced scorecard en la rentabilidad según los funcionarios de una empresa de turismo, Cusco -2024?, y planteando como problemas específicos: (i) ¿Cuál es la influencia de la perspectiva financiera en la

rentabilidad? (ii) ¿Cuál es la influencia de la perspectiva de los clientes en la rentabilidad? (iii) ¿Cuál es la influencia de la perspectiva de procesos en la rentabilidad?, y (iv) ¿Cuál es la influencia de la perspectiva de aprendizaje y crecimiento en la rentabilidad?

La justificación teórica de la indagación se dio en la utilización de las bases conceptuales, teorías existentes sobre el BSC y rentabilidad en una entidad que la fundamentación teórica está intrínsecamente relacionada con la inquietud del investigador se dedica a ampliar los enfoques teóricos relacionados con el problema expuesto, con el propósito de promover el avance del conocimiento en una determinada área de investigación.

La justificación metodológica, a través del empleo de los instrumentos de investigación contribuyeron con la puesta en conocimiento para el desarrollo de nuevas investigaciones relacionadas a las variables de estudio en las empresas turísticas y que pueden ser aplicadas en otras realidades.

La justificación práctica, consistió en describir y analizar el problema de investigación y ver cómo influye el BSC en la rentabilidad en las empresas en estudio.

Planteándose como objetivo general: Determinar la influencia de la Gestión del Balanced scorecard en la rentabilidad según los funcionarios de una empresa de turismo, Cusco -2024, siendo los objetivos específicos: (i) Determinar la influencia de la perspectiva financiera en la rentabilidad, (ii) Determinar la influencia de la perspectiva de los clientes en la rentabilidad, (iii) Determinar la influencia de la perspectiva de procesos en la y (iv) Determinar la influencia de la perspectiva de aprendizaje y crecimiento en la rentabilidad.

En cuanto a la hipótesis se desarrolló como hipótesis general: La Gestión del Balanced Scorecard influye significativamente en la rentabilidad según los funcionarios de una empresa de turismo Cusco -2024, (i) La perspectiva financiera influye significativamente en la rentabilidad, (ii) La perspectiva de los clientes influye significativamente en la rentabilidad, (iii) La perspectiva de procesos influye significativamente en la rentabilidad y (iv) La perspectiva de aprendizaje y crecimiento influye significativamente en la rentabilidad.

En lo referente al estado del arte se consideró internacionalmente, a Dincer et al. (2020) propósito determinar como rinde el sector de banco en Turquía basado en el Balanced Scorecard (BSC). Se aplico el enfoque cuantitativo, analítico, correlacional y no experimental, y tuvo una población de 34 bancos turcos. Los resultados mostraron que había una relación significativa entre el desempeño de dichos establecimientos y la perspectiva financiera. Concluyendo que las dimensiones del Cuadro de Mando Integral permiten determinar las prioridades de rendimiento para cada grupo. Los bancos privados se destacaron en comparación con los bancos públicos, según el BSC.

Asimismo, Kalumbu et al. (2020) tuvo el propósito de como influia la eficacia de la gestión de contratos en la administración y el BSC en la provincia de Lusaka-Zambia, el enfoque fue cuantitativo, la población fueron el personal directivo de los departamentos de infraestructura y vivienda y de la unidad de adquisiciones de la administración provincial de Lusaka, siendo un muestreo probabilistico, se hallo un ejemplar de 76 individuos. Hallazgos, el presente reveló que de los 76 encuestados, 70 de la Administración Provincial de Lusaka y 6 tecnócratas entrevistados de la Autoridad de Contratación Pública de Zambia (ZPPA), de los datos obtenidos en la Administración Provincial de Lusaka, el 66% estaba de acuerdo en que se había enfrentado a retos en la gestión de contratos, mientras que el 34% se mostró en desacuerdo. 65 (93%) encuestados afirmaron positivamente que el BSC proporciona un marco para la formulación de la estrategia, mientras que cinco (5), que representan el 7%, se mantuvieron neutrales. Hallazgos, coexiste una relación entre la eficiencia de los contratos y el BSC con un CD Nagelkerke = 0,768 y $p=0,000$, concluyendo de que el BSC influye en un 76,8% en la eficiencia de los contratos.

Por otra parte, Betancourt et al. (2020) tuvieron como propósito examinar la influencia del Cuadro de Mando, como instrumento de gestión estratégica sobre las PYMES ecuatorianas. La investigación fue cuantitativa, correlacional-causal, aplicado a 356 empresas ecuatorianas. Hallazgos, se encontró que el BSC tiene una influencia del 73.25% en la gestión estratégica de las empresas ecuatorianas. Utilizar el BSC como herramienta en la dirección estratégica facilita la identificación clara de los objetivos estratégicos desde cuatro perspectivas distintas. Además, su

aplicación es esencial en la generación de la estrategia empresarial y en la esclarecimiento de las metas corporativas.

De igual manera, Rafiq et al. (2020) el fin fue analizar los efectos de la técnica de gestión estratégica en el desarrollo sostenible, utilizando el BSC para evaluar a las empresas del sector energético con filial en Pakistán. La presente empleó el métodos cuantitativo, descriptivo, correlacional y no experimental. Se administraron encuestas a una muestra de 300 funcionarios. El resultado indico que hay relacion entre el desempeño de la organización mostró asociaciones significativas con la perspectiva financiera. Además, se observó una relación significativa entre el desarrollo sostenible y la perspectiva del cliente, perspectiva interna del negocio y perspectiva del aprendizaje y desarrollo personal, con una diferencia estadísticamente significativa. Llegaron a la conclusión de que el BSC tiene un efecto beneficioso y relevante en la gerencia estratégica como en el desempeño organizacional y en su viabilidad.

Según, Tuan (2020) analizó el impacto de la implementación del BSC en el ejercicio de cuatro entidades bancarias vietnamitas. El estudio se basó en un enfoque cuantitativo y utilizó un diseño correlacional. Participó una muestra de 109 directivos y jefes de departamento. Los resultados evidenciaron correlaciones positivas estadísticamente significativas entre las perspectivas financiera explicando el 53,7% de las variaciones operativas. Concluyendo, la presencia de una correlación positiva y significativa ha sido identificada como una influencia destacada en la interacción entre las perspectivas del BSC y el rendimiento de las entidades financieras en Vietnam. Señalando que el BSC es una sofisticada instrumento de gestión que facilita a las organizaciones la capacidad de modificar tanto su visión como su gestión estratégica.

En antecedentes nacionales se tuvo a Delgado (2022) objetivo determinar el BSC como un instrumento para mejorar las prácticas de gerencia corporativa de CACIDEP S.A.C. en Cajamarca. Este estudio utilizó un enfoque básico, hipotético-deductivo y no experimental. Se utilizó un muestreo no probabilístico intencional y la población consistió en 14 empleados de la empresa. Los hallazgos indicaron que el 71% de los encuestados considera la gestión comercial en un nivel moderado,

mientras que el 23% la considera en un nivel óptimo. Se descubrió que el BSC mejora la gestión comercial de la empresa CACID.

Asimismo, Martinelli (2022) el fin de su investigación fue evaluar cómo el BSC influyó en la eficiencia de la gestión de una municipalidad en Lima 2019. Un estudio cuantitativo, no experimental, de diseño correlacional-causal. El estudio analizó 41 municipalidades de Lima. Los hallazgos fueron que el BSC está relacionado con la eficiencia de la gestión municipal en el municipio de Lima y que el BSC influye en 88,54% en la eficiencia de la municipalidad.

De igual manera, Rodríguez (2021) analizó el impacto del BSC en el sistema de control de un restaurante de provincia de Lima, indagación de enfoque cuantitativo, correlacional y transversal. Destinado a una muestra de 384 clientes. Los resultados muestran que el Cuadro de Mando Integral es estadísticamente significativo y positivo en el control de las empresas. De manera similar, en los controles preventivos, concurrentes y retroalimentados.

En base a, Rodríguez (2020) determinó la conexión entre el Panel de Mando Integral y la rentabilidad de una empresa de chimbote. El método de esta fue aplicada, de diseño transversal y correlacional no experimental. Aplicado a 48 empleados de la organización, sin aplicar ningún tipo de muestreo, hallazgos, Rho de Spearman = 0,729 y una significativa bilateral de 0,00. Según los hallazgos del estudio, se llegó a la conclusión de que las variables en cuestión tienen una buena relación de gran magnitud y significativa. Los resultados respaldan la noción de que existen variables que tienen una relación directa entre sí. Como resultado, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , confirmando la relación en las variables estudiadas.

Según, Choy (2019) valuó el impacto de la gerencia en la rentabilidad de una empresa de Tarapoto. El enfoque fue cuantitativo, transversal, descriptivo y no experimental. La muestra, a su vez, estuvo compuesta por 15 trabajadores. Los resultados muestran que todos los aspectos de la variable gestión empresarial están positivamente correlacionados con la rentabilidad, como lo indican sus respectivos valores. Se encontró que los valores (bilaterales) $< 0,05$ se descubrió que existe una correspondencia positiva y relevante entre la manera en que se maneja el negocio y la rentabilidad. Por consiguiente, mediante el empleo del

análisis estadístico de $Rho = 0,628$, se corroboró que el nivel de asociación con una relevancia $p=0,012 < 0,05$, lo que indica que tal analogía es moderadamente positiva.

Teorías de Gestión del Balanced Scorecard (BSC), Gestión del BSC, llamado también como Panel de Gestión Integrado, es un instrumento fundamental en la gerencia estratégica diseñada para gestionar de forma integral y estratégica varios tipos de organizaciones. El BSC evalúa en qué medida los empleados contribuyen a los objetivos de una organización, permitiendo que cada uno sea consciente de cómo contribuyen al logro de metas (Kaplan y Norton, 2005).

El BSC traduce estrategias en objetivos operativos y orienta para alcanzarlos. Los resultados del negocio moldean el comportamiento y la conducta con indicadores congruentes de manera estratégica. Este modelo comprende cuatro enfoques: enfoque financiero, del cliente, del desarrollo interno y del aprendizaje y crecimiento del personal (ESAN, 2016).

A muchas organizaciones del sector privado les ha resultado difícil desarrollar medidas adecuadas para la perspectiva financiera dentro de sus cuadros de mando. Robert Kaplan describe cómo una empresa utiliza una estrategia bien articulada y centrada para resolver este problema (Sayed y Elbagoury, 2022).

Debido a la restricción en la efectividad de los métodos convencionales, los cuales se centran en medidas financieras, para suministrar a los directores de las entidades un horizonte cabal que los habilite para tomar decisiones estratégicas de largo alcance, Kaplan subrayó a principios de 1983 la necesidad de encontrar nuevas medidas de rendimiento para perseguir el ritmo del progreso de la empresa; explicó que faltan dimensiones en el proceso de medición del rendimiento de las organizaciones, a saber medidas e indicadores no financieros (Hassan y Elbagoury, 2022).

El Balanced Scorecard se fundamenta en cuatro dimensiones: La perspectiva financiera, sirve como el eslabón final que relaciona los objetivos específicos de cada unidad de negocio con la estrategia corporativa general, encapsulando el propósito último de la empresa, que consiste en maximizar la

rentabilidad. Esta perspectiva es importante para informar a los accionistas sobre el desempeño financiero y la rentabilidad del negocio (Urriza, 2022).

La perspectiva del cliente, desempeña un papel esencial en la evaluación y administración equilibrada del rendimiento organizacional. Su enfoque reside al entender y atender las necesidades, las expectativas y demandas de los consumidores. Dentro de esta perspectiva se establece y se supervisa." Alternativa: Esta perspectiva se establece y se supervisan indicadores principales de desempeño que evidencian la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, así como la implicación en la ecología del mercado. El objetivo de esta perspectiva se centra en garantizar que la entidad proporcione un valor excepcional a sus clientes y sea competitiva en el mercado (Jayanti et al, 2020).

La perspectiva de los procesos internos, Se enfoca en el personal de la empresa y sus técnicas. Es crucial que la organización esté centrada en estimular el desarrollo y perfeccionar constantemente este fin. Esta perspectiva es la base de los demás enfoques del BSC, ya que todas funcionan unidos para lograr metas establecidas (Kaplan y Norton, 2005).

La perspectiva del aprendizaje y crecimiento, se enfoca en el capital humano y sus métodos. Es crucial que la organización busque fomentar el crecimiento y mejora continua. Esta perspectiva es la base de las demás perspectivas del BSC. Además, esta perspectiva analiza el comportamiento de elementos no tangibles, Identifica áreas de acción para cumplir con la institución. Formula las estrategias de la organización (Kaplan y Norton, 2005).

Teorías de la Rentabilidad; Se define como que es un parámetro empleado para medir la efectividad de la gestión en la conversión de los activos de la compañía en utilidades (Muya y Gathogo, 2016).

La Rentabilidad Económica se define como un examen del desempeño de los activos destinado a calcular los activos de una institución. Esto permite la generación de ganancias para cumplir con las obligaciones de los pasivos y compensar a los accionistas que componen la empresa (Brossar-Grenot, 2021). El ROA, o Return on Assets, es una métrica que muestra la eficacia con la que una empresa utiliza sus activos para generar ganancias, al dividir el resultado operativo por el total de los activos (Cuccia, 2020).

Dentro del ámbito de la rentabilidad económica, se pueden identificar indicadores como el retorno económico de la inversión o el retorno de los activos (Ingreso Neto más Intereses / Activos Totales). Según Apaza (2018), este indicador evalúa la eficiencia del activo en relación con su financiación, en concreto excluyendo la consideración de la estructura del pasivo. Cuantifica el desempeño antes de los gastos por intereses e impuestos, reflejando su impacto en el total general de activos (Apaza, 2018).

La rentabilidad operativa se evalúa a través de este indicador operativo con el objetivo de analizar el desempeño económico real de la organización, permitiendo así determinar su nivel de rentabilidad independientemente de las fuentes de financiamiento utilizadas (Apaza, 2018).

La Rentabilidad financiera. Se indica que se establece en base a la educación financiera de la sociedad. Consecuentemente, los costos financieros se incorporan en el dividendo, mientras que el divisor únicamente toma en cuenta el capital propio de la entidad excluyendo la totalidad de las inversiones de la organización. Además, la rentabilidad financiera analiza la capacidad de generación de ingresos de la empresa a través de sus recursos propios y la inversión realizada por los accionistas, excluyendo la influencia de la deuda utilizada para obtener beneficios (Apaza, 2018).

El estudio se realizó dentro del Paradigma Positivista, que pretende transformar el conocimiento en un proceso sistemático y cuantificable a través del control empírico y el análisis causal de los fenómenos (Miranda y Ortiz, 2020).

