



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Reingeniería organizacional y rentabilidad en la cadena de
hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público**

AUTORES:

Aragón Guillen, Edward Manuel (código ORCID: 0000-0001-9471-1660)

Rivero Huacac, Carmen Xiomara (código ORCID: 0000-0003-2626-5384)

ASESORA:

Dra. Alvarado Cáceres, Elena Jesús (código ORCID: 0000-0001-5532-860X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA — PERÚ

2021

Dedicatoria

Aragón Guillen, Edward Manuel

El presente trabajo de investigación es gracias a mi Señor “Elohim” por darme la fuerza e inspiración de seguir mis objetivos y metas - “Todo lo puedo en Cristo que me fortalece – (Filipenses 4:13)”. A mis amados padres Freddy Edgar Aragón Suclla y Teofila Guillen de Aragón por alentarme y apoyarme en todo momento.

Rivero Huacac, Carmen Xiomara

El presente trabajo de investigación se la dedico a mi Dios por alentarme y ser antorcha en mi camino, por darme las fuerzas necesraias para seguir - “Porque yo sé los planes que tengo para vosotros” declara el Señor “Planes de bienestar y no de calamidad, para darnos un futuro y una esperanza” – (Jeremías 29:11). Con mucho amor a mis padres Ceferino Rivero Zavala y Carmen Huacac Huacac.

Agradecimiento

Aragón Guillen, Edward Manuel

A mi Señor “Elohim” por brindarme fuerza, salud, trabajo y por permitirme cumplir este sueño. A mis padres Freddy Edgar Aragón Suella y Teofila Guillen de Aragón por guiarme por el sendero del respeto, el conocimiento, el esfuerzo, la dedicación y la paciencia. A mi novia Xiomara Rivero por su incondicional amor y apoyo, A mis asesores por la orientación de esta faceta en la culminación de la presente tesis. Gracias.

Rivero Huacac, Carmen Xiomara

El presente trabajo de investigación es gracias a Dios por brindarme la fuerza, conocimiento e iluminación necesaria para cumplir mis objetivos y metas. Con mucho amor para mis padres Ceferino Rivero Zavala y Carmen Huacac Huacac, por apoyarme y alentarme en toda circunstancias de mi vida que es reflejada en la culminación de la presente investigación A mi novio Manuel Aragón por su incondicional amor y apoyo. Gracias

Declaratoria de Autenticidad

Yo Edward Manuel Aragón Guillen identificado con D.N.I N.º 43243067. Yo Carmen Xiomara Rivero Huacac identificada con D.N.I N.º 47496861, en cumplimiento de las disposiciones vigentes contenidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas de la Escuela de Contabilidad de la Universidad Cesar Vallejo, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompañamos en la presente investigación es veraz y auténtica.

El presente trabajo ha sido desarrollado en base a información obtenida de manera teórica – práctica y mediante los conocimientos adquiridos durante los años de formación profesional aplicando la metodología de investigación propia para este tema y especialidad, consultas bibliográficas que se ha realizado y consciente de las limitaciones a la que se está expuesto en el desarrollo del mismo.

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

Lima, 01 de julio del 2021



Edward Manuel Aragón Guillen

D.N.I N.º 43243067



Carmen Xiomara Rivero Huacac

D.N.I N.º 47496861

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad	iv
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras.....	x
Resumen	xi
Abstract.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.1.1. Tipo de investigación.....	16
3.1.2. Diseño de investigación.....	16
3.2. Variables y operacionalización.....	18
3.3. Población y muestra.....	22
3.3.1. Población.....	22
3.3.2. Muestra.....	22
3.3.3. Criterios de selección.....	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.4.1. Técnica.....	23
3.4.2. Instrumentos.....	23
3.5. Procedimiento.....	23
3.6. Método de análisis de datos	24
3.6.1. Análisis descriptivo	24
3.6.2. Análisis inferencial.....	24
3.7. Aspectos éticos.....	24

IV. RESULTADOS	25
4.1. Análisis descriptivos	25
4.2. Análisis inferencial	42
V. DISCUSIÓN	46
VI. CONCLUSIONES.....	51
VII. RECOMENDACIONES	53
REFERENCIAS	54
ANEXOS	60
Anexo 1. Matriz de Consistencia	61
Anexo. 2	63
Ficha Técnica - Cuestionario V1 Reingeniería organizacional de Aragón Guillen Edward Manuel y Rivero Huacac Carmen Xiomara	63
Anexo. 3	66
Ficha Técnica - Cuestionario V2 rentabilidad de Aragón Guillen Edward Manuel y Rivero Huacac Carmen Xiomara	66
Anexo. 4	68
Carta de presentación y hoja de validación del instrumento	68
Anexo. 5	83
Cuestionario.	83
Anexo. 6	89
Solicitud de permiso para aplicación de instrumento de recolección de datos. .89	
Anexo. 7	90
Carta de aceptación para aplicación de instrumento	90
Anexo. 8	91
Recolección de datos Variable I – Reingeniería Organizacional.....	91
Anexo. 9	93
Recolección de datos Variable II – Rentabilidad.....	93

Anexo. 10	95
Estados de Situación Financiera y Estados de Resultados Integrales de los periodos:2020 – 2019, 2019 – 2018, 2018 – 2017	95
Anexo. 11	101
Declaratoria de Autenticidad del Asesor.	101
Anexo. 12	102
Acta de sustentación del Trabajo de Investigación - Tesis.....	102
Anexo. 13	104
Autorización de Publicación en Repositorio Institucional.	104
Anexo. 14	105
Resultado de Turnitin.	105

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable reingeniería organizacional	19
Tabla 2 Operacionalización de la variable rentabilidad.....	21
Tabla 3 Estados de situación financiera	29
Tabla 4 Estados de Resultados integrales	30
Tabla 5 Formula de Rentabilidad	31
Tabla 6 Formula Margen	32
Tabla 7 Formula rotación del activo	33
Tabla 8 Formula apalancamiento financiero.....	34
Tabla 9 Formula margen bruto	36
Tabla 10 Formula margen operacional.....	37
Tabla 11 Formula margen neto	38
Tabla 12 Formula rentabilidad sobre la inversión o retorno de la inversión	39
Tabla 13 Formula rentabilidad sobre el patrimonio	40
Tabla 14 Prueba de normalidad de Shapiro Wilk y las puntuaciones generales de los cuestionarios	42
Tabla 15 Correlación entre las variables reingeniería organizacional y rentabilidad	43
Tabla 16 Correlación entre la dimensión rendimiento de costos y la variable rentabilidad	44

Tabla 17 Correlación entre la dimensión rendimiento de costos y la variable rentabilidad	45
--	----

Índice de figuras

Figura 1. Reingeniería organizacional	25
Figura 2. Rendimiento de costos.....	26
Figura 3. Rendimiento de calidad.....	27
Figura 4. Rentabilidad	28

Resumen

La reestructuración de los procesos para obtener un rendimiento adecuado en los costos, calidad - servicio, se denomina reingeniería organizacional. Su adecuada aplicación permite mantener un margen favorable de rentabilidad y competitividad, por tal motivo la presente investigación tuvo como objetivo determinar cuál es la relación de la reingeniería organizacional en la rentabilidad de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco – 2020, siendo el diseño de la investigación no experimental, descriptivo, correlacional, de enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 33 trabajadores del área administrativa de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco. La técnica utilizada para la recolección de la data fue la encuesta y su instrumento el cuestionario. Para cotejar los resultados de la variable de estudios II se hizo el análisis documental a los Estados de Situación Financiera y Estados de Resultado Integral de los periodos 2020 – 2019 – 2018 - 2017. Obteniendo como resultado que un 66.67% de los encuestados indicó que la reingeniería organizacional es buena, porque al haber rediseñado y reestructurado los procesos con falencias se volvieron optimas y con excelencia. Por otro lado, con respecto a la rentabilidad el 63.64% de los encuestados indicó que es buena, porque debido a la reformulación de los procesos mejoró la rentabilidad sobre las ventas, sobre la inversión y sobre el patrimonio. Así mismo se mostró un resultado de Rho de Sperman de $r = 0.579$ y un sig. Bilateral $P < 0.05$, entre las dos variables. Concluyendo que existe una relación significativa de la reingeniería organizacional en la rentabilidad de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad de Cusco de 2020.

Palabras clave: Reingeniería organizacional, rendimiento, rentabilidad.

Abstract

The restructuring of processes to obtain adequate performance in costs, quality - service, is called organizational reengineering. Its proper application will allow us to maintain a favorable margin of profitability and competitiveness, for this reason the objective of this research was to determine what is the influence of organizational reengineering on the profitability of the Royal Inka hotel chain in the city of Cusco, being the non-experimental, descriptive, correlational, quantitative approach research design. The population was made up of 33 workers from the administrative area of the Royal Inka hotel chain in the city of Cusco. The technique used to collect the data was the survey and its instrument the questionnaire, and to compare the results of the variable, the documentary analysis was made of the Statements of Financial Situation and Statements of Comprehensive Income for the periods 2020 - 2019 - 2018 - 2017. Obtaining as a result that 66.67% of the respondents indicated that organizational reengineering is good, because having redesigned and restructured the processes with shortcomings, they became optimal and with excellence. On the other hand, with respect to profitability, 63.64% of those surveyed indicated that it is good, because due to the reformulation of the processes, profitability on sales, on investment and on equity improved. Likewise, a Spermans Rho result of $r = 0.579$ and a sig was shown. Bilateral $P < 0.05$, between the two variables. Concluding that there is a significant influence of organizational reengineering on the profitability of the Royal Inka hotel chain in the city of Cusco in 2020.

Keywords: Organizational reengineering, performance, profitability.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional uno de los principales factores por los cuales las empresas no tienen éxito en el rubro al que se dedican, es porque no se incluyen nuevas ideas, nuevos procesos y sobre todo nuevas filosofías, es decir no crean, no innovan, y siguen ofreciendo bienes y servicios a un nivel regular. Uno de los métodos no recientes, pero sí decisivos es la reingeniería organizacional que, abandonando los procesos ya existentes, se dedica enteramente a transformarlos por otros que ayudarán y reducirán tiempos y costos, mejorando así la calidad del servicio, esto claro midiendo factores económicos y financieros para la rentabilidad empresarial.

Según Hammer y Champy (1994) La reingeniería es el rediseño radical de los diferentes procedimientos administrativos u operacionales, con el fin de lograr rendimientos adecuados con respecto a la calidad y costos. Este concepto nos señala que, para cambiar radicalmente las estructuras y procesos ya existentes, es necesario crear, reformar nuevos procedimientos de éxito para el trabajo y así obtener las tan ansiadas mejoras rentables, ya sean en el rendimiento de ventas, rendimiento sobre la inversión y el rendimiento sobre el patrimonio.

Lo adecuado en una empresa sería que no se vea obligada a implementar la reingeniería organizacional, por lo contrario, que la utilicen como un modelo a seguir para el desarrollo empresarial. Es por esta razón que no se debe dejar de trabajar en los procesos de costos, productividad y calidad.

Según UNAM (2015) en la ciudad de México una diversidad de empresas aplicó la reingeniería organizacional, como el Banco Bital más conocido como HSBC, donde la reingeniería modificó la planeación del diseño y la evaluación financiera, adaptándose así a la competencia con mejores procedimientos administrativos y cultura organizacional.

Por otra parte, en Perú en los últimos años la creciente tendencia del turismo nacional y extranjero ha dado como resultado, cambios y oportunidades empresariales en el sector hotelero, según INEI (2020) muestra que: El Índice de

Producción de Alojamiento y Restaurantes registró en noviembre 2019 un aumento de 5,47% respecto a noviembre 2018, por el dinamismo de las actividades de restaurantes y alojamiento. Analizando los resultados se puede evidenciar que los alojamientos han ido creciendo favorablemente, brindando oportunidades laborables y así aportando al crecimiento económico del país. No obstante, también fueron creciendo las dificultades en vista que no se tenía planificado tal nivel de ingresos al país, complicando la gestión administrativa en vista que no tenían planificado tal envergadura. Dando así soluciones que cuenten con procedimientos adecuados con la esperanza de desprenderse de procesos improductivos y obsoletos en la reorganización de la empresa. Es en esta situación donde hacen uso de la reingeniería organizacional que tiene como objetivo el descubrimiento, rediseño y ejecución. Cabe resaltar que la reingeniería organizacional no garantiza un tratamiento milagroso, no brinda ninguna negociación rápida, sencilla y discreta. Implica por supuesto un trabajo en equipo difícil pero no imposible, exige que tanto la parte administrativa como operativa rectifiquen su manera de pensar.

Así mismo en los últimos años, hemos sido testigos del crecimiento de las empresas dedicadas al rubro hotelero en la ciudad del Cusco, esto debido al crecimiento y desarrollo económico, por el que está atravesando favorablemente nuestro país. Según el BCRP (2019) afirma que: "El número de arribos a los establecimientos de hospedaje de Cusco creció 4,4 por ciento interanual en diciembre de 2018, asociado a la mayor llegada de turistas nacionales (4,6 por ciento) y extranjeros (4,3 por ciento). En el mismo sentido, en 2018, los arribos se incrementaron en 7,5 por ciento".

En ese sentido la cadena de Hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco, es una empresa privada en la que se utilizó la reingeniería organizacional, sin pánico al fracaso con la visión de mejorar radicalmente los rendimientos de costos, ya que dicha empresa no tenía el resultado deseado y efectivo que se debió obtener por cada unidad invertida, es decir los costos eran muy altos, lo cual no era favorable para sus procesos, además del rendimiento de la calidad que disminuyó debido a la insatisfacción de las necesidades del cliente ocasionando descensos en sus utilidades, perjudicando a la empresa y a sus colaboradores, debido a que ellos

obtienen un porcentaje por cada venta realizada en el hospedaje. En esta investigación pudimos analizar, que esta problemática es muy común en este sector. Actualmente este tipo de empresas se ven constantemente amenazados por la competencia de precios que existe en el mercado, ocasionando que no se pueda recuperar la inversión que se hizo.

De lo antes manifestado surgió la necesidad de plantear el siguiente problema ¿Cuál es la relación de la reingeniería organizacional en la rentabilidad de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco, 2020?

Siendo la justificación práctica, la necesidad de mejorar los resultados de la rentabilidad mediante procesos a bajo costo, eficientes y cortos que podrán ser utilizados para el conocimiento y funcionamiento mediante la reingeniería organizacional en la cadena de hoteles Royal Inka SA. Como justificación teórica, porque se va a utilizar contextos que aportarán al conocimiento existente y harán referencia a procedimientos que nos mostrarán distintos resultados que podrán sistematizar satisfactoriamente los conocimientos a las ciencias financieras; y como empresas de gran envergadura salieron del caos mediante la reingeniería organizacional y como mejoraron los diferentes factores, uno de ellos la rentabilidad. Y con respecto a la justificación metodológica, porque se utilizó el método científico que garantizó la veracidad de los resultados en la empresa, mostrando así ventajas y procedimientos fundamentales en la cadena de hoteles Royal Inka SA, asegurando la mejora de procesos y metas que se plasmaron en un inicio para el incremento de la rentabilidad.

De lo expuesto en el presente trabajo de investigación se estableció el objetivo general el cual fue: Determinar cuál es la relación de la reingeniería organizacional en la rentabilidad de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco, 2020 y como objetivos específicos: Determinar cuál es la relación del rendimiento de costos en la rentabilidad de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco de 2020; Determinar cuál es la relación del rendimiento de la calidad en la rentabilidad de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco de 2020.

Siendo la hipótesis general: Existe una relación significativa de la reingeniería organizacional en la rentabilidad de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad de Cusco de 2020. Y como hipótesis específicas: Existe una relación significativa del rendimiento de costos en la rentabilidad de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco de 2020; Existe una relación significativa del rendimiento de la calidad en la rentabilidad de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco de 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes internacionales tenemos a Jiménez (2017) quien en su investigación tuvo como objetivo general determinar como la implementación de la reingeniería de procesos disminuirá los costos de producción en el área producción de la carpintería Majice. Con respecto a la metodología utilizada en la investigación el nivel fue descriptivo, el tipo de investigación fue aplicada, de diseño cuasi experimental, la muestra estuvo constituida por toda la producción de mesas de madera en un período de seis meses y la técnica utilizada fue la observación experimental con sus instrumentos ficha de costos de producción y ficha de recolección de datos; obtuvieron como resultado que la implementación de la reingeniería de procesos logro mejorar los tiempos de fabricación, volviéndolos más cortos, eficientes y económicos; reduciendo los riesgos y pérdidas de materia prima en la producción. Concluyendo que, al aplicar radicalmente la reingeniería de procesos, se logró reducir tiempos significativos para brindarlos al acabado del producto y así mejorar la calidad de la mercadería, obteniendo mejores beneficios económicos y por ende un rendimiento positivo en la rentabilidad. El aporte del presente trabajo de investigación sirvió como plantilla para una mejora continua en los diferentes procesos de producción. Para Martínez y García (2015) quienes en su investigación tuvieron como objetivo general desarrollar una propuesta de reingeniería en el área de ama de llaves para optimizar los recursos en dicha área, con el fin de beneficiar la rentabilidad de hoteles de primera categoría. Con respecto a la metodología utilizada en la investigación el enfoque fue cualitativo, el nivel de tipo exploratorio y descriptivo, la muestra estuvo constituida por 14 hoteles y la técnica utilizada fue la observación participativa y la entrevista a profundidad; obtuvieron como resultado que la empresa gracias a la reingeniería de procesos pudo modificar procedimientos y actividades que no eran necesarios, cambiándolos por procesos de bajo costo y sobre todo con una reducción de tiempos logrando así el éxito en el servicio del departamento de ama de llaves, contando solo con el personal necesario para brindar los servicios modificados con calidad obteniendo así, la satisfacción de los huéspedes, esto claro con una constante capacitación y monitoreo. Concluyendo que una vez aplicada la reingeniería no es sinónimo de obtención de beneficios económico, sino que debe de haber un resultado de

aprendizaje y comunicación, desde la parte administrativa hasta los operativos obteniendo mejoras en los costos, calidad y servicio. El aporte del presente trabajo de investigación sirvió para alcanzar niveles de calidad con fines rentables para los dueños, trabajadores y clientes. Además de poder ayudar a corregir falencias en los procesos de grandes compañías hoteleras. Gaibor y Salazar (2015) quienes en su investigación tuvieron como objetivo general realizar la reingeniería del Hotel Sierra Negra para que promueva la innovación ecológica hotelera en el sector, con respecto a la metodología utilizada en la investigación el enfoque de la investigación fue mixto (cualitativo y cuantitativo), el nivel de la investigación es de tipo descriptivo, la muestra fue de 63 802 turistas nacionales y extranjeros, las técnicas utilizadas fueron: la entrevista y encuesta; obtuvieron como resultado que el hotel Sierra Negra fue el primer alojamiento con procedimientos innovadores y ecológicos que ayudaron a la conservación del medio ambiente, como fue la transformación de desechos orgánicos mediante biodigestores que dio como resultado un abono natural o humus, la reutilización de las aguas residuales para ser utilizadas en jardines y huertos, también se obtuvo energía natural proveniente de paneles solares que redujo los costos de energía generando menores gastos y así poder utilizar las ganancias e invertir en más procesos ambientales beneficiosos para la empresa. Concluyendo que de acuerdo al análisis de las tendencias de los hoteles ecológicos en el marco referencial actualmente el turismo ecológico se encuentra en auge y sigue aumentando por la preocupación del medio ambiente y el calentamiento global, los diferentes hoteles sujetos a esta investigación son reconocidos a nivel mundial, y demostraron que con un buen manejo de los procesos y calidad generaron grandes ingresos reduciendo los costos y maximizando las utilidades y como resultado se dio la rentabilidad y posicionamiento del mercado. El aporte del presente trabajo de investigación sirvió como modelo de reestructuramiento del rendimiento de la calidad mediante procesos de servicio, cliente y ventas y así aumentar la rentabilidad del negocio. Ortega (2016) quien en su investigación tuvo como objetivo general mejorar y desarrollar la reingeniería de procesos en la empresa Andean Water Treatment. Con respecto a la metodología utilizada en la investigación el enfoque es cualitativo, se utilizó el método analítico e inductivo, la muestra fue de 93 clientes internos y 10