II. METODOLOGÍA

El tipo de investigación de acuerdo a su finalidad fue básica, según Gabriel-Ortega (2017) sirve cuando se pretende aportar conocimiento teórico. Tuvo un enfoque cuantitativo, se utilizaron datos estadísticos de la recolección de información para la contrastación de hipótesis. El nivel fue explicativo causal, ya que el fin es comprender las razones por las que ocurren ciertos eventos, hechos, fenómenos o situaciones. Este tipo de investigación examina las causas y efectos de las relaciones entre las variables. (Bernal, 2019). Se utilizó el método hipotético-deductivo que permitirá la comparación de las bases conceptuales con la contrastación de hipótesis. (CONCYTEC, 2018)

El diseño fue no experimental, porque no se manipularon las variables, de igual modo fue transversal porque la aplicación de los instrumentos fue en un solo momento

Figura 1

Esquema del diseño causal



Elaboración propia: (Ñaupás et.al. 2018)

Donde:

X = Gestión del (BSC)

Y = Rentabilidad

—————▶ = influencia de X en Y

VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN; La variable Independiente Gestión del (BSC) se definió conceptualmente, como una metodología diseñada para traducir las estrategias organizacionales en objetivos operativos tangibles y medibles que están interrelacionados. Este proceso alinea estratégicamente los comportamientos de los empleados y recursos clave dentro de la empresa (Bolaños et al., 2020).

Se operacionalizó en base a sus cuatro dimensiones: Perspectiva financiera, clientes, procesos internos y aprendizaje. La escala de medición fue la escala de Likert con valoración del 1 al 5 con un instrumento de 20 ítems.

Variable Dependiente: Rentabilidad, se definió conceptualmente como un parámetro empleado para evaluar la efectividad de la gestión en la conversión de los activos de la organización en beneficios (Muya y Gathogo, 2016).

La variable se operacionalizó con sus dos dimensiones, rentabilidad económica y rentabilidad financiera. La escala de medición fue de Likert en un instrumento de 19 ítems.

2.3 Población, muestra, muestreo

Población; Se definió como el conjunto o universo de componentes que comparten características innatas comunes (Condori-Ojeda, 2020). La población de estudio estuvo constituida por 60 funcionarios de las empresas turísticas del Cusco. Se considero como criterio de inclusión a los funcionarios de las empresas turísticas que tengan contrato al 30 de julio, Funcionarios que aceptaron participar en la investigación, de igual modo se tuvo como criterio de exclusión a los Colaboradores de las empresas turísticas del Cusco, Funcionarios que no desean participar en la investigación.

La muestra: Estuvo conformada por 53 funcionarios tomados de la población en base al muestreo probabilístico (Ver Anexo 3).

Muestreo; Según Hernández (2021) es una técnica empleada para seleccionar aleatoriamente individuos que se incluirán en una muestra para un estudio estadístico. Una característica distintiva del muestreo probabilístico es la igualdad en las probabilidades de selección de todos los elementos de la

población. En la investigación se halló a través de la calculadora de muestras (Asesoría Económica y Marketing, 2024).

En la técnica e instrumentos de recolección de datos, se tiene como técnica a la encuesta para las variables de estudio, según Arias y Covinos (2021) es la más utilizada en los estudios cuantitativos la cual recopila datos

Como instrumento se utilizó el cuestionario, de acuerdo a Arias (2020) El cuestionario sirve como medio de adquirir información, en la cual las respuestas nunca son incorrectas esto dependerá de la aplicación correcta.

Se desarrolló la Validez, según Mellinger y Hanson (2020) señalaron que la validez puede describirse como la propiedad de una escala de producir una medición que refleja con exactitud un constructo subyacente. En otras palabras, la escala mide lo que pretende medir. En la investigación se utilizó la validez a través de 3 expertos.

Asimismo, se desarrolló la confiabilidad o también conocida como fiabilidad del instrumento se basa a su capacidad para generar resultados consistentes y replicables. Con el fin de garantizar la fiabilidad de una escala de encuesta (DeVellis, 2017). Obteniendo un Alfa de Cronbach de acuerdo a la Tabla 1.

Tabla 1
Resultados de la Fiabilidad de los instrumentos

Variable	Ítems	Alfa de Cronbach
(BSC)	20	,972
Rentabilidad	19	,704

Elaboración propia

El método para el análisis de datos; Según lo afirmado por Hernández et al. (2014) enfatizan que el examen de datos se fundamenta en un enfoque pragmático respaldado por evidencia, lo cual facilita la obtención de información relevante con respecto al tema bajo estudio.

La comprensión y la derivación de conclusiones del conjunto de datos recopilados, que se logra mediante la recopilación de información a través de los

instrumentos que operacionalizan las variables, son fundamentales en el procesamiento de datos.

Después de usar los instrumentos, se llevó a cabo una limpieza de datos. Esto implicaba encontrar y corregir errores, eliminar valores atípicos y verificar que los datos recopilados eran coherentes. para garantizar la precisión y validez de los resultados. Posteriormente, se realizó un análisis descriptivo utilizando la estadística descriptiva.

Posteriormente se desarrolló la inferencia estadística, utilizando métodos como el test de normalidad, la comprobación de hipótesis mediante pruebas de significancia y el análisis de correlaciones. Concluyendo con la interpretación de los datos derivados del examen cuantitativo, lo cual implicó establecer conexiones entre los descubrimientos y las preguntas de investigación planteadas, así como derivar conclusiones relevantes.

En los aspectos éticos. se afirmó que la información recopilada es confidencial, y que la identidad de los participantes en la muestra es completamente anónima. Además, se especifica que toda la información presentada en este trabajo, procedente de diversas referencias bibliográficas, se citó adecuadamente de acuerdo con las pautas del APA. El proyecto ha sido desarrollado de manera que cumple con los requerimientos de la UCV.

III. RESULTADOS

Análisis descriptivo

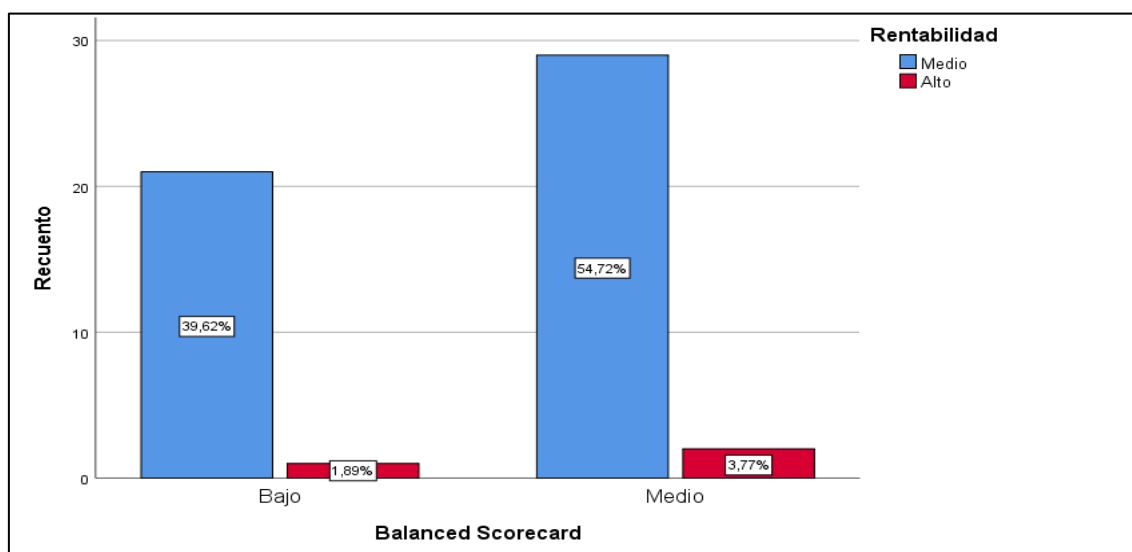
Tabla 2

Cruce entre el (BSC) y la rentabilidad

Nivel	rentabilidad			Total	
	Bajo	Medio	Alto		
(BSC)	Bajo	0 0.0%	21 39,6%	1 1,9%	22 41,5%
	Medio	0 0.0%	29 54,7%	2 3,8%	31 58,5%
	Alto	0 0.0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
Total	0 0.0%	50 94,3%	3 5,7%	53 100,0%	

Figura 2

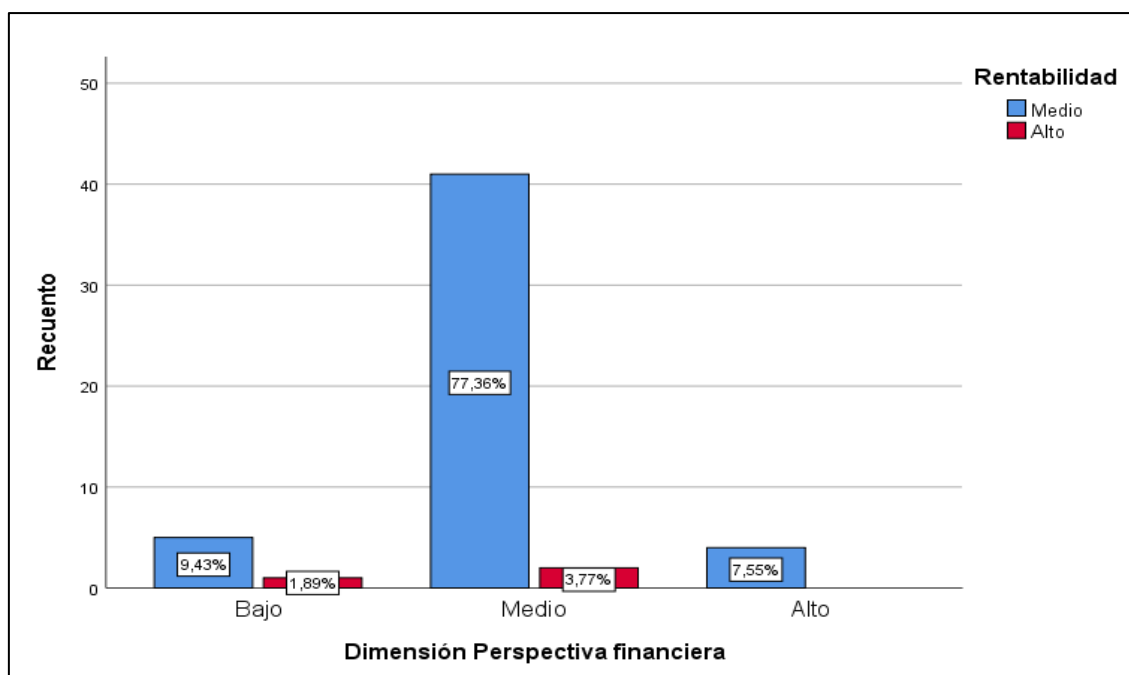
Descriptivo del (BSC) y la rentabilidad



Los resultados, como se muestra en la Tabla 2 y la Figura 2, indicaron que el 58,5 % consideraba el (BSC) como medio y el 41,5% lo consideraba bajo. En cuanto a la rentabilidad, el 94,3% observó que estuvo en el nivel medio y el 5,7% considero que está en un nivel alto. Se demostró que las variables están en un nivel medio.

Tabla 3*Cruce entre la perspectiva financiera y la rentabilidad*

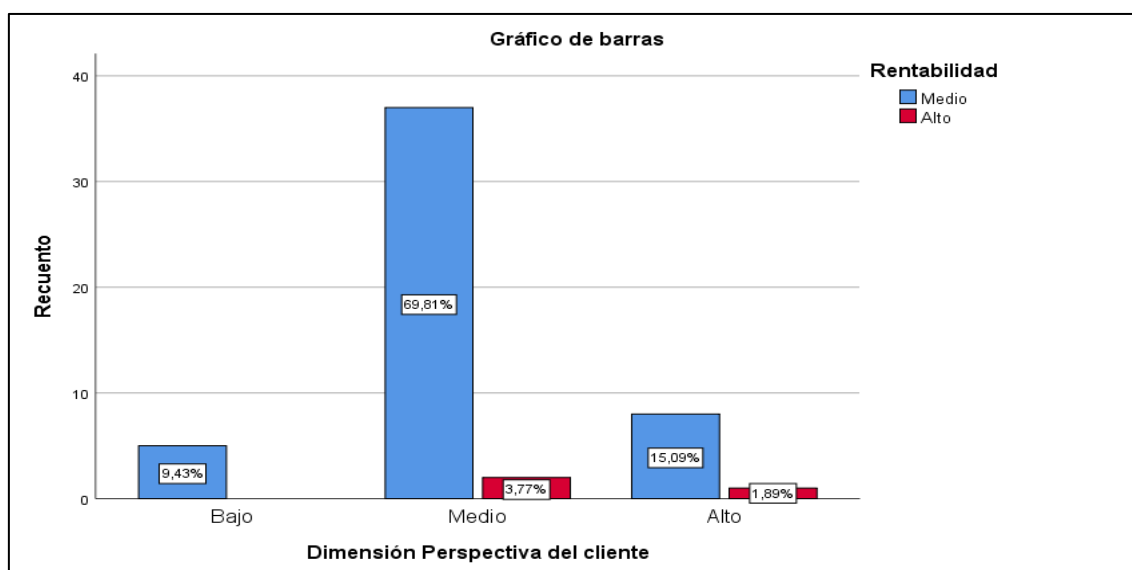
		rentabilidad			
Nivel		Bajo	Medio	Alto	Total
perspectiva financiera	Bajo	0 0.0%	5 9,4%	1 1,9%	6 11,3%
	Medio	0 0.0%	41 77,4%	2 3,8%	43 81,1%
	Alto	0 0.0%	4 7,5%	0 0,00%	4 7,5%
	Total	0 0.0%	50 94,3%	3 5,7%	53 100,0%

Figura 3*Descriptivo de la Dimensión Perspectiva financiera y la rentabilidad*

Según los datos presentados en la tabla 3 y la figura 3, se pudo observar que el 81,1% de los empleados de las empresas turísticas ubicadas en Cusco consideraron que la perspectiva financiera se sitúa en un nivel medio, mientras que el 11,3% la percibió como baja y el 7,5% como alta. Se ha observado que ambas variables se sitúan en un nivel intermedio.

Tabla 4*Cruce entre la perspectiva del cliente y la rentabilidad*

		rentabilidad			
Nivel		Bajo	Medio	Alto	Total
perspectiva del cliente	Bajo	0	5	0	5
	Medio	0.0%	9,4%	0,0%	9,4%
	Alto	0	37	2	39
		0.0%	69,8%	3,8%	73,6%
	Alto	0	8	1	9
		0.0%	15,1%	1,9%	17,0%
Total		0	50	3	53
		0.0%	94,3%	5,7%	100,0%

Figura 4*Descriptivo de la Dimensión perspectiva del cliente y la rentabilidad*

En la tabla 4 y la figura 4, se observó que, según los funcionarios de las empresas turísticas del Cusco, la dimensión perspectiva del cliente se sitúa mayormente en un nivel medio (73,6%), seguido por un nivel alto (17,0%) y un nivel bajo (9,4%). Se puede inferir que ambos factores se encuentran en un nivel intermedio.