clientes externos, la técnica utilizada fue la encuesta con su instrumento el cuestionario; obtuvo como resultado la reducción de duplicidad de funciones en los ciclos de los procesos de servicios, ventas y costos. Mejorando también el clima organizacional, como resultado del apoyo del área operativo, capacitándolos constantemente e involucrándolos dentro de la reingeniería de procesos, para que tengan conocimiento detallado de los cambios a realizar, y puedan aportar con ideas positivas para la mejora de los rendimientos de la productividad. Concluyendo que de acuerdo al análisis realizado se pudo evidenciar las falencias que tenían un alto impacto en el desarrollo de los procesos de la empresa, por lo que se consideró necesario la reingeniería de procesos para mejorar y aumentar la rentabilidad en la empresa. El aporte del presente trabajo de investigación fue brindar un panorama más amplio de como la reingeniería pudo mejorar los rendimientos de costos, ventas y productividad incluyendo también al personal de la empresa y así mejorar sus servicios y posteriormente la rentabilidad de la organización. Entre los antecedentes nacionales tenemos a Fernández y Paredes (2018) quienes en su investigación tuvieron como objetivo general elaborar el modelo de negocio del Hotel Emperador. Con respecto a la metodología utilizada en la investigación el enfoque de la investigación es cualitativo, el nivel es de tipo descriptivo, la muestra fue de 100 personas y las técnicas utilizadas fueron observación y la entrevista; obtuvieron como resultado la Identificación de servicios que hacían que los huéspedes no se encuentren a gusto, ocasionando un déficit en los ingresos y por lo tanto en las ventas, por lo cual era necesario hacer una nueva propuesta de procedimientos, los cuales ayudaron al mejoramiento de costos y calidad, hablamos de la reingeniería o rediseño de procesos, esta metodología ayudo con nuevas ideas en los servicios, detectando problemas que eran necesarios solucionar volviéndolos eficientes, cortos y rápidos, de esta manera se maximizó los esfuerzos y aprendizajes repitiendo estas acciones hasta lograr el ajuste necesario para tener un rendimiento adecuado. Concluyendo que fue muy acorde porque la reingeniería de procesos fue organizada y sistémica al encontrar el objetivo que debe seguir la empresa para satisfacer las necesidades de sus clientes elaborando una encuesta donde se determinaron esos aspectos que la empresa no conocía antes y que hacen parte de la nueva propuesta de valor. El aporte del presente trabajo de

investigación sirvió como modelo de negocio, así como las principales características y metodologías para su implementación mediante la identificación de factores emocionales y racionales de los clientes de negocios. Fernández (2018) quien en su investigación tuvo como objetivo general realizar la reingeniería de los procesos de gestión editorial para mejorar la productividad del proyecto Pleno - Editando S.A. Con respecto a la metodología utilizada en la investigación el enfoque de la investigación es cualitativo, el diseño de la investigación es de tipo descriptivo transversal, las técnicas utilizadas fueron: Análisis documental, entrevista observación directa; obtuvo como resultado la transformación de criterios de análisis e incremento de su productividad, la reingeniería propuso cambios en el flujo de los procesos de planificación, descentralizando la toma de decisiones. También propuso la fusión de las actividades en la coordinación tecnológica de la producción, minimizando aquellas actividades que no agregaban valor a los procedimientos, la reingeniería demostró la optimización en tiempos y la satisfacción comercial por el cumplimiento de cronogramas de entregas. Concluyendo que las condiciones iniciales del proceso de gestión Editorial del proyecto Pleno reflejaban que era ineficiente, con una rentabilidad del 70 por ciento, la reingeniería dio a conocer una de las causas de la baja productividad que era no poseer un equipo fijo de trabajo, ha esto se añade que los procesos mostraban un sobrecoste pues las inversiones en materiales, capacitaciones, maquinarias entre otros era más alto de lo usual ocasionando una baja liquidez en la rentabilidad de la empresa. El aporte del presente trabajo de investigación mostró que la reingeniería tuvo un impacto positivo de 30% sobre el nivel de productividad de las operaciones, mostrando así la eficiencia de la reingeniería, ya que se pudo reducir costos y mejorar los tiempos de los servicios de calidad. Mendoza (2020) quien en su investigación tuvo como objetivo general determinar la relación de la reingeniería de procesos y la Gestión Administrativa en la empresa de transportes de carga pesada. Con respecto a la metodología utilizada en la investigación el método fue hipotético deductivo, el enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue básica y nivel correlacional, el diseño fue no experimental, la muestra fue a 90 trabajadores de la empresa de transporte de carga pesada y con respecto a la técnica que se utilizó fue la encuesta con su instrumento cuestionario; obtuvo como resultado un

modelo de procesos de cinco etapas que hizo más sencillo el control y utilización de ediciones estructurales, permitiendo a la compañía prestar productos con valor añadido a sus usuarios y crear en el periodo, ámbitos confrontados. Se comprueba que hay un incremento positivo de la reingeniería de procesos en la gestión administrativa de la Empresa de transportes de carga pesada. Concluyendo que la reingeniería de Procesos tuvo relación directa y significativamente con la gestión administrativa, por lo tanto, se comprobó la hipótesis general de la investigación, y se determinó que la correlación es positiva y considerable. El aporte del presente trabajo de investigación fue mejorar los procedimientos de carga reduciendo los tiempos y minimizando costos, los cuales fueron beneficiosos para la gestión administrativa. Entre los antecedentes nacionales de la rentabilidad Flores (2018) en su investigación tuvo como objetivo general, describir la rentabilidad y el crecimiento financiero de la empresa Estación de Servicios Reta SAC. Con respecto a la metodología utilizada en la investigación; el método que utilizó fue de tipo descriptivo – transaccional, el diseño que utilizó fue de tipo no experimental, la técnica que se utilizó para analizar la data fue el análisis documental y su instrumento la guía de análisis de documentos; obteniendo como resultado sobre la rentabilidad de ventas brutas, los resultados nos muestran que hubo aumento en cada período, lo cual indica que las ventas fueron favorables en los tres años. Sobre la rentabilidad de ventas netas, los resultados indicaron que el margen de utilidad neta en los tres años de análisis no tuvo mucha variación sin embargo si hubo ganancias. Con respecto a la rentabilidad sobre el patrimonio los periodos estudiados indican que la producción de capital ha sido positivo en cada año. Sobre la rentabilidad en la inversión, los resultados de los tres periodos evaluados evidencian que la empresa pudo generar utilidades en sus activos lo cual se considera un rendimiento positivo para el rubro de la empresa. Concluyendo que la rentabilidad fue positiva tanto en las ventas brutas, ventas netas, patrimonio e inversión, teniendo mejoras continuas para un crecimiento financiero. El aporte del presente trabajo de investigación sirvió para que la empresa Estación de Servicios Reta SAC, pueda evaluar el crecimiento financiero. Hernández (2019) en su investigación tuvo como objetivo general determinar la rentabilidad de los rubros de comercio y servicio en la empresa Inversiones Perla del Huallaga EIRL. Con

respecto a la metodología utilizada en la investigación el enfoque fue cuantitativo, el diseño fue de tipo descriptiva – no experimental; las técnicas utilizadas para analizar la data fue análisis documental y su instrumento ficha de análisis documental y la técnica entrevista con su instrumento guía de entrevista; obteniendo como resultado que la rentabilidad bruta sobre ventas del negocio y dividido por rubros de comercio y servicios le permitió a la empresa enfocar y direccionar sus recursos para la mejora e implementación de nuevas estrategias que aumenten sus utilidades. La rentabilidad se analizó mediante estimaciones en los inventarios y costos indirectos mostrando que el sector comercio representa el 17% y servicios el 76%, al no contar con un sistema de costos adecuado la empresa carece de información confiable. Concluyendo que la rentabilidad de ventas fue calculada en base al indicador de utilidad bruta sobre ventas, lo cual reflejo que, durante el período de enero a junio 2019, el rubro de comercio fue de 17%, y en el rubro de servicios fue de 76%. Cabe resaltar que estos resultados se realizaron en base a los cálculos de los costos y ventas correspondientes a cada rubro, lo cual indica que el rubro de comercio aportó un 77.24% del total de las ventas, mientras que el rubro de servicios aportó un 22.76%, este cálculo se obtuvo al distribuir según rubro de familia asignados por la empresa. El aporte del presente trabajo de investigación fue cuantificar la rentabilidad de los rubros de comercio y servicio en la empresa Inversiones Perla del Huallaga EIRL. Zurita (2018) en su estudio tuvo como objetivo general analizar los factores que influyen en la rentabilidad de la empresa constructora Miranda Ingenieros SRL. Con respecto a la metodología utilizada en la investigación el enfoque fue cuantitativo, el diseño que se utilizó fue de tipo descriptiva – no experimental, el método fue estudio de caso analítico inductivo; las técnicas utilizadas para analizar la data fue análisis documental y su instrumento ficha de análisis documental y la técnica entrevista con su instrumento guía de entrevista; obteniendo como resultado con respecto a la rentabilidad sobre los activos tuvieron un rendimiento del 9% sobre la inversión, antes de pagar gastos financieros, por ende, se consideran razonables. Con respecto a la rentabilidad patrimonial, señaló que tuvo un rendimiento de 10%, por ende, consideramos que los índices de rentabilidad sobre el patrimonio no son razonables, ya que solo el 10% genera utilidad con su propio capital. Con respecto a la rentabilidad neta,

señaló que, por el aumento de sus costos de producción, costos fijos, financieros y pagos de impuestos solo obtuvo una rentabilidad neta del 12%. Concluyendo que el análisis de los diferentes factores como la administración, toma de decisiones, producción el mercado y el flujo de caja, de los cuales, el factor de con mayor incidencia en la rentabilidad fue la producción, ya que se acumulan todos los altos costos y gastos, relacionados directamente a los proyectos de construcción. El aporte del presente trabajo de investigación a las ciencias financieras y contables, fue servir de modelo para factores como producción, administración y toma de decisiones, para que estos no generen riesgos de rentabilidad y así se pueda controlar los procesos de manera eficiente. Rabines y Tornero (2019) en su investigación tuvieron como objetivo general determinar los principales factores que inciden en la rentabilidad y liquidez de la empresa Mebustrack SAC. Con respecto a la metodología utilizada en la investigación es de tipo cuantitativa, el diseño es no experimental, tanto transversal como longitudinal y correlacional, las técnicas utilizadas para analizar la data fue el análisis documental y su instrumento guía de análisis documental; obteniendo como resultado del análisis vertical y horizontal de los principales estados financieros como el balance general y estado de resultados de la empresa Mebustrack SAC deberán ser tomados en cuenta para una mejor comprensión de las principales cuentas al momento de la toma de decisiones tanto comerciales como operativas. Concluyendo que existen variaciones significativas en cada año del período estudiado, es decir del 2015-2018, se pueden observar variaciones constantes, principalmente en sus activos totales y patrimonio, por otro lado, existe también una disminución de forma constante en el rubro de inmueble maquinaria y equipo representando para el período 2018 el 20%, lo cual representa una variación positiva para la empresa. De igual manera, se observó un aumento significativo en el nivel de ventas en comparación con los dos primeros años del período estudiado, teniendo claro a su vez que existió una incidencia positiva entre el nivel de ventas y utilidades generadas con la rentabilidad y liquidez que tiene la empresa. El aporte del presente trabajo de investigación fue dar a conocer como las herramientas financieras, hablamos de los indicadores ROA – ROE, ayudan a mostrar un panorama de como se muestra la empresa mediante ratios financieros y que acciones se pueden ejecutar para la toma decisiones de la organización.