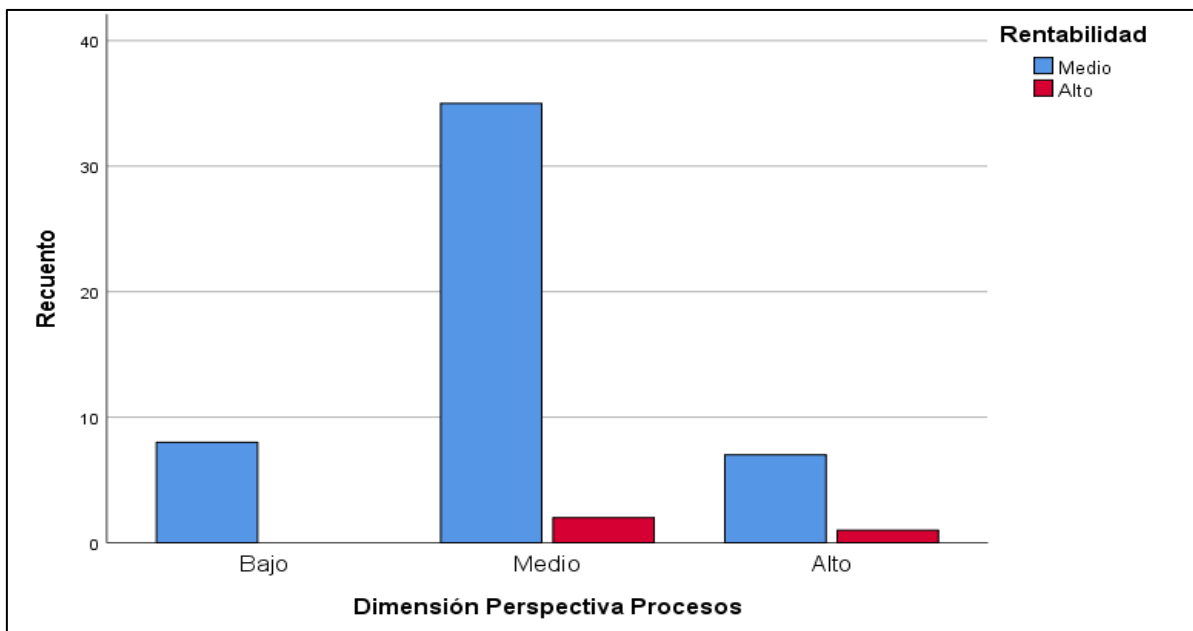
Tabla 5

Cruce entre la perspectiva de los procesos y la rentabilidad

		rentabilidad			
Nivel		Bajo	Medio	Alto	Total
perspectiva de los procesos	Bajo	8 15,1%	0 0,0%	8 15,1%	8 15,1%
	Medio	35 66,0%	2 3,8%	37 69,8%	35 66,0%
	Alto	0 0,0%	7 13,2%	1 1,9%	8 15,1%
Total		0 0,0%	50 94,3%	3 5,7%	53 100,0%

Figura 5

Descriptivo de la Dimensión perspectiva de los procesos y la rentabilidad



Según la tabla 5 y figura 5, la perspectiva de los procesos se encuentra en un nivel medio (69,8%), nivel bajo y alto con un 15,1% respectivamente. Determinándose que ambas variables se encuentran en un nivel medio.

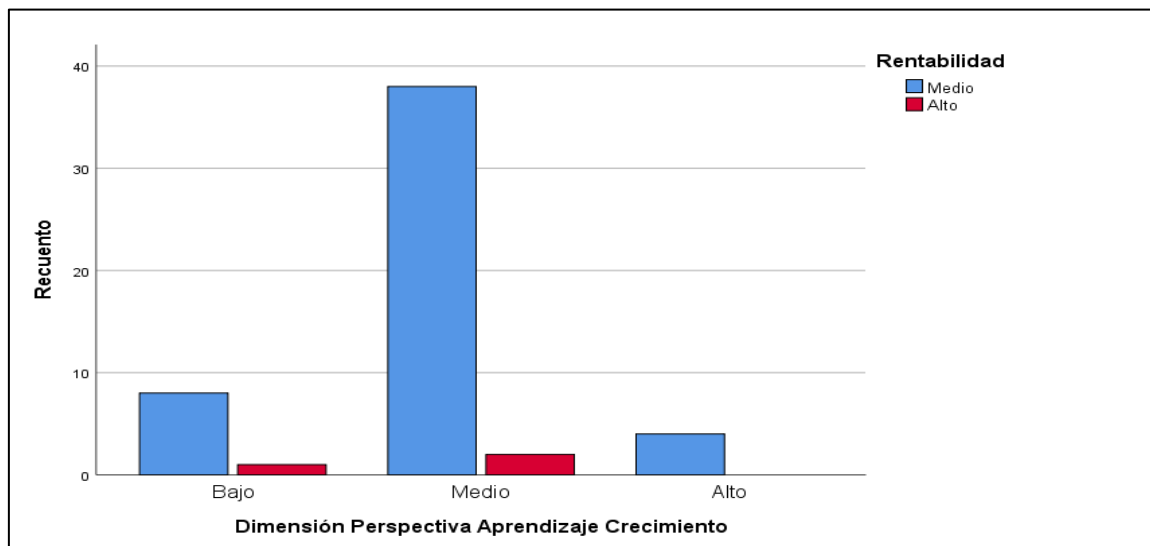
Tabla 6

Cruce entre la perspectiva de aprendizaje y crecimiento y la rentabilidad

		rentabilidad			
	Nivel	Bajo	Medio	Alto	Total
perspectiva de aprendizaje y crecimiento	Bajo	0	8	1	9
		0,0%	15,1%	1,9%	17,0%
	Medio	0	2	37	35
		0,0%	3,8%	69,8%	66,0%
	Alto	0	7	1	8
		0.0%	13,2%	1,9%	15,1%
Total		0	50	3	53
		0.0%	94,3%	5,7%	100,0%

Figura 6

Descriptivo de la Dimensión perspectiva aprendizaje y crecimiento y la rentabilidad



Asimismo, la tabla 6 y figura 6, visualiza que la perspectiva aprendizaje y crecimiento se encuentra en un nivel medio (75,5%), nivel bajo 17,0% y nivel alto 7,5%. Concluyendo que las variables se ubican en un nivel medio.

Análisis inferencial

Para validar los supuestos, es fundamental determinar la distribución subyacente de los datos de la muestra recopilada en el estudio actual, lo cual permitirá seleccionar la prueba de hipótesis más apropiada. Por lo tanto, realizar una prueba de normalidad es crucial para este propósito. Dado que Isaza et al. (2015), sugieren que ha habido esfuerzos de larga data para establecer un método fiable que garantice la adecuada asociación de los datos recolectados con una distribución específica y por ello es la prueba de normalidad.

Dado que el tamaño de la muestra del presente estudio supera los 50, los datos recolectados se han sometido a una prueba de normalidad. Como sugiere (Romero-Saldaña, 2016), se han analizado los valores de la prueba de Kolmogórov-Smirnov con el fin de determinar si los datos de las variables y las dimensiones provienen de una distribución normal.

Los siguientes son dos posibles resultados para la decisión estadística en este contexto:

Ho: Establece que los datos de la variable y las dimensiones presentan una distribución normal.

Ha: Los datos de las variables y dimensiones exhiben una falta de distribución normal

Si el valor de α es menor a 0,05, se aceptará la hipótesis alternativa; en cambio, si α es mayor a 0,05, se mantendrá la hipótesis nula sin rechazarla. Con un nivel de significancia del 0.05.

Regresión logística ordinal

Heredia et al. (2014) La regresión logística ordinal se describe como un enfoque dual natural y alternativo que se basa en una propuesta logarítmica de la tasa de probabilidad. La relación entre el éxito y el fracaso se define como un concepto fundamental en este estudio. La Regresión Logística Ordinal emplea la función logística como enlace, lo que simplifica la relación entre la variable independiente y la variable dependiente ordinal mediante una distribución de probabilidad acumulativa, que mide la probabilidad de que la variable obtenga un valor superior al de la categoría i en cuestión.

La regresión logística ordinal es aplicable en situaciones donde las variables exhiben orden o jerarquía, lo que resulta en un logit manifestado singularmente dentro del proceso de modelado como se ve en el análisis de tendencias de las variables.

Prueba de hipótesis

De acuerdo a Arias y Covinos (2021), la prueba de hipótesis es un procedimiento utilizado para determinar si existen pruebas suficientes que permitan rechazar una afirmación acerca de una población o fenómeno en estudio. En síntesis, el procedimiento implica la formulación de las hipótesis nula y alternativa, recolectar datos y hacer análisis para decidir cuál es más respaldada por la evidencia. Donde las H_0 se formulan como una contradicción con la hipótesis de investigación, normalmente solo se debe plantear una en la mayoría de los casos en los que se pretende establecer relaciones de correlación o explicación. Su símbolo es H_0 .

La H_a se propone como una opción alternativa tanto a la hipótesis de investigación como a la H_0 , presentando una explicación distinta a las otras dos. Generalmente se formulan con alcances explicativos y se implementan a través de diseños experimentales, aunque no existe una regla universal que dicte el contexto específico en el que deben plantearse. Su símbolo es: H_a

Decisión estadística

Al determinar la aceptación o rechazo de una hipótesis, es fundamental formular premisas sobre la H_0 , La aplicación del método del valor p es necesaria para evaluar la evidencia en contra de la hipótesis nula en un procedimiento de prueba

de hipótesis. Este método, que es una herramienta estadística común, permite realizar dicha evaluación. Zacarías y Supo (2020) el valor p es un indicador estadístico fundamental para evaluar la significancia de los resultados obtenidos en estudios empíricos o experimentales. La medida indica la probabilidad de obtener los resultados observados o más extremos, en función de la hipótesis nula. Se realiza una comparación con un nivel de significancia predeterminado, comúnmente simbolizado por un valor alfa, el cual actúa como un punto de corte para tomar una decisión en relación con la hipótesis nula.

Si el nivel de significancia α es igual o inferior a 0,05, se procede a rechazar la hipótesis nula (H_0); en cambio, si α es mayor o igual a 0,05, no se rechaza la hipótesis nula (H_0). En el presente caso, el valor de α es estadísticamente significativo con un nivel de confianza del 95 % y un error muestral del 5 %.

Hipótesis general

H_0 : No existe influencia entre la gestión del balanced scorecard y la rentabilidad de una empresa de turismo Cusco -2024.

H_a : Existe influencia entre la gestión del balanced scorecard y la rentabilidad de una empresa de turismo Cusco -2024.

Tabla 7

Informe de ajuste de modelo para la hipótesis general

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2			
	Chi-cuadrado	gl	Sig	
Sólo intersección	254,258			
Final	225,568	28,691	21	,002

Según la tabla 7, los funcionarios de una empresa de turismo en Cusco infirieron que la gestión del (BSC) influye en la rentabilidad, ya que el valor de significancia $0,002 < 0,05$. Por lo que se acepta la H_a .

Tabla 8*Pseudo R cuadrado de la hipótesis general*

Cox y Snell	,688
Nagalkerke	,702
McFadden	,101

Según los resultados de la Tabla 8, los resultados obtenidos de los estadígrafos indica que la gestión del (BSC) solo explica el 68,8% de la rentabilidad según los empleados de una empresa de turismo en Cusco.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe influencia entre la perspectiva financiera y la rentabilidad

Ha: Existe influencia entre la perspectiva financiera y la rentabilidad

Tabla 9*Informe de ajuste de modelo para la hipótesis específica 1*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	213,387			
Final	198,460	14,927	11	,006

De acuerdo con los hallazgos presentados en la Tabla 9, se ha observado que el nivel de significancia, con un valor de Sig. = 0,006, es inferior a 0,05. Esto sugiere que la perspectiva financiera ejerce una influencia significativa en la rentabilidad.

Tabla 10

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1

Cox y Snell	,645
Nagalkerke	,646
McFadden	,147

Según los resultados de la tabla 10, la perspectiva financiera representa el 64,5% de la rentabilidad en base al coeficiente de variación en una empresa turística del Cusco.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe influencia entre la perspectiva clientes y la rentabilidad

Ha: Existe influencia entre la perspectiva clientes y la rentabilidad

Tabla 11

Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 2

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig
Sólo intersección	225,030			
Final	194,378	30,652	12	,002

La tabla 11 muestra los resultados, que demuestran que el valor de p es menor que 0,05, lo que respalda la afirmación de la Ha. Por lo tanto, se puede inferir de las percepciones de la alta dirección dentro de una empresa turística en Cusco que la perspectiva del cliente del BSC tiene un impacto significativo en la rentabilidad.

Tabla 12*Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2*

Cox y Snell	,439
Nagalkerke	,440
McFadden	,097

Según los resultados de la Tabla 12, nos muestra estadísticamente que la perspectiva del cliente del (BSC) solo representa el 43.9% de la rentabilidad de una empresa turística en Cusco, según los estadígrafos utilizados.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe influencia entre la perspectiva procesos y la rentabilidad

Ha: Existe influencia entre la perspectiva procesos y la rentabilidad

Tabla 13*Informe de ajuste de modelo para la hipótesis específica 3*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig
Sólo intersección	210,850			
Final	203,334	7,515	9	,004

Se ha demostrado que el valor $p = 0,004 < 0,05$, respaldando la Ha, según los resultados de la Tabla 13. Por lo tanto, se puede inferir de las percepciones de la alta dirección de una empresa turística en Cusco que la perspectiva de los procesos del (BSC) tiene un impacto significativo en la rentabilidad.

Tabla 14*Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3*

Cox y Snell	,563
Nagalkerke	,570
McFadden	,024

Con respecto a los hallazgos presentados en el Cuadro 14, se puede deducir que según los estadígrafos utilizados sugiere que la perspectiva de proceso del (BSC) representa el 56,3% de la rentabilidad percibida por los ejecutivos de una empresa turística del Cusco.

Hipótesis específica 4

Ho: No existe influencia entre la perspectiva de aprendizaje y crecimiento en la rentabilidad.

Ha: Existe influencia entre la perspectiva de aprendizaje y crecimiento en la rentabilidad.

Tabla 15*Informe de ajuste de modelo para la hipótesis específica 4*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig
Sólo intersección	224,892			
Final	191,283	33,609	13	,001

Se ha encontrado que el valor p es inferior a 0,05, lo que respalda la afirmación de la Ha, según los resultados de la Tabla 15. Como resultado, se puede inferir de las percepciones de la alta dirección de una empresa turística en Cusco que la perspectiva de aprendizaje y crecimiento del Cuadro de Mando Integral tiene un impacto significativo en la rentabilidad.

Tabla 16

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 4

Cox y Snell	,470
Nagalkerke	,471
McFadden	,106

La perspectiva de aprendizaje y crecimiento del (BSC) representa solo el 47,0% de la rentabilidad de una empresa turística de Cusco, según los hallazgos de la tabla 16, visualizando los resultados de los estadígrafos utilizados.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo con el objetivo general, se determinó que la gestión del (BSC) influye en la rentabilidad de las empresas de turismo del Cusco, debido a que se obtuvo un valor de significancia estadística del $0,002 < 0,05$. Este valor indica suficiente evidencia para rechazar la H_0 , y según los estadígrafos utilizados, la implementación de la gestión del balanceado scorecard es responsable del 68,8% de la variabilidad en la rentabilidad, tal como lo reportado por los directivos de las empresas dedicadas al sector turístico en la región del Cusco. De igual modo de acuerdo a los datos descriptivos, el (BSC) tuvo un nivel medio del 58,5% y bajo del 41,5%. La rentabilidad desarrolló un 94,3% del nivel medio y 5,7% alto.