En relación a las bases teóricas para Hammer y Champy (1994) refieren que la reingeniería es el rediseño radical de los diferentes procedimientos administrativos u operacionales, con el fin de lograr rendimientos adecuados con respecto a la calidad y costos. Otra definición más amplia de reingeniería según Ovalles, Gisbert y Pérez (2017) indican que es una herramienta que estudia los procedimientos de trabajo de una empresa en cualquier sector económico y financiero; el cual puede reformar los procesos productivos haciéndolos en menos tiempo, más cortos, eficientes y a menor costo; los cuales influirán en el rendimiento de costos, tiempo, calidad - servicio. Sin embargo, para Albizu & Olazaran (2016) indican que es el rediseño partiendo desde cero, en los procedimientos más relevantes de las áreas críticas; con el fin de obtener mejoras continuas en los ingresos y la satisfacción de los clientes para así aumentar notablemente la rentabilidad de una empresa. Por otro lado, Moreno y Parra (2017) dan a conocer que la reingeniería organizacional debe aplicarse a procesos claves para dar resultados en las utilidades con el nivel de aceptación e ingresos del cliente; al momento de rediseñar se tiene que maximizar las tareas y actividades que agregaran un valor eficiente al servicio y sobre todo eliminar los procesos que no cubren las necesidades de los clientes internos y externos. Por su parte para Guízar, Lara y Ponciano (2017) la reingeniería organizacional es tan eficiente que se puede adaptar a cualquier situación empresarial, incluso hasta cambiar un producto. Es necesario olvidar los procesos antiguos para comenzar desde un papel en blanco, lo cual enfatiza analizar cómo hacer bien las cosas y no caer en los mismos errores. Cabe resaltar que la reingeniería trabaja integrante en los costos, calidad de un producto y/o servicio. Finalmente, para Sáez, García, Palao y Rojo (2017) la reingeniería organizacional debe ser radical, ya que debe llegar al inicio del problema. El rediseño no debe ser superficial, debe dejar los procedimientos ambiguos y costosos para instalar nuevos y eficaces procesos de evaluación constante, con el fin de obtener mejoras en los rendimientos de costos y calidad. Estamos frente a una reivindicación total de la empresa y no solo con ligeros procesos de mejora. En relación a las dimensiones de la variable reingeniería organizacional hablaremos ahora del rendimiento de costos para Polimeni, Fabozzi, Adelberg y Kole (2014) el costo es el valor económico (valor

contable o de mercado) y sacrificado (no se puede retornar a su condición original) para obtener bienes – servicios, que se mide por cifras financieras mediante la disminución de los activos o al incidir en pasivos en la obtención de los beneficios. Así mismo Horngren, Datar y Rajan (2012) hablan del rendimiento de calidad que, por la masiva competencia en el mercado, los clientes buscan niveles altos de eficiencia en los productos – servicios y que estos cumplan con estándares necesarios para la satisfacción de los mismos. Esto enfatizan que las empresas tienen que diseñar productos cero defectos ni residuos y con el mínimo de inventarios. Por otro lado, con respecto a la variable de estudio II para Apaza (2017) la rentabilidad es la capacidad para obtener un beneficio promedio por el total invertido y mantener un crecimiento a corto, mediano y largo plazo. En síntesis, la rentabilidad nos brinda la facilidad de poder medir una inversión y como esta nos conlleva a conocer qué porcentaje de dinero invertido se ha ganado, es decir la relación que existe entre la utilidad obtenida o la que se va obtener en una inversión realizada o la que se va a realizar. Otra definición más amplia según Ccaccya (2015) la rentabilidad es un conocimiento financiero que se aplica a todo hecho económico en la que circulan bienes y servicios, con el fin de obtener resultados positivos para la empresa. Bajo este panorama la rentabilidad de una empresa se evalúa comparando el resultado final y el valor empleado de los medios para generar utilidad o ganancias. Cabe resaltar que para generar ganancias dependerá de los activos que dispone la empresa en la realización de sus operaciones económicas y financieras por medios de recursos de los accionistas y/o terceros que comprometen algún costo de oportunidad. Por otro lado para Caraballo, Amondarain y Zubiaur (2013) la rentabilidad es uno de los aspectos más importantes en el análisis del capital de la empresa; este resultado influirá no solo en las decisiones gerenciales, si no en como los inversionistas invertirán sus acciones sobre un modelo de financiación para la empresa, nos referimos a la capacidad para poder generar beneficios suficientes hacia las ventas - recursos propios y que estos en un tiempo moderado sean sostenibles a seguir creciendo. Es necesario que la rentabilidad sea eficiente a la hora de evaluar la utilidad y sus beneficios, y los diferentes recursos que se utilizaron para obtener un resultado favorable. Sin embargo, según Lizcano (2004) la rentabilidad es la relación entre el

resultado obtenido y los diferentes medios que se emplearon para el logro, debiéndose equilibrar cuales son los medios referidos a los capitales económicos empleados con referencia de los indicadores financieros (ganancia sobre inversión). Esto claro dependiendo de los objetivos de la empresa y como ellos tienen la capacidad de poder asumir retos y soluciones sobre los rendimientos de ventas, inversiones y patrimonio. Además, Ballesta (2002) afirma que se denomina rentabilidad al rendimiento de ventas, inversión, patrimonio de un determinado período y cuanto producen los capitales invertidos. Esto nos supone el cotejo entre la renta generada y los diferentes medios utilizados para obtener ganancias con el fin de permitir una base sólida en la toma de decisiones, según el respectivo análisis realizado a priori o a posteriori. Finalmente, para Gutiérrez y Tapia (2016) definen que la rentabilidad es la capacidad de poder remunerar a los accionistas como beneficio después de la renta, esto implica que el patrimonio nos brinde el uso de los activos como dividendo antes del impuesto; que planifica los beneficios futuros lo cual refleja utilidades obtenidas de la rentabilidad sobre las ventas, por el intercambio monetaria vinculados a las compras y/o gastos. Con relación a las dimensiones de la segunda variable es necesario definir rentabilidad sobre las ventas según Ballesteros (2017) afirma que es el punto de partida cuya operacionalización mide la capacidad de conseguir rentabilidad frente al volumen de ventas que realiza una empresa en cualquier actividad o sector económico. Para hallar la rentabilidad sobre ventas es necesario analizar el margen bruto, margen operacional y margen neto, los mismos indicadores que se encuentran en los Estados de Resultado de un período determinado. Por su parte Gutiérrez y Tapia (2016) quienes describen la rentabilidad sobre las ventas como el margen de utilidad obtenidas de las ventas netas en un determinado periodo, siendo la división del margen bruto entre las ventas. Por otro lado, respecto a la rentabilidad sobre la inversión Apaza (2017) este indicador es una medida utilizada para analizar la eficiencia sobre las inversiones que se realizaron, es decir es un cálculo que detalla cuanto fue la ganancia o pérdida a través de las inversiones. Este enfoque es uno de los más utilizados en vista que nos permite evaluar las decisiones empresariales mediante una planificación basada en metas y resultados tangibles lo cual nos muestra si es viable o no invertir en un determinado sector. Además, Gaviria, Yáñez

y Varela (2014) señalan que la rentabilidad sobre el patrimonio determina la utilidad a partir del capital otorgado por los accionistas de la empresa. Podemos concluir que mientras más aportes de inversión realiza un accionista, sus ganancias netas serán mayores, lo cual la rentabilidad refleja el beneficio y la satisfacción sobre el capital invertido. Finalmente, la rentabilidad sobre el patrimonio según Apaza (2017) indica que es un ratio efectivo - preciso para valorar la rentabilidad y generar beneficios con respecto a la inversión de los accionistas. Es el resultado del beneficio neto entre el patrimonio de una empresa; Este ratio considerado uno de los más importantes en las finanzas de una empresa, se obtiene del resultado de los Estados financieros, ya que analiza cómo fue la rentabilidad del propietario frente a su capacidad de poder retribuir las ganancias a sus socios.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación.

La investigación es de tipo básica. Según Sánchez y Reyes (2017) También denominada pura – fundamental o dogmática, busca nuevos conocimientos en diferentes áreas de la investigación para contribuir con la sociedad, de esta manera incrementa el conocimiento para contestar preguntas sin contrastar los aspectos prácticos. Como finalidad principal es la de recolectar información de nuestra realidad para mejorar el conocimiento científico y así orientarlo a la exploración de las leyes y principios.

Por ello el presente trabajo de investigación es de tipo básica, porque busca aplicar la teoría de la reingeniería organizacional en la rentabilidad de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco.

3.1.2. Diseño de investigación.

La investigación es no experimental según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) es el análisis de diferentes estudios sin la manipulación intencional de las diferentes variables, por lo cual solo se contemplan los diferentes fenómenos desde una respectiva área natural de estudio.

Por lo tanto, la presente investigación es de tipo no experimental, ya que no se va alterar, ninguna de las variables que se está empleando en la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco.

La investigación es descriptiva según Hernández y Mendoza (2019) porque intenta precisar los perfiles y características de una determinada población de estudio. Es decir, su principal objetivo es descubrir un determinado segmento o grupo de personas sin establecer las razones de los fenómenos y así poder describir información real y puntual sobre las variables y sus componentes a investigar.

Por lo tanto, la presente investigación es descriptiva, ya que pretende especificar, medir y recolectar información sobre las variables de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco.

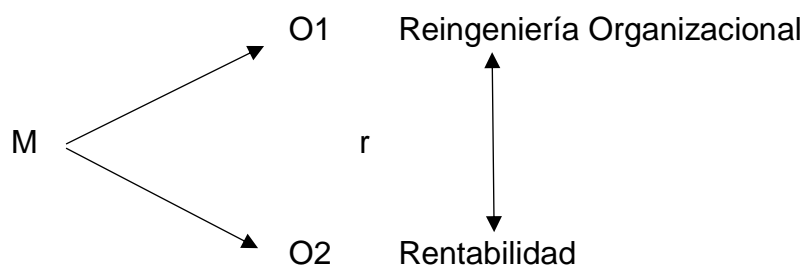
La investigación es correlacional según Hernández y Mendoza (2019) porque el investigador necesita establecer un vínculo o grado de relación que pudieran tener 2 o más variables en una determinada investigación científica.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación es de tipo correlacional porque permitió medir la relación entre la reingeniería organizacional y la rentabilidad de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco.

La investigación es cuantitativa según Ñaupas, Valdivia, Palacios, y Romero (2018) porque se empleó técnicas y métodos que permitirán recolectar información de las diferentes variables y dimensiones con sus respectivas magnitudes de análisis. Lo cual permitirá probar con herramientas estadísticas y matemáticas las diferentes hipótesis planteadas.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación es cuantitativa ya que nos permitió utilizar herramientas estadísticas para probar las hipótesis planteadas en la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco.

A continuación, se esquematiza el diseño de la investigación



Donde:

M: Muestra de personal administrativo y operativo de la cadena de hoteles Royal Inka.

O1: Observación de la variable reingeniería organizacional

O2: Observación de la variable rentabilidad

r: Correlación entre las variables observadas

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Reingeniería Organizacional

Definición conceptual

Según Hammer y Champy (1994) la reingeniería es el rediseño radical de los diferentes procedimientos administrativos u operacionales, con el fin de lograr rendimientos adecuados con respecto a la calidad y costos.

Definición operacional

La variable reingeniería organizacional, es una variable de tipo categórica, de naturaleza cualitativa, de escala ordinal, politómica ya que posee un instrumento compuesto por 16 ítems, el cual se descompone en 2 dimensiones: rendimientos de costos, rendimiento de calidad (Aragón y Rivero, 2021); dicha variable será medida a través de la escala de Likert del 1 al 5, donde: (5) es muy de acuerdo, (4) es de acuerdo, (3) es ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (2) es en desacuerdo, (1) es muy en desacuerdo.

Tabla 1

Operacionalización de la variable reingeniería organizacional

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y Rango
Reingeniería organizacional	Según Hammer y Champy (1994) la reingeniería es el rediseño radical de los diferentes procedimientos administrativos u operacionales, con el fin de lograr rendimientos adecuados con respecto a la calidad y costos.	La variable reingeniería organizacional, es una variable de tipo categórica, de naturaleza cualitativa, de escala ordinal, politómica ya que posee un instrumento compuesto por 16 ítems, el cual se descompone en 2 dimensiones: rendimientos de costos, rendimiento de calidad (Aragón y Rivero, 2021); dicha variable será medida a través de la escala de Likert del 1 al 5, donde: (1) es muy de acuerdo, (2) es de acuerdo, (3) es ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) es en desacuerdo, (5) es muy en desacuerdo.	Rendimiento de costos	Activos	1-7	Escala ordinal	Muy mala (16 – 28)
				Pasivos		Muy de acuerdo (5)	Mala (29 – 41)
			Rendimiento de calidad	Bienes o servicios	8-16	De acuerdo (4)	Regular (42 – 54)
				Atención rápida		Ni de acuerdo, ni desacuerdo (3)	Buena (55 – 67)
						En desacuerdo (2)	Muy buena (68 – 80)
						Muy en desacuerdo (1)	

Fuente: Autoría propia

Variable 2: Rentabilidad

Definición conceptual

Para Apaza (2017) la rentabilidad es la capacidad para obtener un beneficio promedio por el total invertido y mantener un crecimiento a corto, mediano y largo plazo. En síntesis, la rentabilidad nos brinda la facilidad de poder medir una inversión y como esta nos conlleva a conocer qué porcentaje de dinero invertido se ha ganado, es decir la relación que existe entre la utilidad obtenida o la que se va obtener en una inversión realizada o la que se va a realizar.

Definición operacional

La variable rentabilidad, es una variable de tipo numérica, de naturaleza cuantitativa, de escala ordinal, politómica ya que posee un instrumento compuesto por 25 ítems, el cual se descompone en 3 dimensiones: rentabilidad sobre las ventas, rentabilidad sobre la inversión, rentabilidad sobre el patrimonio (Aragón y Rivero, 2021); dicha variable será medida a través de la escala de Likert del 1 al 5, donde: (5) es muy de acuerdo, (4) es de acuerdo, (3) es ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (2) es en desacuerdo, (1) es muy en desacuerdo.

Tabla 2

Operacionalización de la variable rentabilidad

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y Rango
Rentabilidad	Para Apaza (2017) la rentabilidad es la capacidad para obtener un beneficio promedio por el total invertido y mantener un crecimiento a corto, mediano y largo plazo. En síntesis, la rentabilidad nos brinda la facilidad de poder medir una inversión y como esta nos conlleva a conocer qué porcentaje de dinero invertido se ha ganado, es decir la relación que existe entre la utilidad obtenida o la que se va obtener en una inversión realizada o la que se va a realizar.	La variable rentabilidad, es una variable de tipo numérica, de naturaleza cuantitativa, de escala ordinal, politómica ya que posee un instrumento compuesto por 25 ítems, el cual se descompone en 3 dimensiones: rentabilidad sobre las ventas, rentabilidad sobre la inversión, rentabilidad sobre el patrimonio (Aragón y Rivero, 2021); dicha variable será medida a través de la escala de Likert del 1 al 5, donde: (1) es muy de acuerdo, (2) es de acuerdo, (3) es ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) es en desacuerdo, (5) es muy en desacuerdo.	Rentabilidad sobre las ventas	Margen bruto	1 - 9	Escala ordinal	Muy mala (25 – 44)
				Margen operacional		Muy de acuerdo (5)	
				Margen neto		Mala (45 – 64)	
			Rentabilidad sobre la inversión	Ganancias	10 - 17	De acuerdo (4)	
				Inversión		ni de acuerdo, ni desacuerdo (3)	Regular (65 – 84)
				Utilidad neta		En desacuerdo (2)	Buena (85 – 104)
Rentabilidad sobre el patrimonio	Patrimonio neto	18 - 25	Muy en desacuerdo (1)	Muy buena (105 – 125)			

Fuente: Autoría propia

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población.

Para Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) la población es la agrupación de personas, animales, empresas las cuales son objeto de estudio en una investigación científica.

Para el presente trabajo de investigación se tomó el total del personal del área de administración de la cadena de Hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco de 2020.

3.3.2. Muestra.

Para Baena (2017) la muestra es el conjunto de personas, cosas, etc. seleccionados de una población determinada, siendo representativos para el estudio de una investigación científica.

Para el presente trabajo de investigación se tomó en cuenta el total de la población llegando a 33 colaboradores del área administrativo, que constituye la muestra censal en la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco.

3.3.3. Criterios de selección.

Criterios de inclusión

- Trabajadores de ambos sexos de la cadena de hoteles Royal Inka
- Trabajadores administrativos de la cadena de hoteles Royal Inka.
- Trabajadores que acepten voluntariamente participar en la presente investigación.
- Trabajadores con un mínimo de edad mayores o igual a 18 años

Criterios de exclusión

- Trabajadores que no desarrolle tareas administrativas como el área operativa de la cadena de hoteles Royal Inka.
- Trabajadores que no se encuentre trabajando en la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco.

- Trabajadores que no acepten voluntariamente participar después de haberles explicado los objetivos del presente trabajo de investigación.

3.3.5. Unidad de análisis.

Un trabajador del área administrativa de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica.

Para Bernal (2010) la encuesta consiste en recolectar data a través de preguntas realizadas en una cedula y así poder recopilar información que se empleara en la investigación.

Para el presente trabajo de investigación se utilizó la encuesta, porque nos permitió obtener un mayor acopio de información valida del área administrativo de la cadena de hoteles Royal Inca de la ciudad del Cusco.

3.4.2. Instrumentos.

Para esta investigación se utilizó los cuestionarios con preguntas cerradas, lo cual nos proporcionó la información que necesitamos sobre la reingeniería organizacional y rentabilidad. También se utilizó el análisis documentario, que proporcionó la información para poder cotejar los resultados de los cuestionarios en referencia a la rentabilidad en la cadena de hoteles Royal Inca de la ciudad del Cusco.

3.5. Procedimiento

Se contó con el apoyo de dos personas que no tenían ningún vínculo laboral con la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco, ni con la investigación. Cabe resaltar que dichos apoyos fueron debidamente capacitados con referencia a las variables planteadas y la aplicación de los cuestionarios

Los cuestionarios fueron debidamente firmados por los participantes brindando su consentimiento y apoyo, el cual sirvió como sustento de que los encuestados no fueron forzados a responder dicho instrumento.

Con respecto al instrumento de análisis documental, se nos proporcionó los Estados de Situación Financiera y Estados de Resultados Integrales de tres periodos; los cuales sirvieron para evaluar y analizar la rentabilidad de las ventas, de la inversión y del patrimonio; mediante ratios financieros lo cual ayudó a poder cotejar los resultados que nos brindaron los cuestionarios, y así poder contribuir con una data puntual y acertada.

Finalmente, cuando se obtuvieron los resultados aplicados, se procesaron, analizaron y se procedió a comparar con las hipótesis planteados.

3.6. Método de análisis de datos

3.6.1. Análisis descriptivo

Se describió la información mediante tablas y gráficos, empleando frecuencias y porcentajes.

3.6.2. Análisis inferencial

Se ejecutó la prueba de Shapiro Wilk debido a que la muestra es igual a 33 personas que laboran en el área administrativo de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del cusco. En consecuencia, según los resultados obtenidos se realizó la prueba no paramétrica, el cual corresponde a Spearman.