Asumiendo la postura de Bolaños et al. (2020) conceptualizó la variable Gestión del (BSC) como una metodología destinada a traducir las estrategias organizacionales en objetivos operativos relacionados y medibles. Este proceso alinea estratégicamente los recursos clave dentro de la empresa y el comportamiento de los empleados.

Estos resultados concuerdan con Kalumbu et al. (2020) quienes, en su indagación, donde el 66% de los entrevistados estaban de acuerdo que el (BSC) se relacionaba con los contratos, teniendo como hallazgos que coexiste una relación entre la eficiencia de los contratos y el (BSC) con un CD Nagelkerke = 0,768 y $p = 0,000$, concluyendo de que el (BSC) influye en un 76,8% en la eficiencia de los contratos, De igual modo se concuerda con Betancourt et al. (2020) evaluaron cómo el Cuadro de Mando influye en las PYMES de Ecuador. Estudio cuantitativo explicativo-causal en 356 empresas. Obteniendo como hallazgo que el (BSC) influye el 73.25% en la gestión estratégica de empresas en Ecuador. El (BSC) ayuda a identificar objetivos desde cuatro perspectivas en la gestión estratégica. Su aplicación es fundamental para desarrollar la estrategia empresarial y establecer metas corporativas.

En lo referente al objetivo específico 1. Determinar la influencia de la perspectiva financiera en la rentabilidad de una empresa de turismo Cusco-2024. Se determinó que la Perspectiva financiera tuvo un nivel medio del 81,1%, bajo del 11,3% y alto del 7,5%. En lo referente a la rentabilidad tuvo un 94,3% del nivel medio y 5,7% alto. Concordando con Urriza (2022) que la perspectiva financiera

encapsula el propósito final de la empresa, que es maximizar la rentabilidad, y conecta los objetivos individuales de cada unidad de negocio con la estrategia general de la empresa. Esta perspectiva es crucial para informar a las partes interesadas sobre la rentabilidad y el desempeño financiero de la empresa.

En estadística inferencial, se encontró que el nivel de significancia $p=0,006$ menos de $0,05$ indica que hay suficiente evidencia para rechazar la H_0 , lo que confirma la H_a . Así, se puede inferir de las declaraciones de los directivos de una empresa turística del Cusco que existe influencia de la perspectiva financiera del Cuadro de Mando Integral sobre la rentabilidad. Los estadígrafos utilizados sugiere que la perspectiva financiera del (BSC) solo representa el 64,5% de la rentabilidad, así lo indicaron funcionarios de una empresa turística en Cuzco.

De acuerdo a Urriza (2022), los objetivos específicos de cada unidad de negocio están conectados con la estrategia general de la empresa a través de la perspectiva financiera. Encapsula el propósito final de la empresa, que es maximizar la rentabilidad.

Concordando con Rafiq et al. (2020) analizaron cómo la gestión estratégica impacta en el desarrollo sostenible de empresas de electricidad chinas en Pakistán mediante el uso del (BSC). El resultado reveló que el desempeño organizacional está relacionado con la perspectiva financiera. Se encontró una correlación importante entre el desarrollo sostenible y las perspectivas del cliente, interna del negocio y de aprendizaje y desarrollo personal, con una diferencia estadísticamente significativa. El (BSC) se determinó como beneficioso y relevante en la gestión estratégica, desempeño organizacional y viabilidad empresarial de empresas eléctricas.

En el objetivo específico 2. Se determinó que la perspectiva del cliente desarrolló un nivel medio del 73,6%, 17% alto y 9,4% bajo, la rentabilidad tuvo un 94,3% nivel medio y 5,7% alto. Según los resultados presentados, se ha verificado que el valor de $p = 0,002 < 0,05$, este valor significa evidencia suficiente que se puede rechazar la H_0 lo que confirmó la validación de la H_a . Por lo tanto, se puede deducir de las percepciones de la alta gerencia dentro de las empresas de turismo en Cusco que existe un impacto significativo de la perspectiva del cliente del (BSC) en la rentabilidad.

Los resultados sugieren que, de acuerdo con las observaciones de los funcionarios de una empresa turística en Cusco, según los estadígrafos utilizados revela que el (BSC) representa únicamente el 43.9% de la rentabilidad.

Concordando con Jayanti et al (2020) la perspectiva del cliente es fundamental para evaluar y administrar de manera equitativa el desempeño de una organización. El punto de vista del cliente es fundamental para la evaluación y la gestión. equilibrada de la eficacia organizacional. Su enfoque se centra en comprender y satisfacer las necesidades, expectativas y requerimientos de los consumidores. En esta óptica, se definen y controlan indicadores fundamentales de rendimiento que reflejan la excelencia del servicio y la satisfacción del cliente, además de la participación en la dinámica del mercado. El objetivo de esta perspectiva es garantizar que la organización ofrezca un valor excepcional a sus clientes y mantenga la competitividad en el mercado.

De acuerdo al objetivo específico 3; Se determinó que la perspectiva de los procesos desarrolló un nivel medio en un 69,8%,15,1% en el nivel bajo y alto respectivamente. La rentabilidad tuvo un 94,3% del nivel medio y 5,7% alto. En el nivel inferencial se encontró que se ha comprobado que el valor $p= 0,004$ es menor que 0,05, este valor significa evidencia suficiente que se puede rechazar la H_0 lo que respalda la aceptación de la H_a . De esta manera, se puede inferir de las percepciones de la alta dirección dentro de una empresa turística en Cusco que la rentabilidad está significativamente influenciada por los procesos del Cuadro de Mando Integral. Se determinó que la Perspectiva de procesos internos del (BSC) representa el 56,3% de la variabilidad de una organización turística en Cusco, según los estadígrafos utilizados.

Este se respalda con la teoría de Kaplan y Norton (2005) que este enfoque se centra en los miembros del personal de la organización y en las estrategias que emplean. Resulta fundamental que la organización se enfoque en fomentar el crecimiento y mejorar de forma continua en este aspecto. Este enfoque sirve como cimiento para los demás enfoques del (BSC), los cuales operan de manera sinérgica para alcanzar los objetivos predefinidos.

En cuanto al objetivo específico 4. Se determinó que la perspectiva de aprendizaje y crecimiento tuvo un comportamiento del 75,5% en el nivel medio, 17% bajo y 7,5% alto, en lo que respecta a la rentabilidad desarrolló un 94,3% en el nivel medio y 5,7% alto. A nivel inferencial, Conforme a los resultados expuestos, se determinó que el valor $p= 0,001$ es menor a 0,05, este valor significa evidencia suficiente que se puede rechazar la H_0 lo cual sustenta la validación de la H_a . Por lo tanto, se puede deducir de las percepciones de la alta dirección dentro de una empresa turística del Cusco que existe una influencia significativa de la perspectiva de aprendizaje y crecimiento del (BSC) sobre la rentabilidad. Los estadígrafos utilizados indica que el componente de la perspectiva de aprendizaje y crecimiento del (BSC) explica únicamente el 47,0% de la rentabilidad percibida por los directivos de una empresa turística en la región de Cusco.

Concordando con Kaplan y Norton (2005) la visión centrada en el desarrollo y la mejora se dirige hacia el recurso humano y sus enfoques. Resulta fundamental que la organización busque promover el desarrollo y la mejora constante. Esta perspectiva sirve como base para las otras perspectivas dentro del marco del BSC. Además, esta perspectiva examina el comportamiento de los elementos intangibles e identifica áreas de intervención para cumplir los objetivos organizacionales y desarrollar las estrategias de la organización.

V. CONCLUSIONES

- Primera.** Se determinó que la gestión del Balanced Scorecard influye significativamente en la rentabilidad de una empresa de turismo del Cusco con un $p= 0,002$ menor a $0,005$. Según los estadígrafos utilizados, la gestión del BSC representa el 68,8% de la rentabilidad, mientras que el 31,2% corresponde a otros factores.
- Segunda.** Se determinó que la perspectiva financiera del Balanced Scorecard influye significativamente en la rentabilidad con un $p= 0,006 < 0,05$ y según los estadígrafos utilizados la perspectiva financiera representa el 64,5% de la rentabilidad y el 35,5% son otros factores.
- Tercera.** Se determinó la existencia de influencia relevante entre la perspectiva del cliente y la rentabilidad con un $p= 0,002 < 0,05$ y según los estadígrafos utilizados la perspectiva del cliente representa el 43,9% de la rentabilidad en una empresa de turismo del cusco.
- Cuarta.** Se determinó la existencia de influencia significativa de la perspectiva procesos en la rentabilidad con un $p= 0,004 < 0,05$ y según los estadígrafos utilizados la perspectiva de crecimiento representa el 56,3% de la rentabilidad según la percepción de los directivos de una empresa de turismo del cusco.
- Quinta.** Se determinó que existe influencia entre la perspectiva de aprendizaje y crecimiento en la rentabilidad, con una significancia estadística de $P= 0,001 < 0,05$ y según los estadígrafos utilizados la perspectiva de crecimiento representa el 45,0% de la rentabilidad en una empresa turística del Cusco.

VI. RECOMENDACIONES

- Primera.** Se recomienda al Gerente general de la empresa turística detectar los factores que intervienen y no contribuyen a la rentabilidad. La principal ventaja del Balanced scorecard reside en su capacidad para convertir la visión empresarial en acciones tangibles, abordando en primer lugar los objetivos y los indicadores. En otras palabras, disecciona las acciones de arriba abajo, garantizando una alineación completa y un enfoque en la consecución del objetivo final.
- Segunda.** Se recomienda al Gerente general de una empresa de turismo del Cusco, detectar los factores que afectan a la perspectiva financiera y que no contribuyen en la rentabilidad. Considerando que se centra en alcanzar los objetivos fijados por socios y accionistas. La sostenibilidad y la continuidad del negocio se garantizan manteniendo la conformidad económica con las expectativas de las partes interesadas, ya que seguirán mostrando interés por la organización.
- Tercera.** Se recomienda al Gerente general de una empresa de turismo del cusco identificar los factores que no contribuyen a la perspectiva del cliente del Balanced Scorecard. Las ventas son necesarias para cumplir las metas de la perspectiva financiera, y las ventas se basan en la propuesta de valor desarrollada, los clientes y el modelo de negocio. De este modo, el punto de vista del cliente pretende apoyar los objetivos identificando la propuesta de valor.
- Cuarta.** Se recomienda la gerente general de una empresa de turismo del Cusco, identificar los factores que no contribuyen a la perspectiva procesos y por ende en la rentabilidad. La perspectiva de proceso del Balanced Scorecard dependerá totalmente de las especificidades de la empresa y de su modelo de producción.
- Quinta.** Se recomienda fomentar investigaciones del balanced scorecard y rentabilidad con el propósito que los resultados de la investigación sean aplicados con la metodología utilizada y tener estudios comparativos e incrementar el constructo respecto al tema indagado.

REFERENCIAS

- Apaza, M. (2018). *Estados Financieros: formulación - Análisis - Interpretación*. Lima Pacífico Editores. <https://sbiblio.uandina.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=3677>
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques Consulting EIRL. <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26118w/Tecnicas%20e%20instrumentos.pdf>
- Arias, J., y Covinos, M. (2021). *Diseño y Metodología de Investigación*. ENFOQUES CONSULTING EIRL. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Asesoría Económica y Marketing. (5 de mayo de 2024). *Calculadora de Muestras*. https://www.corporacionaem.com/tools/calc_muestras.php
- Batista, A., y Guacari, W. (2020). Business management and competitiveness of the mipymes of the new Colombia commercial center from the city of Cartagena. *Revista INNOVA ITFIP*, 3(1), 75-81. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7964684>
- Bernal, C. (2019). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales Tercera edición*.
- Betancourt, P., Castro, K., Rodríguez, O., y Ruano, S. (2020). PPLICATION OF THE SCORECARD BALANCED AS A STRATEGIC TOOL AND IMPROVEMENT IN THE COMPETITIVENESS OF ECUADORIAN SMEs: A REVIEW OF THE YEAR 2009 TO 2019. *Revista electrónica TAMBARA*, 11(66), 921-941. https://tambara.org/wp-content/uploads/2020/04/BSC_en-PYMEs_ecuatorianas_Betancourt-et-al.pdf
- Bolaños, A., Méndez, J., y Méndez, M. (2020). Balanced Scorecard as a Management and Improvement tool for. *INNOVA Research Journal*, 5(3), 62-77. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7878886.pdf>
- Braan, G., y Nijssen, E. (2019). Performance effects of using the Balanced Scorecard: a note on the Dutch experience. *Long Range Planning*, 37, 335-

349.

<https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=5fba586fca38acc329a945b65a6f0b8e528c4f93>

Brossar-Grenot, A. (2021). Economic-financial analysis procedure to make decisions in administrative management. *Ciencias Holguín*, 27(4), 1-10. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181569023003/181569023003.pdf>

Choy, W. (2019). *Gestión empresarial y su influencia en la rentabilidad de la empresa DYNAMO GROUP E.I.R.L., Tarapoto, 2019*. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38997/Choy_RW.pdf?sequence=3&isAllowed=y

CONCYTEC. (2018). LEY 28303, Ley Marco de Ciencia Tecnología e Innovación Tecnológica. <https://conocimiento.concytec.gob.pe/termino/investigacion-aplicada/>

Condori-Ojeda, P. (2020). Universo, población y muestreo. *Universo, población y muestra*. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>

Cuccia, S. Á. (2020). *ANÁLISIS DE LA RELEVANCIA DE LA DIVERSIFICACIÓN FINANCIERA Y OPERATIVA EN LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS EN CATALUÑA (2005-2016)*.