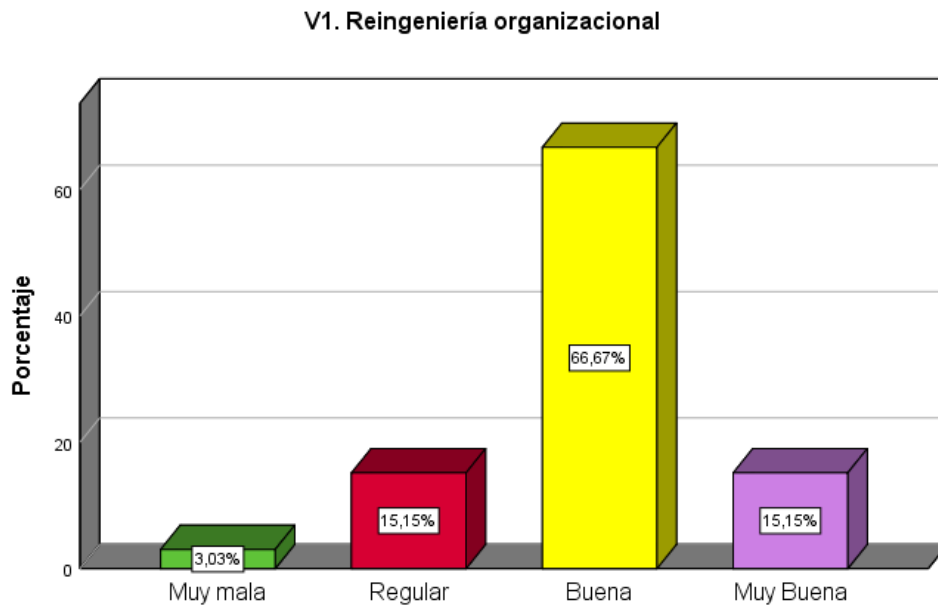
3.7. Aspectos éticos

Con respecto a los aspectos éticos, fueron estipulados con transparencia en el marco normativo legal de la universidad. Inicialmente se solicitó mediante una carta la autorización que nos permitió obtener la data para el respectivo análisis; posteriormente se empleó un instrumento de consentimiento, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativo de la cadena de hoteles Royal Inka, y finalmente se utilizó el criterio de confidencialidad de la información para la presente investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivos

Niveles de percepción de la variable reingeniería organizacional

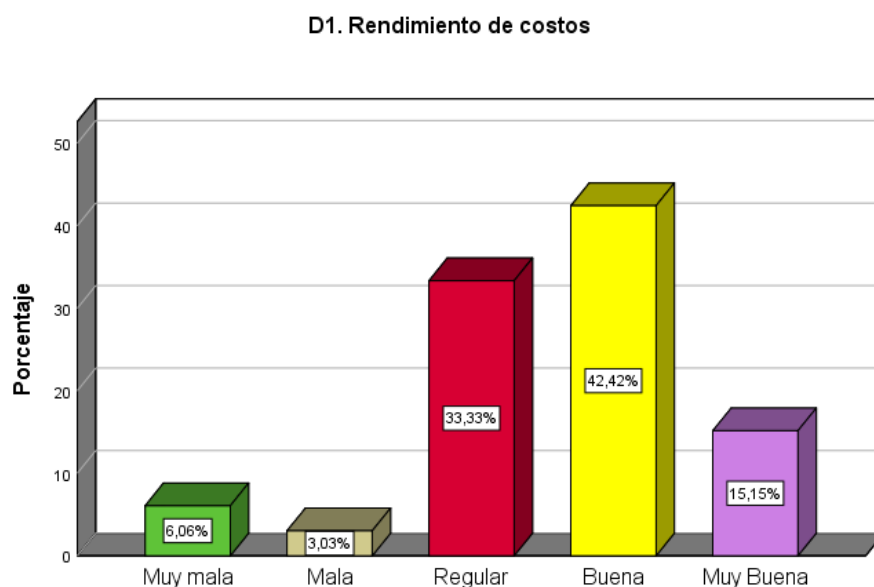


Fuente: Autoría propia

Figura 1. Reingeniería organizacional

Como se puede verificar y analizar en la figura 1 de la reingeniería organizacional, nos indica que un 66.67% que es buena y un 15.15% que es muy buena, ya que al momento de haber rediseñado y reestructurado los procesos con falencias se volvieron optimas y con excelencia, y otro 15.15% indica que es regular, es decir que esperan que mejore aún más, y solo un 3.03% que es una minoría piensa que fue muy mala y se espera que se incluya en la mayoría para así formar un grupo de trabajo sin dudas y con las posibilidades de poder crecer y acogerse a las nuevas políticas empresariales de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco.

Niveles de percepción de la dimensión rendimiento de costos

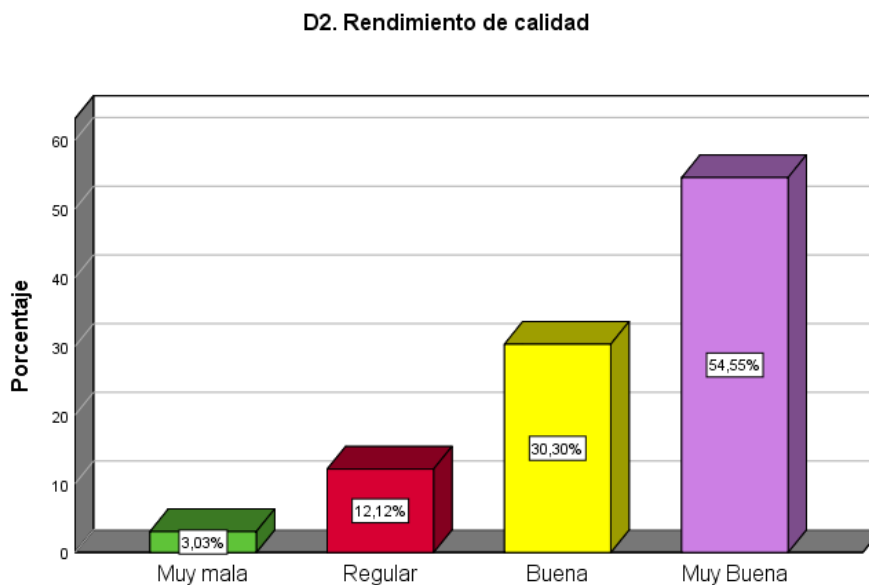


Fuente: Autoría propia

Figura 2. Rendimiento de costos

Como se muestra en la figura 2 del rendimiento de costos, indica que un 42.2% es buena y un 15.15% es muy buena, lo permite a la cadena de hoteles Royal Inka dar un distinto y superior nivel de competitividad en la prestación de servicios, agilizando los procesos y reduciendo los costos en el desarrollo y desempeño de todos los factores del sistema organizacional lo cual posibilita que se pueda ofrecer precios más bajos y poder adueñarse de un porcentaje considerable del mercado hotelero y un 33.33% indica que es regular lo cual espera que siga mejorando y una minoría con el 6.06% sugiere que es muy mala y un 3.03% que es mala lo se espera que cambien su manera de pensar a los nuevos procedimientos y se incluyan con la mayoría para así formar un grupo de trabajo confiable y así se puedan acoger a las nuevas políticas empresariales de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco.

Niveles de percepción de la dimensión rendimiento de calidad

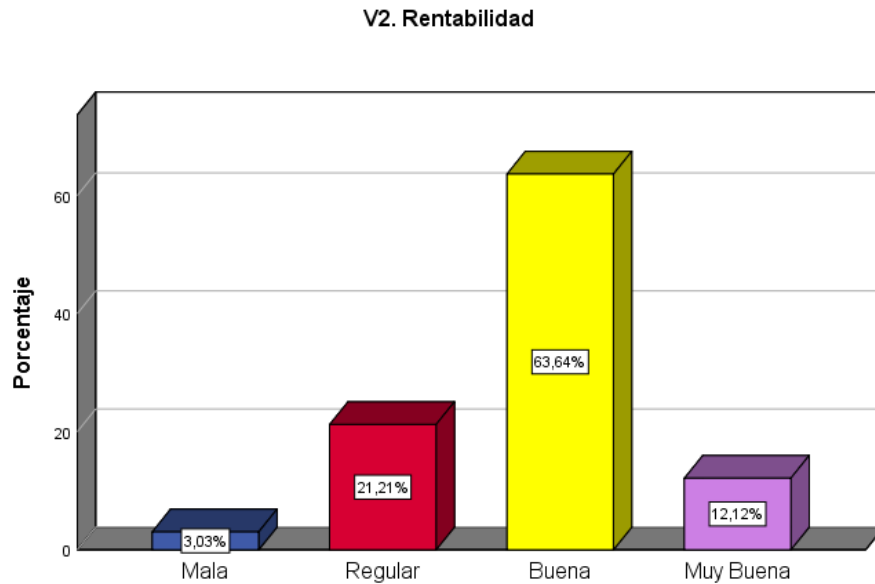


Fuente: Autoría propia

Figura 3. Rendimiento de calidad

Como se puede observar en la figura 3 del rendimiento de la calidad, nos indica que un 65.55% es muy buena y un 30.30% afirma que es buena lo cual permite a la cadena de hoteles Royal Inka posicionarse mejor en el mercado, ya que al efectivizar los costos se puede adicionar mejoras en el servicio brindando volviéndolo más eficiente y logrando así mayores ingresos para la empresa. Cabe resaltar que en las políticas del hotel es muy importante el tema de la recomendación de boca a boca, en vista de que no hay mejor marketing que el mencionado, esto les ayuda a poder invertir mucho más en un servicio personalizado. Y el 3.03% indica que es muy mala, pero se espera que se incluyan en la mayoría en un corto plazo, ya que será positivo para la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco.

Niveles de percepción de la variable rentabilidad



Fuente: Autoría propia

Figura 4. Rentabilidad

En la figura 4 se observa la variable rentabilidad la cual se encuestó al personal del área administrativa de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco, donde un 63.64% califica como buena, el 21.21% califica como regular, el 12.12% califica como muy buena y un 3.03% califica como mala y nadie califica como muy mala.

A continuación, mostraremos el análisis a los Estados de Situación Financiera y Estados de Resultados Integrales, para poder cotejar el resultado de la figura 4. Este análisis se hizo mediante la ayuda de ratios financieros.

Tabla 3
Estados de situación financiera

INVERSIONES ROYAL INKA S.A.
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA (Notas 1,2 y 3)
Al 31 de Diciembre de:
(Expresado en soles)

	Notas	2020	2019	2018	2017		Notas	2020	2019	2018	2017
<u>ACTIVOS</u>						<u>PASIVO Y PATRIMONIO</u>					
<u>ACTIVO CORRIENTE</u>						<u>PASIVO CORRIENTE</u>					
Efectivo	4	56,738	265,089	260,716	55,511	Sobregiros bancarios	4	0	0	0	60,365
Cuentas por cobrar comerciales	5	36,521	293,472	272,261	252,377	Cuentas por pagar comerciales	10	20,937	122,771	94,244	23,914
Cuentas por cobrar comerciales - vinculadas	6	530,824	1,259,609	1,265,917	1,315,654	Otras cuentas por pagar	11	207,073	249,465	259,237	178,295
Otras cuentas por cobrar	7	5,565	39,548	344,148	368,555	Obligaciones Financieras	12	1,322,355	1,484,237	979,159	1,179,818
Existencias		4,021	18,021	17,458	9,864						
Gastos pagados por anticipado	8	2,916	7,916	8,304	129,562						
Total activo corriente		636,585	1,883,655	2,168,804	2,131,523	Total pasivo corriente		1,550,365	1,856,473	1,332,640	1,442,392
Otras cuentas por cobrar - No Cte	7	2,970,800	3,620,800	0	0						
Inmueble, maquinaria y equipo (Neto de depreciación acumulada)	9	4,383,950	4,870,797	4,832,982	5,155,371	Obligaciones Financieras - no cte	12	1,729,773	2,871,760	307,401	499,093
						Total pasivo		3,280,138	4,728,233	1,640,041	1,941,485
						PATRIMONIO (Nota 13)					
						Capital		3,978,363	3,978,363	3,978,363	3,978,363
						Reservas		795,173	795,173	795,173	795,173
						Resultados acumulados		873,483	873,483	588,209	571,873
						Ganancias (Perdidas) Acumuladas		(935,822)	0	0	0
						Total patrimonio		4,711,197	5,647,019	5,361,745	5,345,409
Total activo		7,991,335	10,375,252	7,001,786	7,286,894	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		7,991,335	10,375,252	7,001,786	7,286,894

Fuente: Resultados obtenidos de las memorias de los periodos 2020 – 2019 – 2018 – 2017 de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco.
Elaborado por: Edward Manuel Aragón Guillen y Carmen Xiomara Rivero Huacac.

Tabla 4

Estados de Resultados integrales

INVERSIONES ROYAL INKA S.A.
ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES (Nota 1,2 y 3)
Por los años terminados el 31 de Diciembre de:
(Expresado en soles)

	Notas	2020	2019	2018	2017
Ventas netas		1,020,877	6,402,302	5,848,216	5,555,626
otros ingresos operacionales		-	5,422	13,611	0
Costo de Ventas	18	(506,847)	(3,075,577)	(3,006,586)	(2,766,442)
UTILIDAD BRUTA		514,030	3,332,147	2,855,241	2,789,184
Gastos de Ventas	18	(864,621)	(1,180,716)	(1,133,875)	(1,202,344)
Gastos de Administración	18	(560,112)	(714,981)	(706,410)	(533,939)
UTILIDAD DE OPERACIÓN		(910,704)	1,436,450	1,014,956	1,052,901
OTROS INGRESOS Y GASTOS		0	0	0	0
Gastos financieros		(18,140)	(135,913)	(165,508)	(160,691)
Diferencia de cambio (neta)		(6,978)	(61,318)	45,555	17,133
UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIONES E IMPUESTOS		(935,822)	1,239,219	895,003	909,343
Impuesto a la Renta	16	0	(365,736)	(306,794)	(254,616)
UTILIDAD DEL EJERCICIO		(935,822)	873,483	588,209	654,727

Fuente: Resultados obtenidos de las memorias de los periodos 2020 – 2019 – 2018 – 2017 de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco.

Elaborado por: Edward Manuel Aragón Guillen y Carmen Xiomara Rivero Huacac.

Tabla 5

Formula de Rentabilidad

2020	2019	2018	2017
$\text{RENTABILIDAD} = \text{MARGEN X ROTACIÓN X APALANCAMIENTO}$	$\text{RENTABILIDAD} = \text{MARGEN X ROTACIÓN X APALANCAMIENTO}$	$\text{RENTABILIDAD} = \text{MARGEN X ROTACIÓN X APALANCAMIENTO}$	$\text{RENTABILIDAD} = \text{MARGEN X ROTACIÓN X APALANCAMIENTO}$
$\text{RENTABILIDAD} = -91.67 \times 9.84 \times 220.23$	$\text{RENTABILIDAD} = 13.64 \times 61.71 \times 183.73$	$\text{RENTABILIDAD} = 10.06 \times 83.52 \times 130.59$	$\text{RENTABILIDAD} = 11.78 \times 76.24 \times 136.32$
$\text{RENTABILIDAD} = -198,637.73$	$\text{RENTABILIDAD} = 154,680.37$	$\text{RENTABILIDAD} = 109,704.77$	$\text{RENTABILIDAD} = 122,483.99$

Fuente: Resultados obtenidos de los ESF – ERI de los periodos 2020 – 2019 – 2018 – 2017 de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco.

Elaborado por: Edward Manuel Aragón Guillen y Carmen Xiomara Rivero Huacac.

Como se puede observar en la presente tabla 5 con la fórmula de rentabilidad en los presentes cuadros, donde se utilizó los “Estados de Situación Financiera” tabla 3 y los “Estados de Resultados Integrales” tabla 4, con respecto de los periodos 2019 – 2018 y 2017 nos muestra que con la reformulación del manejo de los procesos ya sean en las ventas, inversiones y patrimonio (margen neto, la rotación de activos y el apalancamiento financiero), hay un ligero incremento de mejora con respecto del período 2018 al 2017 pero en el período 2019 – 2018 se ve que la utilización y reformulación de procesos fueron positivos.

Con referencia al resultado negativo del período 2020 en comparación al 2019 en el presente ratio financiero, no se debe a la ineficiencia de la reingeniería en la rentabilidad de la cadena de hoteles Royal Inka, sino por factores externos que apegaron y apegan a todos los rubros económicos a nivel local, nacional e internacional, nos referimos a la pandemia ocasionada por el virus SARS – COV – 2. Por esta razón solo tomaremos los periodos 2019 – 2018 – 2017 para un preciso y puntual análisis económico y financiero. A continuación, disgregaremos cada formula con su respectiva interpretación.

Tabla 6

Formula Margen

2020	2019	2018	2017
$\text{MARGEN} = \frac{\text{BENEFICIO NETO}}{\text{VENTAS NETAS}} \times 100$	$\text{MARGEN} = \frac{\text{BENEFICIO NETO}}{\text{VENTAS NETAS}} \times 100$	$\text{MARGEN} = \frac{\text{BENEFICIO NETO}}{\text{VENTAS NETAS}} \times 100$	$\text{MARGEN} = \frac{\text{BENEFICIO NETO}}{\text{VENTAS NETAS}} \times 100$
$\text{MARGEN} = \frac{-935,822}{1,020,877} \times 100$	$\text{MARGEN} = \frac{873,483}{6,402,302} \times 100$	$\text{MARGEN} = \frac{588,209}{5,848,216} \times 100$	$\text{MARGEN} = \frac{654,727}{5,555,626} \times 100$
$\text{MARGEN} = -91.67$	$\text{MARGEN} = 13.64$	$\text{MARGEN} = 10.06$	$\text{MARGEN} = 11.78$

Fuente: Resultados obtenidos de los ESF – ERI de los periodos 2020 – 2019 – 2018 – 2017 de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco.

Elaborado por: Edward Manuel Aragón Guillen y Carmen Xiomara Rivero Huacac.

Como se muestra en la presente tabla 6 de margen, donde refleja la capacidad de la empresa para convertir los ingresos recibidos en beneficios, en otras palabras, permite saber si se está realizando los procesos de costes eficientemente. En este caso la reingeniería empezó en el período 2017 donde se obtuvo un 11.78%, en el período 2018 se obtuvo una baja de 1.72% porque se estaba reformulando los procedimientos y análisis de mercado llegando a un 10.06%, pero en el período 2019 se observa que la reingeniería hizo que el margen subiera un 3.58% llegando a un total de 13.64%, siendo positivo con respecto al margen, esto quiere decir que por cada sol de ventas que genera la cadena de hoteles Royal Inka S.A. de la ciudad del Cusco, gana una utilidad de 0.1364 ó 13.64% céntimos.

Con referencia al resultado del período 2020 – 2019 hay una diferencia de 105.31% menos; siendo negativo con respecto al margen e indicando que por cada sol de ventas que genera la cadena de hoteles Royal Inka está perdiendo un 1.0531 céntimos. Este resultado no se debe a la ineficiencia de la reingeniería en la rentabilidad de la cadena de hoteles Royal Inka, sino por factores externos que apegaron y apegan a todos los rubros económicos a nivel local, nacional e internacional, nos referimos a la pandemia ocasionada por el virus SARS – COV –

2. Por esta razón solo tomaremos los periodos 2019 – 2018 – 2017 para un preciso y puntual análisis económico y financiero.

Tabla 7

Formula rotación del activo

2020	2019	2018	2017
$\text{ROTACIÓN} = \frac{\text{VENTAS NETAS}}{\text{ACTIVOS TOTALES}} \times 100$	$\text{ROTACIÓN} = \frac{\text{VENTAS NETAS}}{\text{ACTIVOS TOTALES}} \times 100$	$\text{ROTACIÓN} = \frac{\text{VENTAS NETAS}}{\text{ACTIVOS TOTALES}} \times 100$	$\text{ROTACIÓN} = \frac{\text{VENTAS NETAS}}{\text{ACTIVOS TOTALES}} \times 100$
$\text{ROTACIÓN} = \frac{1,020,877}{10,375,252} \times 100$	$\text{ROTACIÓN} = \frac{6,402,302}{10,375,252} \times 100$	$\text{ROTACIÓN} = \frac{5,848,216}{7,001,786} \times 100$	$\text{ROTACIÓN} = \frac{5,555,626}{7,286,894} \times 100$
$\text{ROTACIÓN} = 9.84$	$\text{ROTACIÓN} = 61.71$	$\text{ROTACIÓN} = 83.52$	$\text{ROTACIÓN} = 76.24$

Fuente: Resultados obtenidos de los ESF – ERI de los periodos 2020 – 2019 – 2018 – 2017 de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco.

Elaborado por: Edward Manuel Aragón Guillen y Carmen Xiomara Rivero Huacac.

Como se muestra en la presente tabla 7 de rotación de activos, donde reflejara la realidad y efectividad con la que la empresa maneja sus activos, mientras mal alto es el numero obtenido, más eficiente será la reformulación de procesos con respecto a la gestión de sus activos. En este caso la reingeniería empezó en el período 2017 donde se obtuvo un 76.24%, en el período 2018 se obtuvo un 83.52% y para el período 2019 se obtuvo un 61.71% habiendo una diferencia de 21.81%, siendo negativo, esto quiere decir que por cada número de veces que los ingresos por ventas cubren el activo total de la cadena de hoteles Royal Inka S.A. de la ciudad del Cusco, está perdiendo un 0.2181 ó 21.81% céntimos con respecto a los periodos 2018 - 2019.

Con referencia al resultado del período 2020 – 2019 hay una diferencia de 51.87% menos; siendo negativo con respecto a la rotación e indicando que por cada número de veces que los ingresos por ventas cubren el activo total de la cadena de hoteles Royal Inka S.A. de la ciudad del Cusco, está perdiendo un -0.5187 ó -51.87% céntimos. Este resultado no se debe a la ineficiencia de la reingeniería en la

rentabilidad de la cadena de hoteles Royal Inka, sino por factores externos que apegaron y apegan a todos los rubros económicos a nivel local, nacional e internacional, nos referimos a la pandemia ocasionada por el virus SARS – COV – 2. Por esta razón solo tomaremos los periodos 2019 – 2018 – 2017 para un preciso y puntual análisis económico y financiero.