Delgado, Y. (2022). *Balanced Scorecard para la gestión empresarial de la empresa CACIDEP S.A.C., Cajamarca*. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78363/Delgado_RY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

DeVellis, R. (2017). *Scale DEVELOPMENT. Theory and Applications*. SAGE. <https://tms.iau.ir/file/download/page/1635238305-develis-2017.pdf>

Dincer, H., Hacıoglu, U., y Yuksel, S. (2020). Balanced scorecard-based performance assessment of Turkish banking sector with the Analytic Network Process (ANP). *International Journal of Decision Sciences & Applications*, 1(1), 1-12. <https://ideas.repec.org/a/rbs/ijdsaa/v1y2020i1p01-12.html>

- ESAN. (8 de setiembre de 2016). *El Balanced Scorecard y sus cuatro grupos de indicadores*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/el-balanced-scorecard-y-sus-cuatro-grupos-de-indicadores>
- Gabriel-Ortega, J. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *JOURNAL OF THE Selva Andina Research Society*, 8(2), 155-156. http://www.scielo.org.bo/pdf/jsars/v8n2/v8n2_a08.pdf
- Gallardo, E. (2018). *Metodología de la Investigación*. Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- García, E., León, F., Carrasco, Y., y Cabanillas, S. (2022). Balanced scorecard and quality of urban life: Strategies for local development. *Revista de Ciencias Sociales*, 246-255. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8471688.pdf>
- Hassan, M., y Elbagoury, A. (2022). Balanced Scorecards: proposed framework for application at the local system level insights from international experiences. *Review of Economics and Political Science*, 13(2), 1-18. <https://www.emerald.com/insight/2631-3561.htm>
- Heredia, J., Rodríguez, A., y Vilalta, J. (2014). Predicting Performance in a Subject Using Ordinal Logistic Regression. *Estudios Pedagógicos*, XI(1), 145-162. <https://www.scielo.cl/pdf/estped/v40n1/art09.pdf>
- Hernández, O. (2021). An Approach to the Different Types of Nonprobabilistic Sampling. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3), 1-3. <http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v37n3/1561-3038-mgi-37-03-e1442.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Education. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Herrera-Gonzales, Y., Suárez-Franco, L., y Cantero-Cora, H. (2019). Development of the balanced scorecard. *Ciencias Holguin*, 25(4), 1-9. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181562362001/181562362001.pdf>

- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020). *Demografía Empresarial en el Perú Informe técnico III trimestre*. INEI. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin-demografia_empresarial.pdf
- Isaza, L., Acevedo, E., y Hernández, F. (2015). Comparación de Prueba de Normalidad. *XXV Simposio Internacional de Estadística 2015* (págs. 1-4). Armenia Colombia: Escuela de Estadística de la Universidad Nacional de Colombia. https://www.academia.edu/35036716/Isaza_Acevedo_Hernandez_Pruebas_Normalidad
- Jayanti, D., Gusliana, R., y Suriawinata, I. (2020). Performance Assessment Based on Balance Scorecard in Francial Company PT. Otewe Maju Bersama. *SekolahTinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta*, 3(2), 69-76. <https://ejournal.stei.ac.id/index.php/ijbam/article/view/600/349>
- Kalumbu, M., Mishengu, E., Daka , J., y Getrude, B. (2020). Effectiveness in the Contract Management Performance within the Lusaka Provincial Administration – A Balanced Scorecard. *Proceedings of the 2nd African International Conference on Industrial Engineering and Operations Managemen* (págs. 7-10). Zimbabwe: IEOM Society International. https://www.researchgate.net/profile/Engmichael-Nsefu/publication/352778462_Effectiveness_in_the_Contract_Management_Performance_within_the_Lusaka_Provincial_Administration_-_A_Balanced_Scorecard_Application/links/60d86135a6fdccb745ea239c/Effectiveness-in-
- Kaplan, R. (1999). The Balanced Scorecard for Public-Sector Organizations. *Insight, experiecié & Ideas for strategy-Focused Organizations*, 1-5. <https://fsppm.fulbright.edu.vn/cache/MPP8-543-R6.2E-The%20Balanced%20Scorecard%20for%20Public%20Sector%20Organizations--Rober%20S.%20Kaplan-2016-06-27-10594712.pdf>
- Kaplan, R., y Norton, D. (1996). Strategic learning & the balanced scorecard. *Strategy & Leadership*, 24(5), 18-24. <https://www.emerald.com/insight/publication/issn/1087-8572>

- Kaplan, R., y Norton, D. (2005). The Balanced Scorecard metrics that drive performance. *Harvard Business Review*, 83(7), 102-110. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1706313>
- Kaplan, R., y Norton, P. (2001). *The Strategy-Focused Organization: How Balanced Scorecard Companies Thrive in the New Business Environment*. Harvard Business School. <https://www.hbs.edu/faculty/Pages/item.aspx?num=5595>
- León, R., Gallegos, M., Vallejos, M., y Acosta, B. (2020). MANAGEMENT TOOLS: USES, BENEFITS AND DIFFICULTIES IN ITS IMPLEMENTATION IN SOCIAL AND SOLIDARITY-BASED ECONOMY ORGANIZATIONS. *Revista Gestaoe Desenvolvimento*, 17(2), 3-31. <https://periodicos.feevale.br/seer/index.php/revistagestaoedesenvolvimento/article/view/2014/2520>
- Madsen, D., Azizi, B., Rushiti, A., y Stenheim, T. (2019). The Diffusion and Implementation of the Balanced Scorecard in the Norwegian Municipality Sector: A Descriptive Analysis. *Social sciences*, 8(152), 1-32. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.3390/socsci8050152>
- Martinelli, C. (2022). *CUADRO DE MANDO INTEGRAL Y SU RELACIÓN CON LA EFICIENCIA DE LA GESTIÓN MUNICIPAL PARA LOS MUNICIPIOS DE LIMA 2019*. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal. https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/6970/UNFV_EUPG_Martinelli_Carranza_Carla_Fiorella_Maestria_2022.pdf?sequence=1
- Mateo, R. (2019). *El tablero de mando integral (bsc), como herramienta para mejorar Gestión Pública en la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi*. Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1433/4/T026_04030287_M.pdf
- Mellinger, C., y Hanson, T. (2020). Methodological considerations for survey research: Validity, reliability, and quantitative analysis. *Linguistica Antverpiensia, New Series: Themes in Translation Studies*. *Linguistica*

- Antverpiensia: Themes in Translation Studies*, 1(19), 172-190. <https://lans-tts.uantwerpen.be/index.php/LANS-TTS/article/view/549/548>
- Miranda, S., y Ortiz, J. (2020). Research Paradigms: A Theoretical Approach to Reflect from the Field of. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(21), 1-18. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v11n21/2007-7467-ride-11-21-e064.pdf>
- Murillo, A. (2022). BID: Latinoamérica debe comenzar a perfeccionar. *Revista Latinoamericana de Investigación*, 5(2), 125-135. <https://doi.org/https://doi.org/S/DOI>
- Muya, T., y Gathogo, G. (2016). Effect of Working Capital Management on the Profitability of Manufacturing Firms in Nakuru Town. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 4, 1082-1105. <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=3476828>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2016). *Metodología de la investigación. Cuantitativa - Cualitativa. Redacción de la Tesis*. Ediciones de la U. https://edicionesdelau.com/wp-content/uploads/2018/09/Anexos-Metodologia_%C3%91aupas_5aEd.pdf
- ODS. (2023). Obejtivos de desarrollo sostenible - 8 - TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/economic-growth/>
- Pérez, O. (1 de julio de 2021). *Balanced scorecard: Las 4 perspectivas y su importancia*. <https://blog.peoplenext.com/las-4-perspectivas-del-balanced-scorecard-y-su-importancia>
- Rafiq, M., Zhang, X., Yuan, J., y Naz, S. (2020). Impact of a Balanced Scorecard as a Strategic Management System Tool to Improve Sustainable Development: Measuring the Mediation of Organizational Performance through PLS-Smart. *sustainability*, 12(4), 1-19. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su12041365>
- Rodríguez, A. (2021). *EL BALANCED SCORECARD (CUADRO DE MANDO INTEGRAL) Y SU INFLUENCIA EN EL PROCESO DE CONTROL DEL*

RESTAURANTE CRIOLLÍSIMO DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, LIMA-2020. Universidad San Martín de Porras. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7763/RODRIGUEZ_PA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez, D. (2020). *El Balanced Scorecard y la rentabilidad de la empresa Mercelab E.I.R.L. Chimbote, 2020.* Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53063>

Romero, Ó., Hidalgo, A., Canales, A., y Ruiz, J. (2021). Business management and its influence on the strategic plans of medium-sized companies in Ecuador. *SUMMA. Revista disciplinaria en ciencias económicas y sociales*, 3(2), 1-23. <https://aunarcali.edu.co/revistas/index.php/RDCES/article/view/208/140>

Romero-Saldaña, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del Trabajo*, 6(3), 105-114. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5633043>

Sayed Abdel, M., y Elbagoury, A. (2022). Balanced scorecards: proposed framework for application at the local system level insights from international experiences. *Review of economics and political Science*, 1-18. <https://doi.org/e-ISSN: 2631-3561>

Tuan, T. (2020). The impact of balanced scorecard on performance: The case of Vietnamese commercial banks. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(1), 71-79. <https://doi.org/https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no1.71>

Universidad de Piura. (2021). *Estado del planeamiento estratégico en el Perú.* Universidad de Piura. <https://marketing.pad.edu/estado-del-planeamiento-estrategico-en-el-peru-estudio#:~:text=El%2096%25%20de%20las%20empresas,planeamiento%2>

Urriza, M. (2022). BALANCED SCORECARD O CUADRO DE MANDO INTEGRAL. *revista cea*, 4(2), 88-101. <https://ojs.uns.edu.ar/cea/article/download/3744/2034>

Villarreal , H. (4 de mayo de 2011). *Balanced Scorecard (BSC) – Cuadro de Mando Integral*. <https://villarrealhidalgo.blogspot.com/2011/05/balanced-scorecard-bsc-cuadro-de-mando.html>

Vincent, M., Ronith, M., y Jajalla, J. (2024). STRATEGIC MANAGEMENT AND EMPLOYEES' PERFORMANCE: THE CASE OF LOCAL GOVERNMENT EMPLOYEES IN ASUNCION. *EPRA International Journal of Economic and Business Review-Peer Reviewed Journal*, 12(12), 20-26. <http://www.eprajournals.net/index.php/JEBR/article/view/3791/3792>

Zacarías, H., y Supo, J. (2020). *Metodología de la Investigación Científica: Para las Ciencias de la Salud y las Ciencias Sociales*. Amazon Digital Services. https://books.google.com.pe/books/about/Metodolog%C3%8Da_de_la_Investigaci%C3%93n_Cient.html?id=WruXzQEACAAJ&redir_esc=y

ANEXOS

Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

Variable independiente: Gestión del Balanced Scorecard

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
<p>Es una metodología diseñada para traducir las estrategias organizacionales en objetivos operativos tangibles y medibles que están interrelacionados. Este proceso alinea estratégicamente los comportamientos de los empleados y recursos clave dentro de la empresa (Bolaños et al., 2020).</p>	<p>Se operacionalizará con sus tres dimensiones de la innovación educativa: la dimensión contextual de la innovación, la dimensión constitutiva de la innovación y la dimensión personal. Esta variable será medida mediante un cuestionario de 21 preguntas.</p>	<p>D1: Perspectiva financiera.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Crecimiento - Sostenimiento 	<p>1; 2 3; 4; 5 6</p>	<p>Ordinal Escala de Likert</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p>	<p>Bajo [20 -46]</p>
		<p>D2: Perspectiva de los clientes</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo del servicio - Relación con el usuario - Capacidad operativa 	<p>7,8,9,10,11</p>		<p>Medio [47 -73]</p>
		<p>D3: Perspectiva de procesos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Eficacia - Eficiencia - Satisfacción de necesidades municipales 	<p>12,13,14,15</p>		<p>Alto [74 -100]</p>
		<p>D4: Perspectiva de aprendizaje y crecimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Entrenamiento - Calidad de los sistemas de información - Búsqueda de innovación 	<p>16,17,18,19,20</p>		

Variable dependiente: Rentabilidad

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
Se define conceptualmente como un parámetro empleado para evaluar la efectividad de la gestión en la conversión de los activos de la organización en beneficios (Muya y Gathogo, 2016).	Se operacionalizará con sus dos dimensiones: Rentabilidad económica y Rentabilidad financiera. Esta variable será medida mediante un cuestionario de 19 preguntas.	D1: Rentabilidad económica.	<ul style="list-style-type: none"> - Medición de la renta económica - Rendimiento de los activos totales. - Capacidad de pago de las obligaciones. 	1; 2 3; 4; 5 6; 7,8,9,10	Ordinal Escala de Likert 1.Totalmente en desacuerdo 2.En desacuerdo 3.Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4.De acuerdo 5.Totalmente de acuerdo	Bajo [19 -43] Medio [44 -69]
		D2: Rentabilidad financiera	<ul style="list-style-type: none"> - Medición de la renta financiera - Apalancamiento - Rendimiento de capital propio 	11,12,13,14,15, 16,17,18,19		Alto [70 -95]

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTION DEL BALANCED SCORECARD

Estimado Colaborador, el presente cuestionario es en base a la investigación: **Título: Gestión del Balanced Scorecard en la rentabilidad según los funcionarios de una empresa de turismo, Cusco – 2024**, que se realiza con el objetivo de Determinar la influencia de la Gestión del Balanced Scorecard en la rentabilidad según los funcionarios de una empresa de turismo, Cusco -2024, y que los resultados servirán para la mejora de las empresas.

Calificar de acuerdo a la siguiente escala

1 TD	2 D	3 A veces	4 DA	5 TDA
----------------	---------------	---------------------	----------------	-----------------

DIMENSIONES/ÍTEMS						
Nº	DIMENSIÓN 1: PERSPECTIVA FINANCIERA	1	2	3	4	5
1	La empresa evidencia aumento en la afiliación de nuevos usuarios.					
2	La empresa ha extendido la variedad de sus servicios.					
3	La empresa retiene adecuadamente la afiliación de los clientes.					
4	La empresa evidencia el empleo de estrategias marketing constante.					
5	La empresa efectúa inversiones a su favor.					
6	La empresa mantiene solvencia económica positiva					
	DIMENSIÓN 2: PERSPECTIVA DE LOS CLENTES	1	2	3	4	5
7	La empresa presenta servicios competitivos.					
8	La empresa mantiene precios adecuados a los clientes de los servicios.					
9	La empresa mantiene continuamente informado a los clientes.					
10	La empresa propicia campañas o promociones para los clientes de los servicios.					

11	La empresa mantiene maquinaria y equipos que facilitan el trabajo operativo.					
	DIMENSIÓN 3: PERSPECTIVA DE PROCESOS	1	2	3	4	5
12	La empresa cumple con sus objetivos y metas					
13	La empresa cumple con sus metas con un menor tiempo al planteado.					
14	La empresa evidencia mejora de la calidad de sus servicios.					
15	La empresa mantiene los recursos para mejorar su operatividad humana.					
	DIMENSIÓN 4: PERSPECTIVA DE APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	1	2	3	4	5
16	La empresa capacita constantemente al personal.					
17	La empresa mantiene programas de estudios de sus colaboradores.					
18	La empresa aplica un sistema de información interno gerencial.					
19	La empresa evidencia apego hacia la tecnología					
20	La empresa cuenta con maquinaria y equipo innovador referente a las demás empresas turísticas de su jurisdicción.					

Nota: Teoría de (Rodríguez, 2020), adaptado por (Cuno, 2024)

Gracias por su colaboración.

CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE: RENTABILIDAD

Estimado Colaborador, el presente cuestionario es en base a la investigación: **Título: Gestión del Balanced Scorecard en la rentabilidad según los funcionarios de una empresa de turismo, Cusco – 2024**, que se realiza con el objetivo de Determinar la influencia de la Gestión del Balanced Scorecard en la rentabilidad según los funcionarios de una empresa de turismo, Cusco -2024, y que los resultados servirán para la mejora de las empresas.

1 TD	2 D	3 A veces	4 DA	5 TDA
---------	--------	--------------	---------	----------

DIMENSIONES/ÍTEMS						
N°	DIMENSIÓN 1: RENTABILIDAD ECONÓMICA	1	2	3	4	5
1	La empresa hace uso de ratios financieros para la medición de la rentabilidad económica.					
2	La empresa realiza análisis de rentabilidad económica de manera mensual.					
3	La empresa aplica la medición de la rentabilidad económica de forma correcta.					
4	La empresa mantiene índices crecientes respecto a rentabilidad económica.					
5	La empresa mantiene activos dados por el gobierno central.					
6	La empresa utiliza sus activos en inversiones a su favor.					
7	La empresa percibe grandes beneficios respecto a los activos que tiene.					
8	La empresa cumple con sus obligaciones a corto plazo.					
9	La empresa mantiene grandes cantidades respecto a pasivos.					
10	La empresa genera utilidades constantes a sus comunidades.					
DIMENSIÓN 2: RENTABILIDAD FINANCIERA		1	2	3	4	5
11	La empresa hace uso de ratios financieros para la medición de la rentabilidad financiera.					
12	La empresa realiza análisis de rentabilidad financiera de manera mensual.					
13	La empresa aplica la medición de la rentabilidad financiera de forma correcta.					

14	La empresa mantiene índices crecientes respecto a rentabilidad financiera.					
15	La empresa mantiene líneas de crédito aprobado en el sistema financiero.					
16	La empresa mantiene un amplio margen de apalancamiento					
17	La empresa mantiene aportes propios mayores a los del gobierno central.					
18	La empresa cuenta con la disposición constante de capital propio.					
19	La empresa percibe altos márgenes sobre su capital propio.					

Nota: Teoría de (Rodríguez, 2020), adaptado por (Cuno, 2024)

Gracias por su colaboración.

Anexo 3: Fichas de validación de los instrumentos de recolección de datos

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Dr. Aníbal Agramonte Villa.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa académico de maestría en Administración de Negocios - MBA de la Universidad César Vallejo, en la sede Los Olivos, promoción 2024, 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: Gestión del Balanced Scorecard en la rentabilidad según los funcionarios de una empresa de turismo, Cusco - 2024. 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.

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

Atentamente



María Alexandra Cuno Zapana

DNI: 71428950

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos Cuestionario que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión del Balanced Scorecard en la rentabilidad según los funcionarios de una empresa de turismo, Cusco - 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo
		0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo
		0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo
		0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo
		0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario variable: Gestión del Balanced Scorecard

Definición de la variable: Balanced Scorecard

se define conceptualmente, como una metodología diseñada para traducir las estrategias organizacionales en objetivos operativos tangibles y medibles que están interrelacionados. Este proceso alinea estratégicamente los comportamientos de los empleados y recursos clave dentro de la empresa (Bolaños et al., 2020).

Definición de la dimensión 1: Perspectiva financiera

Proyecta que la planeación está compuesta en adquirir lo que se debe realizar, como se ha de hacer, que acciones realizar, la responsabilidad de la acción, entre diferentes factores. Esto con el fin de ayudar al buen manejo de la planeación dentro de una organización para cumplir los objetivos fijados (Fayol 1972).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Perspectiva financiera	Crecimiento	1. La empresa evidencia aumento en la afiliación de nuevos usuarios.	1	1	1	1	
		2. La empresa ha extendido la variedad de sus servicios.	1	1	1	1	
		3. La empresa retiene adecuadamente la afiliación de los clientes.	1	1	1	1	
	Sostenimiento	4. La empresa evidencia el empleo de estrategias marketing constante.	1	1	1	1	
		5. La empresa efectúa inversiones a su favor.	1	1	1	1	
		6. La empresa mantiene solvencia económica positiva.	1	1	1	1	

Nota: Teoría de (Rodríguez, 2020), adaptado por (Cuno, 2024)

Definición de la dimensión 2: Perspectiva de los clientes

La perspectiva del cliente desempeña un papel esencial en la evaluación y administración equilibrada del rendimiento organizacional. Su enfoque reside al entender y atender las necesidades, las expectativas y demandas de los consumidores. El objetivo de esta perspectiva se centra en garantizar que la entidad proporcione un valor excepcional a sus clientes y sea competitiva en el mercado (Jayanti et al, 2020).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Perspectiva de los clientes	Liderazgo del servicio	7. La empresa presenta servicios competitivos.	1	1	1	1	
		8. La empresa mantiene precios adecuados a los clientes de los servicios.	1	1	1	1	
	Relación con el usuario.	9. La empresa mantiene continuamente informado a los clientes.	1	1	1	1	
		10. La empresa evidencia el empleo de estrategias marketing constante.	1	1	1	1	
	Capacidad operativa	11. La empresa mantiene maquinaria y equipos que facilitan el trabajo operativo.	1	1	1	1	

Nota: Teoría de (Rodríguez, 2020), adaptado por (Cuno, 2024)

Definición de la dimensión 3: Perspectiva de los procesos internos

La perspectiva de los procesos internos Se enfoca en el personal de la empresa y sus técnicas. Es crucial que la organización esté centrada en estimular el desarrollo y perfeccionar constantemente este fin. Esta perspectiva es la base de los demás enfoques del BSC, ya que todas funcionan unidas para lograr metas establecidas (Kaplan y Norton, 2005).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Perspectiva de los procesos internos	Eficacia	12. La empresa cumple con sus objetivos y metas.	1	1	1	1	
	Eficiencia	13. La empresa cumple con sus metas con un menor tiempo al planteado.	1	1	1	1	
	Satisfacción de	14. La empresa evidencia mejora de la calidad de sus servicios.	1	1	1	1	

	necesidades de la empresa	15. La empresa mantiene los recursos para mejorar su operatividad humana.	1	1	1	1	
--	---------------------------	---	---	---	---	---	--

Nota: Teoría de (Rodríguez, 2020), adaptado por (Cuno, 2024)

Definición de la dimensión 4: Perspectiva del aprendizaje y crecimiento

La perspectiva del aprendizaje y crecimiento, se enfoca en el capital humano y sus métodos. Es crucial que la organización busca fomentar el crecimiento y mejora continua. Esta perspectiva es la base de las demás perspectivas del BSC. Además, esta perspectiva analiza el comportamiento de elementos no tangibles, Identifica áreas de acción para cumplir con la institución. Formula las estrategias de la organización (Kaplan y Norton, 2005).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Perspectiva del aprendizaje y crecimiento	Entrenamiento	16. La empresa capacita constantemente al personal.	1	1	1	1	
		17. La empresa mantiene programas de estudios de sus colaboradores.	1	1	1	1	
	Calidad de los sistemas de información	18. La empresa aplica un sistema de información interno gerencial.	1	1	1	1	
		19. La empresa evidencia apego hacia la tecnología.	1	1	1	1	
	Búsqueda de innovación	20. La empresa cuenta con maquinaria y equipo innovador referente a las demás empresas turísticas de su jurisdicción.	1	1	1	1	

Nota: Teoría de (Rodríguez, 2020), adaptado por (Cuno, 2024)

Matriz de validación del cuestionario variable 02: Rentabilidad

Definición de la variable: Rentabilidad

se define conceptualmente como un parámetro empleado para evaluar la efectividad de la gestión en la conversión de los activos de la organización en beneficios (Muya y Gathogo, 2016).

Definición de la dimensión 1: Rentabilidad económica

La Rentabilidad Económica se define como un examen del desempeño de los activos destinado a medir la capacidad de los activos de la empresa. Esto permite la generación de ganancias para cumplir con las obligaciones de los pasivos y compensar a los accionistas que componen la empresa (Brossar-Grenot, 2021).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Rentabilidad económica	Medición de la renta económica	1. La empresa hace uso de ratios financieros para la medición de la rentabilidad económica.	1	1	1	1	
		2. La empresa realiza análisis de rentabilidad económica de manera mensual.	1	1	1	1	
		3. La empresa aplica la medición de la rentabilidad económica de forma correcta.	1	1	1	1	
		4. La empresa mantiene índices crecientes respecto a rentabilidad económica.	1	1	1	1	
	Rendimiento de los activos totales	5. La empresa mantiene activos dados por terceros.	1	1	1	1	
		6. La empresa utiliza sus activos en inversiones a su favor.	1	1	1	1	
		7. La empresa percibe grandes beneficios respecto a los activos que tiene.	1	1	1	1	
	Capacidad de pago de las obligaciones	8. La empresa cumple con sus obligaciones a corto plazo.	1	1	1	1	
		9. La empresa mantiene grandes cantidades respecto a pasivos.	1	1	1	1	
		10. La empresa genera utilidades constantes a sus accionistas.	1	1	1	1	

Nota: Teoría de (Rodríguez, 2020), adaptado por (Cuno, 2024)

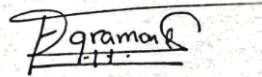
Definición de la dimensión 2: Rentabilidad financiera

La Rentabilidad financiera. Se indica que se establece en base a la educación financiera de la sociedad. Consecuentemente, los costos financieros se incorporan en el dividendo, mientras que el divisor únicamente toma en cuenta el capital propio de la entidad excluyendo la totalidad de las inversiones de la organización. Además, la rentabilidad financiera analiza la capacidad de generación de ingresos de la empresa a través de sus recursos propios y la inversión realizada por los accionistas, excluyendo la influencia de la deuda utilizada para obtener beneficios (Apaza, 2018).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Rentabilidad financiera	Medición de la renta financiera	11. La empresa hace uso de ratios financieros para la medición de la rentabilidad financiera.	1	1	1	1	
		12. La empresa realiza análisis de rentabilidad financiera de manera mensual.	1	1	1	1	
		13. La empresa aplica la medición de la rentabilidad financiera de forma correcta.	1	1	1	1	
		14. La empresa mantiene índices crecientes respecto a rentabilidad financiera.	1	1	1	1	
	Apalancamiento	15. La empresa mantiene líneas de crédito aprobado en el sistema financiero.	1	1	1	1	
		16. La empresa mantiene un amplio margen de apalancamiento.	1	1	1	1	
	Rendimiento del capital propio	17. La empresa mantiene aportes propios mayores a los de terceros.	1	1	1	1	
		18. La empresa cuenta con la disposición constante de capital propio.	1	1	1	1	
		19. La empresa percibe altos márgenes sobre su capital propio.	1	1	1	1	

Nota: Teoría de (Rodríguez, 2020), adaptado por (Cuno, 2024)

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Medir las variables
Nombres y apellidos del experto	Aníbal Agramonte Villa
Documento de identidad	24662788
Años de experiencia en el área	25
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruano
Institución	Institución Educativa Virgen de Fátima
Cargo	Director
Número telefónico	984339038
Firma	
Fecha	20 de mayo del 2024

Graduado	Grado o Título	Institución
AGRAMONTE VILLA, ANIBAL DNI 24662788	<p>MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCION EN GERENCIA EDUCATIVA ESTRATEGICA</p> <p>Fecha de diploma: 17/07/2013 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
AGRAMONTE VILLA, ANIBAL DNI 24662788	<p>BACHILLER EN EDUCACION</p> <p>Fecha de diploma: 08/03/2002 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA PERU
AGRAMONTE VILLA, ANIBAL DNI 24662788	<p>DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION</p> <p>Fecha de diploma: 22/06/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
AGRAMONTE VILLA, ANIBAL DNI 24662788	<p>TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL CON MENCIÓN EN GESTIÓN ESCOLAR CON LIDERAZGO PEDAGÓGICO</p> <p>Fecha de diploma: 18/06/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 10/07/2017 Fecha egreso: 12/02/2018</p>	UNIVERSIDAD ANTONIO RUIZ DE MONTOYA PERU
AGRAMONTE VILLA, ANIBAL DNI 24662788	<p>LICENCIADO EN EDUCACIÓN</p> <p>Fecha de diploma: 15/02/19 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL</p>	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA PERU

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Mgtr. Yuri Vladimir Nieves Nuñoncca.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa académico de maestría en Administración de Negocios - MBA de la Universidad César Vallejo, en la sede Los Olivos, promoción 2024, 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: Gestión del Balanced Scorecard en la rentabilidad según los funcionarios de una empresa de turismo, Cusco - 2024. 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.

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

Atentamente



María Alexandra Cuno Zapana

DNI: 71428950

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos Cuestionario que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión del Balanced Scorecard en la rentabilidad según los funcionarios de una empresa de turismo, Cusco - 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo
		0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo
		0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo
		0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo
		0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario variable: Gestión del Balanced Scorecard

Definición de la variable: Balanced Scorecard

se define conceptualmente, como una metodología diseñada para traducir las estrategias organizacionales en objetivos operativos tangibles y medibles que están interrelacionados. Este proceso alinea estratégicamente los comportamientos de los empleados y recursos clave dentro de la empresa (Bolaños et al., 2020).

Definición de la dimensión 1: Perspectiva financiera

Proyecta que la planeación está compuesta en adquirir lo que se debe realizar, como se ha de hacer, que acciones realizar, la responsabilidad de la acción, entre diferentes factores. Esto con el fin de ayudar al buen manejo de la planeación dentro de una organización para cumplir los objetivos fijados (Fayol 1972).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Perspectiva financiera	Crecimiento	21. La empresa evidencia aumento en la afiliación de nuevos usuarios.	1	1	1	1	
		22. La empresa ha extendido la variedad de sus servicios.	1	1	1	1	
		23. La empresa retiene adecuadamente la afiliación de los clientes.	1	1	1	1	
	Sostenimiento	24. La empresa evidencia el empleo de estrategias marketing constante.	1	1	1	1	
		25. La empresa efectúa inversiones a su favor.	1	1	1	1	
		26. La empresa mantiene solvencia económica positiva.	1	1	1	1	

Nota: Teoría de (Rodríguez, 2020), adaptado por (Cuno, 2024)

Definición de la dimensión 2: Perspectiva de los clientes

La perspectiva del cliente desempeña un papel esencial en la evaluación y administración equilibrada del rendimiento organizacional. Su enfoque reside al entender y atender las necesidades, las expectativas y demandas de los consumidores. El objetivo de esta perspectiva se centra en garantizar que la entidad proporcione un valor excepcional a sus clientes y sea competitiva en el mercado (Jayanti et al, 2020).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Perspectiva de los clientes	Liderazgo del servicio	27. La empresa presenta servicios competitivos.	1	1	1	1	
		28. La empresa mantiene precios adecuados a los clientes de los servicios.	1	1	1	1	
	Relación con el usuario.	29. La empresa mantiene continuamente informado a los clientes.	1	1	1	1	
		30. La empresa evidencia el empleo de estrategias marketing constante.	1	1	1	1	
	Capacidad operativa	31. La empresa mantiene maquinaria y equipos que facilitan el trabajo operativo.	1	1	1	1	

Nota: Teoría de (Rodríguez, 2020), adaptado por (Cuno, 2024)

Definición de la dimensión 3: Perspectiva de los procesos internos

La perspectiva de los procesos internos Se enfoca en el personal de la empresa y sus técnicas. Es crucial que la organización esté centrada en estimular el desarrollo y perfeccionar constantemente este fin. Esta perspectiva es la base de los demás enfoques del BSC, ya que todas funcionan unidas para lograr metas establecidas (Kaplan y Norton, 2005).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Perspectiva de los	Eficacia	32. La empresa cumple con sus objetivos y metas.	1	1	1	1	
	Eficiencia	33. La empresa cumple con sus metas con un menor tiempo al planteado.	1	1	1	1	

procesos internos	Satisfacción de necesidades de la empresa	34. La empresa evidencia mejora de la calidad de sus servicios.	1	1	1	1	
		35. La empresa mantiene los recursos para mejorar su operatividad humana.	1	1	1	1	

Nota: Teoría de (Rodríguez, 2020), adaptado por (Cuno, 2024)

Definición de la dimensión 4: Perspectiva del aprendizaje y crecimiento

La perspectiva del aprendizaje y crecimiento, se enfoca en el capital humano y sus métodos. Es crucial que la organización busca fomentar el crecimiento y mejora continua. Esta perspectiva es la base de las demás perspectivas del BSC. Además, esta perspectiva analiza el comportamiento de elementos no tangibles, Identifica áreas de acción para cumplir con la institución. Formula las estrategias de la organización (Kaplan y Norton, 2005).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Perspectiva del aprendizaje y crecimiento	Entrenamiento	36. La empresa capacita constantemente al personal.	1	1	1	1	
		37. La empresa mantiene programas de estudios de sus colaboradores.	1	1	1	1	
	Calidad de los sistemas de información	38. La empresa aplica un sistema de información interno gerencial.	1	1	1	1	
		39. La empresa evidencia apego hacia la tecnología.	1	1	1	1	
	Búsqueda de innovación	40. La empresa cuenta con maquinaria y equipo innovador referente a las demás empresas turísticas de su jurisdicción.	1	1	1	1	

Nota: Teoría de (Rodríguez, 2020), adaptado por (Cuno, 2024)

Matriz de validación del cuestionario variable 02: Rentabilidad

Definición de la variable: Rentabilidad

se define conceptualmente como un parámetro empleado para evaluar la efectividad de la gestión en la conversión de los activos de la organización en beneficios (Muya y Gathogo, 2016).

Definición de la dimensión 1: Rentabilidad económica

La Rentabilidad Económica se define como un examen del desempeño de los activos destinado a medir la capacidad de los activos de la empresa. Esto permite la generación de ganancias para cumplir con las obligaciones de los pasivos y compensar a los accionistas que componen la empresa (Brossar-Grenot, 2021).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Rentabilidad económica	Medición de la renta económica	20. La empresa hace uso de ratios financieros para la medición de la rentabilidad económica.	1	1	1	1	
		21. La empresa realiza análisis de rentabilidad económica de manera mensual.	1	1	1	1	
		22. La empresa aplica la medición de la rentabilidad económica de forma correcta.	1	1	1	1	
		23. La empresa mantiene índices crecientes respecto a rentabilidad económica.	1	1	1	1	
	Rendimiento de los activos totales	24. La empresa mantiene activos dados por terceros.	1	1	1	1	
		25. La empresa utiliza sus activos en inversiones a su favor.	1	1	1	1	
		26. La empresa percibe grandes beneficios respecto a los activos que tiene.	1	1	1	1	
	Capacidad de pago de las obligaciones	27. La empresa cumple con sus obligaciones a corto plazo.	1	1	1	1	
		28. La empresa mantiene grandes cantidades respecto a pasivos.	1	1	1	1	
		29. La empresa genera utilidades constantes a sus accionistas.	1	1	1	1	

Nota: Teoría de (Rodríguez, 2020), adaptado por (Cuno, 2024)


Definición de la dimensión 2: Rentabilidad financiera

La Rentabilidad financiera. Se indica que se establece en base a la educación financiera de la sociedad. Consecuentemente, los costos financieros se incorporan en el dividendo, mientras que el divisor únicamente toma en cuenta el capital propio de la entidad excluyendo la totalidad de las inversiones de la organización. Además, la rentabilidad financiera analiza la capacidad de generación de ingresos de la empresa a través de sus recursos propios y la inversión realizada por los accionistas, excluyendo la influencia de la deuda utilizada para obtener beneficios (Apaza, 2018).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Rentabilidad financiera	Medición de la renta financiera	30. La empresa hace uso de ratios financieros para la medición de la rentabilidad financiera.	1	1	1	1	
		31. La empresa realiza análisis de rentabilidad financiera de manera mensual.	1	1	1	1	
		32. La empresa aplica la medición de la rentabilidad financiera de forma correcta.	1	1	1	1	
		33. La empresa mantiene índices crecientes respecto a rentabilidad financiera.	1	1	1	1	
	Apalancamiento	34. La empresa mantiene líneas de crédito aprobado en el sistema financiero.	1	1	1	1	
		35. La empresa mantiene un amplio margen de apalancamiento.	1	1	1	1	
	Rendimiento del capital propio	36. La empresa mantiene aportes propios mayores a los de terceros.	1	1	1	1	
		37. La empresa cuenta con la disposición constante de capital propio.	1	1	1	1	
		38. La empresa percibe altos márgenes sobre su capital propio.	1	1	1	1	

Nota: Teoría de (Rodríguez, 2020), adaptado por (Cuno, 2024)

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Medir las variables
Nombres y apellidos del experto	Yuri Vladimir Nieves Nuñoncca
Documento de identidad	40993581
Años de experiencia en el área	11
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Católica sede Sapientia
Cargo	Inspector
Número telefónico	986857994
Firma	
Fecha	21 de mayo del 2024

Graduado	Grado o Título	Institución
NIEVES NUÑONCCA, YURI VLADIMIR DNI 40993581	INGENIERO CIVIL Fecha de diploma: 28/02/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO PERU
NIEVES NUÑONCCA, YURI VLADIMIR DNI 40993581	BACHILLER EN CIENCIAS BIOLOGICAS Fecha de diploma: 18/07/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU
NIEVES NUÑONCCA, YURI VLADIMIR DNI 40993581	BACHILLER EN INGENIERIA CIVIL Fecha de diploma: 15/10/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO PERU
NIEVES NUÑONCCA, YURI VLADIMIR DNI 40993581	Maestro en Administración Pública Fecha de diploma: 04/05/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/12/2020 Fecha egreso: 10/08/2022	UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE PERU

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Mgtr. Nico Yheison Gonzalez Mamany.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa académico de maestría en Administración de Negocios - MBA de la Universidad César Vallejo, en la sede Los Olivos, promoción 2024, 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: Gestión del Balanced Scorecard en la rentabilidad según los funcionarios de una empresa de turismo, Cusco - 2024. 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.

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

Atentamente



María Alexandra Cuno Zapana

DNI: 71428950

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos Cuestionario que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión del Balanced Scorecard en la rentabilidad según los funcionarios de una empresa de turismo, Cusco - 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo
		0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo
		0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo
		0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo
		0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario variable: Gestión del Balanced Scorecard

Definición de la variable: Balanced Scorecard

se define conceptualmente, como una metodología diseñada para traducir las estrategias organizacionales en objetivos operativos tangibles y medibles que están interrelacionados. Este proceso alinea estratégicamente los comportamientos de los empleados y recursos clave dentro de la empresa (Bolaños et al., 2020).

Definición de la dimensión 1: Perspectiva financiera

Proyecta que la planeación está compuesta en adquirir lo que se debe realizar, como se ha de hacer, que acciones realizar, la responsabilidad de la acción, entre diferentes factores. Esto con el fin de ayudar al buen manejo de la planeación dentro de una organización para cumplir los objetivos fijados (Fayol 1972).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Perspectiva financiera	Crecimiento	41. La empresa evidencia aumento en la afiliación de nuevos usuarios.	1	1	1	1	
		42. La empresa ha extendido la variedad de sus servicios.	1	1	1	1	
		43. La empresa retiene adecuadamente la afiliación de los clientes.	1	1	1	1	
	Sostenimiento	44. La empresa evidencia el empleo de estrategias marketing constante.	1	1	1	1	
		45. La empresa efectúa inversiones a su favor.	1	1	1	1	
		46. La empresa mantiene solvencia económica positiva.	1	1	1	1	

Nota: Teoría de (Rodríguez, 2020), adaptado por (Cuno, 2024)

Definición de la dimensión 2: Perspectiva de los clientes

La perspectiva del cliente desempeña un papel esencial en la evaluación y administración equilibrada del rendimiento organizacional. Su enfoque reside al entender y atender las necesidades, las expectativas y demandas de los consumidores. El objetivo de esta perspectiva se centra en garantizar que la entidad proporcione un valor excepcional a sus clientes y sea competitiva en el mercado (Jayanti et al, 2020).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Perspectiva de los clientes	Liderazgo del servicio	47. La empresa presenta servicios competitivos.	1	1	1	1	
		48. La empresa mantiene precios adecuados a los clientes de los servicios.	1	1	1	1	
	Relación con el usuario.	49. La empresa mantiene continuamente informado a los clientes.	1	1	1	1	
		50. La empresa evidencia el empleo de estrategias marketing constante.	1	1	1	1	
	Capacidad operativa	51. La empresa mantiene maquinaria y equipos que facilitan el trabajo operativo.	1	1	1	1	

Nota: Teoría de (Rodríguez, 2020), adaptado por (Cuno, 2024)

Definición de la dimensión 3: Perspectiva de los procesos internos

La perspectiva de los procesos internos Se enfoca en el personal de la empresa y sus técnicas. Es crucial que la organización esté centrada en estimular el desarrollo y perfeccionar constantemente este fin. Esta perspectiva es la base de los demás enfoques del BSC, ya que todas funcionan unidas para lograr metas establecidas (Kaplan y Norton, 2005).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Perspectiva de los	Eficacia	52. La empresa cumple con sus objetivos y metas.	1	1	1	1	
	Eficiencia	53. La empresa cumple con sus metas con un menor tiempo al planteado.	1	1	1	1	

procesos internos	Satisfacción de necesidades de la empresa	54. La empresa evidencia mejora de la calidad de sus servicios.	1	1	1	1	
		55. La empresa mantiene los recursos para mejorar su operatividad humana.	1	1	1	1	

Nota: Teoría de (Rodríguez, 2020), adaptado por (Cuno, 2024)

Definición de la dimensión 4: Perspectiva del aprendizaje y crecimiento

La perspectiva del aprendizaje y crecimiento, se enfoca en el capital humano y sus métodos. Es crucial que la organización busque fomentar el crecimiento y mejora continua. Esta perspectiva es la base de las demás perspectivas del BSC. Además, esta perspectiva analiza el comportamiento de elementos no tangibles, identifica áreas de acción para cumplir con la institución. Formula las estrategias de la organización (Kaplan y Norton, 2005).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Perspectiva del aprendizaje y crecimiento	Entrenamiento	56. La empresa capacita constantemente al personal.	1	1	1	1	
		57. La empresa mantiene programas de estudios de sus colaboradores.	1	1	1	1	
	Calidad de los sistemas de información	58. La empresa aplica un sistema de información interno gerencial.	1	1	1	1	
		59. La empresa evidencia apego hacia la tecnología.	1	1	1	1	
	Búsqueda de innovación	60. La empresa cuenta con maquinaria y equipo innovador referente a las demás empresas turísticas de su jurisdicción.	1	1	1	1	

Nota: Teoría de (Rodríguez, 2020), adaptado por (Cuno, 2024)

Matriz de validación del cuestionario variable 02: Rentabilidad

Definición de la variable: Rentabilidad

se define conceptualmente como un parámetro empleado para evaluar la efectividad de la gestión en la conversión de los activos de la organización en beneficios (Muya y Gathogo, 2016).

Definición de la dimensión 1: Rentabilidad económica

La Rentabilidad Económica se define como un examen del desempeño de los activos destinado a medir la capacidad de los activos de la empresa. Esto permite la generación de ganancias para cumplir con las obligaciones de los pasivos y compensar a los accionistas que componen la empresa (Brossar-Grenot, 2021).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Rentabilidad económica	Medición de la renta económica	39. La empresa hace uso de ratios financieros para la medición de la rentabilidad económica.	1	1	1	1	
		40. La empresa realiza análisis de rentabilidad económica de manera mensual.	1	1	1	1	
		41. La empresa aplica la medición de la rentabilidad económica de forma correcta.	1	1	1	1	
		42. La empresa mantiene índices crecientes respecto a rentabilidad económica.	1	1	1	1	
	Rendimiento de los activos totales	43. La empresa mantiene activos dados por terceros.	1	1	1	1	
		44. La empresa utiliza sus activos en inversiones a su favor.	1	1	1	1	
		45. La empresa percibe grandes beneficios respecto a los activos que tiene.	1	1	1	1	
	Capacidad de pago de las obligaciones	46. La empresa cumple con sus obligaciones a corto plazo.	1	1	1	1	
		47. La empresa mantiene grandes cantidades respecto a pasivos.	1	1	1	1	
		48. La empresa genera utilidades constantes a sus accionistas.	1	1	1	1	

Nota: Teoría de (Rodríguez, 2020), adaptado por (Cuno, 2024)


Definición de la dimensión 2: Rentabilidad financiera

La Rentabilidad financiera. Se indica que se establece en base a la educación financiera de la sociedad. Consecuentemente, los costos financieros se incorporan en el dividendo, mientras que el divisor únicamente toma en cuenta el capital propio de la entidad excluyendo la totalidad de las inversiones de la organización. Además, la rentabilidad financiera analiza la capacidad de generación de ingresos de la empresa a través de sus recursos propios y la inversión realizada por los accionistas, excluyendo la influencia de la deuda utilizada para obtener beneficios (Apaza, 2018).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Rentabilidad financiera	Medición de la renta financiera	49. La empresa hace uso de ratios financieros para la medición de la rentabilidad financiera.	1	1	1	1	
		50. La empresa realiza análisis de rentabilidad financiera de manera mensual.	1	1	1	1	
		51. La empresa aplica la medición de la rentabilidad financiera de forma correcta.	1	1	1	1	
		52. La empresa mantiene índices crecientes respecto a rentabilidad financiera.	1	1	1	1	
	Apalancamiento	53. La empresa mantiene líneas de crédito aprobado en el sistema financiero.	1	1	1	1	
		54. La empresa mantiene un amplio margen de apalancamiento.	1	1	1	1	
	Rendimiento del capital propio	55. La empresa mantiene aportes propios mayores a los de terceros.	1	1	1	1	
		56. La empresa cuenta con la disposición constante de capital propio.	1	1	1	1	
		57. La empresa percibe altos márgenes sobre su capital propio.	1	1	1	1	

Nota: Teoría de (Rodríguez, 2020), adaptado por (Cuno, 2024)

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Medir las variables
Nombres y apellidos del experto	Nico Yheison Gonzalez Mamany
Documento de identidad	41604353
Años de experiencia en el área	10
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Andina del Cusco
Cargo	Coordinador de Calidad
Número telefónico	965378920
Firma	
Fecha	21 de mayo del 2024

Graduado	Grado o Título	Institución
GONZALEZ MAMANY, NICO YHEISON DNI 41604353	BACHILLER EN INGENIERÍA CIVIL Fecha de diploma: 31/08/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 15/11/2006 Fecha egreso: 28/06/2017	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO PERU
GONZALEZ MAMANY, NICO YHEISON DNI 41604353	TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO CIVIL Fecha de diploma: 27/06/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO PERU
GONZALEZ MAMANY, NICO YHEISON DNI 41604353	TÍTULO DE MÁSTER PROPIO UNIVERSITARIO DE ALTA DIRECCIÓN INTERNACIONAL (GRADO DE MAESTRO) Fecha de Diploma: 09/04/2021 TIPO: • RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento: 09/03/2022 Modalidad de estudios: A Distancia Duración de estudios: 1 Año 5 Meses	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID ESPAÑA

ANEXO 4: Resultados de la consistencia interna

➔ **Fiabilidad**

Escala: ALFA DE CRONBACH BSC

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,972	20

ANEXO 5: Reporte de similitud en Software Turnitin

MARIA CUNO - MBA

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

ANEXO 6: Análisis complementario

Determinación del tamaño de muestra



Asesoría Económica & Marketing
Copyright 2009

Calculadora de Muestras

Margen de error:

5% ▼

Nivel de confianza:

95% ▼

Tamaño de Poblacion:

60

Calcular

Margen: 5%

Nivel de confianza: 95%

Poblacion: 60

Tamaño de muestra: 53

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

ANEXO 7: Autorizaciones para el desarrollo de la investigación

Solicitud de autorización para realizar la investigación en una institución Ciudad

Cusco, 24 de mayo de 2024

Señor (a):
MAURO TTITO ATAU
CARGO
Gerente General Del Área De Administración
Presente. -

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que, dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del 3er ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos de obtención de mi título de Posgrado de Maestría en Administración De Negocios – MBA.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: “Gestión del Balanced Scorecard en la rentabilidad según los funcionarios de una empresa de turismo, Cusco - 2024”. En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso de que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



Cuno Zapana, María Alexandra
DNI N° 71428950

Autorización de uso de información de empresa

Yo MAURO TTITO ATAU, identificado con DNI 23962795, en mi calidad de Gerente General del área de Administración de la empresa TITUS LAND EXPDITIONS S.R.L. con R.U.C N° 20527503699, ubicada en la ciudad de Cusco.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la señorita Cuno Zapana María Alexandra, Identificada con DNI N° 71428950, del programa de Maestría en Administración de Negocios - MBA, para que utilice la siguiente información de la empresa: TITUS LAND EXPDITIONS S.R.L. con la finalidad de que pueda desarrollar su (X) Tesis para optar el Grado de Magister, () Trabajo de investigación para optar al grado de Magister, () Trabajo académico, () Otro (especificar).

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.


- (X) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
() Mencionar el nombre de la empresa.



TITUS LAND EXPDITIONS S.R.L.
Mauro Tito Atau
GERENTE

Firma y sello del Representante Legal
DNI: 23962795

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Firma del Estudiante
DNI: 71428950

este documento es firmado por el representante legal de la institución o a quien este delegue.

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA

ANEXO 8: Otras evidencias

Base de Datos

	VARIABLE 1: GESTIÓN DEL BALANCED SCORECARD																				VARIABLE 2: RENTABILIDAD																			
	D1- PERSPECTIVA FINANCIERA					D2- PERSPECTIVA DE LOS CLIENTES					D3- P. PROCESOS INTERNOS					D4- P. APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO					D1- R. ECONOMICA									D2- R. FINANCIERA										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
1	3	2	5	2	5	4	2	5	5	2	5	3	3	1	2	2	1	2	4	1	1	2	5	1	3	2	5	2	3	4	1	4	2	3	1	5	5	4	3	
2	4	4	5	2	1	3	5	4	5	1	3	2	5	5	4	5	4	5	2	1	1	1	1	3	5	2	5	3	4	2	2	3	5	1	1	2	1	5	2	
3	5	3	1	5	3	1	5	4	5	4	4	5	2	3	1	5	4	5	3	1	3	5	4	5	2	3	5	5	2	2	1	4	1	1	2	2	3			
4	1	3	4	4	1	5	5	1	2	5	4	4	2	5	2	3	1	1	5	3	2	1	2	1	1	3	4	2	5	4	5	1	1	2	2	2	5	3	1	
5	5	5	5	1	3	3	1	1	5	3	4	5	4	2	2	4	4	5	2	5	5	3	5	1	3	2	1	4	2	3	2	4	4	1	3	5	5	5	3	
6	4	1	5	1	1	4	3	3	2	4	2	2	3	5	2	2	5	1	4	4	3	3	5	3	1	4	4	4	3	2	3	1	5	5	5	4	1	3	2	
7	5	3	4	2	4	1	2	2	5	5	1	4	3	5	2	4	4	2	3	4	5	5	5	4	1	3	3	4	1	2	4	1	1	4	3	3	1	4	2	
8	4	3	5	1	1	3	4	3	1	4	4	4	5	1	5	4	3	5	4	5	4	2	4	1	1	5	3	4	4	1	5	4	1	4	2	5	2	2	2	
9	3	5	1	1	4	3	2	5	1	4	3	2	2	2	2	4	3	5	1	5	2	4	5	1	4	5	5	3	4	3	1	4	4	1	3	4	2	5	5	
10	5	2	5	1	3	5	2	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	5	2	2	1	4	5	1	1	2	5	5	2	1	5	1	4	2	3	4	3	1	3	
11	2	1	5	1	2	3	2	5	2	4	3	3	5	5	4	2	4	5	3	1	3	3	4	2	1	5	2	2	3	4	1	4	3	4	1	5	4	1	1	
12	5	5	4	5	4	3	3	1	1	5	4	3	2	3	5	3	5	3	3	2	4	5	5	1	5	2	3	3	1	3	5	3	5	5	1	5	2	4	3	
13	3	2	4	3	3	1	4	4	1	5	3	1	3	2	2	1	1	4	3	2	3	2	5	4	4	1	3	3	2	1	2	5	5	4	1	3	3	3	5	
14	4	1	3	3	1	2	5	3	5	2	5	2	2	1	2	2	5	1	2	5	2	3	2	2	1	5	4	4	4	5	5	4	3	5	4	2	1	1	4	
15	1	5	2	1	1	2	2	5	3	1	2	1	5	3	1	2	4	5	5	2	2	2	4	3	5	4	4	5	4	3	2	2	1	4	5	5	5	5		
16	3	5	5	3	3	4	2	2	5	5	4	1	4	3	3	1	2	1	3	1	4	2	5	3	2	5	5	2	5	3	1	1	1	4	2	3	5	5		
17	5	2	1	3	4	1	1	3	5	4	5	1	2	5	5	1	3	3	2	5	3	1	4	3	2	1	1	3	4	4	5	2	5	5	3	2	5	5		
18	4	4	1	2	2	3	3	1	3	3	2	5	4	1	5	2	1	2	1	5	2	4	5	4	3	3	4	5	5	2	3	1	1	2	5	5	3	1	4	
19	4	1	2	4	5	3	5	4	3	1	5	2	2	1	1	1	5	2	5	2	5	3	2	1	1	4	3	1	5	2	4	4	3	4	5	4	2	1		
20	5	1	1	5	1	3	2	2	2	2	4	5	3	2	5	5	2	2	5	5	2	5	2	5	3	5	3	5	1	2	3	2	5	2	4	2	1	5	2	
21	5	4	1	2	4	4	1	1	3	3	1	4	1	4	5	2	4	2	5	1	4	5	3	1	5	5	4	4	1	2	2	5	2	4	2	2	3	3		
22	5	1	1	4	3	2	5	3	5	1	4	2	5	3	3	4	1	4	1	1	4	2	5	3	2	4	1	3	3	4	1	3	3	2	4	1	5	5	1	
23	2	4	4	2	2	5	2	1	5	1	3	3	1	2	5	5	4	5	5	1	3	5	1	1	5	3	5	1	5	5	2	4	2	1	1	3	5	3	4	
24	4	4	1	4	1	1	3	5	4	3	1	4	3	2	1	1	3	2	2	2	2	4	4	1	3	5	4	3	5	5	3	5	3	4	5	2	4	4	3	
25	1	1	5	4	3	2	2	1	5	3	1	3	3	4	3	4	2	5	5	1	1	3	4	2	5	5	1	1	3	2	5	5	1	1	3	2	3	3	5	
26	2	3	3	1	1	2	4	3	1	2	5	4	5	3	4	4	3	5	5	5	4	5	1	2	5	5	2	1	1	5	5	4	4	1	5	4	2	5	5	
27	4	3	5	4	1	4	2	5	2	5	1	5	1	3	4	3	5	5	1	5	2	1	3	1	3	1	5	4	3	2	1	4	2	4	4	3	3	1	2	
28	2	2	5	4	2	1	3	3	2	3	2	5	3	5	4	3	2	1	1	2	2	5	5	1	5	1	3	4	5	1	3	3	5	2	2	4	1	5	5	
29	5	1	3	1	2	4	4	5	5	3	4	4	4	2	5	2	3	5	5	2	1	2	3	4	3	1	4	3	4	4	5	2	2	1	3	3	5	2	1	
30	1	4	1	2	1	3	4	4	2	2	1	1	2	4	4	2	5	3	3	3	1	5	2	1	2	3	2	4	5	3	4	4	1	4	3	3	2	5	3	
31	5	3	3	2	3	1	5	3	4	1	5	4	1	5	2	1	5	2	4	5	1	5	5	4	1	4	3	5	4	1	3	1	2	5	3	4	3	1	3	
32	4	4	4	1	3	2	4	5	2	4	2	4	4	1	1	2	3	4	3	2	2	2	1	5	2	5	4	5	1	3	1	3	2	4	1	5	4	3	4	
33	4	2	1	4	5	1	5	5	4	4	5	5	2	3	4	2	3	3	4	2	3	4	5	1	2	1	1	4	5	4	5	4	2	3	2	4	4	4	1	
34	5	5	3	5	2	5	3	1	2	2	5	3	2	4	1	1	2	1	5	2	4	2	2	3	2	1	4	1	1	5	5	5	2	5	1	4	3	1	2	
35	3	1	4	2	3	5	3	1	5	3	2	5	4	5	4	5	5	4	1	5	1	3	2	1	1	2	2	2	2	2	4	2	5	5	4	2	1	2	5	
36	1	3	5	1	1	3	3	5	3	4	5	3	1	4	1	2	3	1	2	5	3	2	3	1	1	4	4	4	2	1	2	3	3	1	3	3	5	1	5	
37	3	5	2	5	5	1	3	4	1	4	1	3	2	3	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	2	3	3	1	3	2	5	5	5	1	1	4	3
38	1	1	4	4	2	5	5	1	3	3	5	3	1	1	3	2	3	5	4	3	1	3	1	2	4	4	3	5	3	2	3	4	1	1	5	3	3	1	1	
39	4	2	1	2	4	3	4	3	2	3	3	5	5	2	3	5	3	1	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	3	4	2	3	4	5	2	5	3	1	2	
40	3	3	2	2	1	2	3	5	4	2	1	1	2	4	1	1	1	4	3	5	5	1	1	1	5	4	4	1	2	4	4	2	5	1	3	2	4	3	4	
41	3	4	3	4	1	3	5	3	1	3	5	1	4	5	2	5	3	5	1	3	3	1	2	3	2	3	2	2	4	1	5	1	1	2	2	3	2	3	2	
42	4	3	5	5	4	3	2	4	2	1	5	1	5	5	1	4	2	2	3	1	3	1	5	4	2	4	4	3	4	3	4	3	5	4	4	1	4	3	2	
43	4	4	2	2	1	2	2	5	1	4	4	4	1	1	1	2	4	2	5	1	3	4	5	5	3	4	2	2	1	2	4	4	2	2	1	3	3	2	4	
44	2	2	5	1	3	5	3	1	5	5	5	4	1	2	1	4	2	4	2	1	4	5	1	1	2	1	3	2	1	3	2	1	5	5	1	2	3	5	2	
45	1	1	4	4	1	1	2	3	2	1	4	4	5	2	1	3	2	3	2	3	3	1	5	2	5	4	3	1	2	5	4	2	5	2	3	2	3	1	5	
46	3	2	4	1	4	4	2	2	5	4	4	2	1	2	2	4	4	1	2	4	5	4	4	1	5	3	2	3	4	2	4	1	4	1	4	1	5	1	5	
47	1	2	1	4	1	4	2	4	3	3	5	2	4	5	3	1	4	3	5	1	2	1	1	2	5	3	4	1	5	1	5	2	3	5	3	2	5	1	5	
48	4	2	4	2	5	1	2	5	5	2	1	2	3	1	4	1	1	4	2	3	1	5	1	3	2	2	2	3	3	1	4	1	2	4	5	1	5	5	1	
49	4	5	3	4	2																																			

CUESTIONARIO - Gestión de BSC

B *I* U ↻ ✕

Soy estudiando de la Maestría en Administración y Negocios MBA de la UCV, el objetivo del presente cuestionario es analizar como influye la gestión del Balanced Scorecard en la Rentabilidad según los funcionarios de una empresa de turismo, Cusco 2024. Cabe recalcar que **las respuestas son anónimas y la información que brinde es absolutamente confidencial** y sólo para fines académicos, ya que forma parte del proceso de tesis. Dicho cuestionario tendrá una duración de 5 a 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Link: <https://docs.google.com/forms/d/1ACmMJhKXezdqx4Pf9JfUs6x3EqYWbkqy-Bj2zJoW0I8/edit>

CUESTIONARIO - Rentabilidad

Soy estudiando de la Maestría en Administración y Negocios MBA de la UCV, el objetivo del presente cuestionario es analizar como influye la gestión del Balanced Scorecard en la Rentabilidad según los funcionarios de una empresa de turismo, Cusco 2024. Cabe recalcar que **las respuestas son anónimas y la información que brinde es absolutamente confidencial** y sólo para fines académicos, ya que forma parte del proceso de tesis. Dicho cuestionario tendrá una duración de 5 a 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Link: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScl82xp_slrUD8FkPyJqzXh4gQRg2KJon74V5XDTb7a4IOjbw/viewform

- Carta de presentación



Lima, 29/05/2024

Carta P. 0033-2024-UCV-EPG-D

CPC
MAURO TITO ATAU
Gerente General del Área de Administración
TITUS LAND EXPEDITION S.R.L.

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **CUNO ZAPANA , MARIA ALEXANDRA**; identificado(a) con DNI/CE N° 71428950 y código de matrícula N° 7003126449; estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA en modalidad a Distancia del semestre 2024 - I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

GESTIÓN DEL BALANCED SCORECARD EN LA RENTABILIDAD SEGÚN LOS FUNCIONARIOS DE UNA EMPRESA DE TURISMO, CUSCO – 2024.

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas a Distancia de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.