Tabla 8

Formula apalancamiento financiero

2020	2019	2018	2017
$\text{APALANCAMIE NTO} = \frac{\text{ACTIVOS TOTALES}}{\text{PATRIMO NIO NETO}} \times \frac{10}{0}$	$\text{APALANCAMIE NTO} = \frac{\text{ACTIVOS TOTALES}}{\text{PATRIMO NIO NETO}} \times \frac{10}{0}$	$\text{APALANCAMIE NTO} = \frac{\text{ACTIVOS TOTALES}}{\text{PATRIMO NIO NETO}} \times \frac{10}{0}$	$\text{APALANCAMIE NTO} = \frac{\text{ACTIVOS TOTALES}}{\text{PATRIMO NIO NETO}} \times \frac{10}{0}$
$\text{APALANCAMIE NTO} = \frac{10,375,25}{4,711,197} \times \frac{10}{0}$	$\text{APALANCAMIE NTO} = \frac{10,375,25}{5,647,019} \times \frac{10}{0}$	$\text{APALANCAMIE NTO} = \frac{7,001,786}{5,361,745} \times \frac{10}{0}$	$\text{APALANCAMIE NTO} = \frac{7,286,894}{5,345,409} \times \frac{10}{0}$
$\text{APALANCAMI ENTO} = 220.23$	$\text{APALANCAMI ENTO} = 183.73$	$\text{APALANCAMI ENTO} = 130.59$	$\text{APALANCAMI ENTO} = 136.32$

Fuente: Resultados obtenidos de los ESF – ERI de los periodos 2020 – 2019 – 2018 – 2017 de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco.
Elaborado por: Edward Manuel Aragón Guillen y Carmen Xiomara Rivero Huacac.

Como se muestra en la presente tabla 8 de apalancamiento, el hotel Royal Inka S.A adquirió una deuda por pagar (préstamo), para aumentar la capacidad de efectivo que pueda destinar para una inversión y así obtener un mayor beneficio. En este caso la reingeniería hace una reformulación en el grado de financiamiento con el tema de los bancos para así optimizar las ganancias del hotel. Con respecto al período 2017 donde se obtuvo un 1.36 o 136.32%, en el período 2018 se obtuvo un 1.31 o 130.59% pero en el período 2019 observamos un incremento de 1.83 o 183.73%, habiendo una diferencia de 53.14% respecto a los periodos 2018- 2019 debido a que en el período 2019 se obtuvo una deuda para mejorar el activo de la empresa, siendo positivo con respecto a los futuros beneficios que se darán, esto quiere decir que por cada sol invertido la cadena de hoteles Royal Inka S.A. de la

ciudad del Cusco, genera un 1.83 o 183.73% siendo mayor a 1 indica que es rentable estar recurriendo a la inversión financiera.

Con referencia al resultado del período 2020 – 2019 hay una diferencia de 0.365 siendo positivo con respecto al apalancamiento e indicando que con la diferencia e incremento de la deuda se encuentra mejorando el activo siendo provechoso para cubrir deudas en la cadena de hoteles Royal Inka S.A. de la ciudad del Cusco. Este incremento forzoso de la deuda se debe a factores externos que apegaron y apegan a todos los rubros económicos a nivel local, nacional e internacional; nos referimos a la pandemia ocasionada por el virus SARS – COV – 2. Por esta razón solo tomaremos los periodos 2019 – 2018 – 2017 para un preciso y puntual análisis económico y financiero.

Análisis de rentabilidad sobre ventas: A continuación, se analizará la restructuración en las ventas y como le permitió a la cadena de hoteles Royal Inka tener la capacidad de obtener una buena rentabilidad. Se tubo que disgregar en 3 fórmulas de los periodos 2019 – 2018 – 2017 margen bruto, margen operacional y margen neto, esto nos permitirá saber exactamente cómo va el procedimiento respectivo a las ventas, mostrándonos una gran mejoría con respecto a los periodos mencionados.

Tabla 9

Formula margen bruto

2020	2019	2018	2017
$\text{MARGEN BRUTO} = \frac{(\text{VENTAS-COSTO DE VENTAS})}{\text{VENTAS NETAS}} \times 100$	$\text{MARGEN BRUTO} = \frac{(\text{VENTAS-COSTO DE VENTAS})}{\text{VENTAS NETAS}} \times 100$	$\text{MARGEN BRUTO} = \frac{(\text{VENTAS-COSTO DE VENTAS})}{\text{VENTAS NETAS}} \times 100$	$\text{MARGEN BRUTO} = \frac{(\text{VENTAS-COSTO DE VENTAS})}{\text{VENTAS NETAS}} \times 100$
$\text{MARGEN BRUTO} = \frac{(1,020,877 - 506,847)}{1,020,877} \times 100$	$\text{MARGEN BRUTO} = \frac{(6,402,302 - 3,075,577)}{6,402,302} \times 100$	$\text{MARGEN BRUTO} = \frac{(5,848,216 - 3,006,586)}{5,848,216} \times 100$	$\text{MARGEN BRUTO} = \frac{(5,555,626 - 2,766,442)}{5,555,626} \times 100$
$\text{MARGEN BRUTO} = 50.35$	$\text{MARGEN BRUTO} = 51.96$	$\text{MARGEN BRUTO} = 48.59$	$\text{MARGEN BRUTO} = 50.20$

Fuente: Resultados obtenidos de los ESF – ERI de los periodos 2020 – 2019 – 2018 – 2017 de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco.

Elaborado por: Edward Manuel Aragón Guillen y Carmen Xiomara Rivero Huacac.

Como se muestra en la presente tabla 9 de margen bruto, nos muestra las ganancias con respecto a las ventas, deduciendo los costos de producción de los servicios ofrecidos. En este caso la reingeniería empezó en el período 2017 donde se obtuvo un 50.20%, en el período 2018 se obtuvo una baja de 1.61% porque se estaba reformulando los procesos de venta y costos, llegando a un 48.59%, pero en el período 2019 se observa que la reingeniería hizo que el margen subiera un 3.37% llegando a un total de 51.96%, siendo positivo con respecto al margen bruto, esto quiere decir que por cada sol de ventas que genera la cadena de hoteles Royal Inka S.A. de la ciudad del Cusco, gana un 51.96%, esto claro antes de que se paguen otros gastos comerciales.

Con referencia al resultado del período 2020 – 2019 hay una diferencia de 1.61% menos; llegando a un 50.35% siendo negativo con respecto al margen bruto, lo cual indica que por cada sol de ventas que genera la cadena de hoteles Royal Inka S.A. de la ciudad del Cusco se encuentra perdiendo un 1.61%, esto debido a factores externos que apegaron y apegan a todos los rubros económicos a nivel local, nacional e internacional; nos referimos a la pandemia ocasionada por el virus SARS

– COV – 2. Por esta razón solo tomaremos los periodos 2019 – 2018 – 2017 para un preciso y puntual análisis económico y financiero.

Tabla 10

Formula margen operacional

2020	2019	2018	2017
$\begin{array}{r} \text{UTILIDAD OPERATI} \\ \text{MARGEN OPERACIO} \frac{\text{VA}}{\text{VENTAS}} \text{X} \\ \text{NAL} = \frac{\quad}{\text{NETAS}} \frac{10}{0} \end{array}$	$\begin{array}{r} \text{UTILIDAD OPERATI} \\ \text{MARGEN OPERACIO} \frac{\text{VA}}{\text{VENTAS}} \text{X} \\ \text{NAL} = \frac{\quad}{\text{NETAS}} \frac{10}{0} \end{array}$	$\begin{array}{r} \text{UTILIDAD OPERATI} \\ \text{MARGEN OPERACIO} \frac{\text{VA}}{\text{VENTAS}} \text{X} \\ \text{NAL} = \frac{\quad}{\text{NETAS}} \frac{10}{0} \end{array}$	$\begin{array}{r} \text{UTILIDAD OPERATI} \\ \text{MARGEN OPERACIO} \frac{\text{VA}}{\text{VENTAS}} \text{X} \\ \text{NAL} = \frac{\quad}{\text{NETAS}} \frac{10}{0} \end{array}$
$\begin{array}{r} \text{MARGEN OPERACIO} \frac{910,704}{1,020,877} \text{X} \\ \text{NAL} = \frac{\quad}{\quad} \frac{10}{0} \end{array}$	$\begin{array}{r} \text{MARGEN OPERACIO} \frac{1,436,450}{6,402,302} \text{X} \\ \text{NAL} = \frac{\quad}{\quad} \frac{10}{0} \end{array}$	$\begin{array}{r} \text{MARGEN OPERACIO} \frac{1,014,956}{5,848,216} \text{X} \\ \text{NAL} = \frac{\quad}{\quad} \frac{10}{0} \end{array}$	$\begin{array}{r} \text{MARGEN OPERACIO} \frac{1,052,901}{5,555,626} \text{X} \\ \text{NAL} = \frac{\quad}{\quad} \frac{10}{0} \end{array}$
$\begin{array}{r} \text{MARGEN OPERACIO} \quad 89.21 \\ \text{NAL} = \end{array}$	$\begin{array}{r} \text{MARGEN OPERACIO} \quad 22.44 \\ \text{NAL} = \end{array}$	$\begin{array}{r} \text{MARGEN OPERACIO} \quad 17.35 \\ \text{NAL} = \end{array}$	$\begin{array}{r} \text{MARGEN OPERACIO} \quad 18.95 \\ \text{NAL} = \end{array}$

Fuente: Resultados obtenidos de los ESF – ERI de los periodos 2020 – 2019 – 2018 – 2017 de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco.

Elaborado por: Edward Manuel Aragón Guillen y Carmen Xiomara Rivero Huacac.

Como se muestra en la presente tabla 10 de margen operacional, donde se mide las estrategias de precio y eficiencia operativa del hotel. En este caso la reingeniería empezó en el período 2017 donde se obtuvo un 18.95%, en el período 2018 se obtuvo una baja de 1.60% porque se estaba reformulando los procesos de gastos tanto administrativos, ventas como financieros, llegando a un 17.35%, pero en el período 2019 se observa que la reingeniería hizo que el margen subiera un 5.09% llegando a un total de 22.44% (por el incremento de ventas), siendo positivo con respecto al margen operacional esto quiere decir que por cada sol de ventas que genera la cadena de hoteles Royal Inka S.A. de la ciudad del Cusco, gana un 0.2244 o 22.44% céntimos.

Con referencia al resultado del período 2020 – 2019 hay una diferencia de 66.77% de más, llegando a un 89.21% siendo negativo con respecto al margen operacional, esto debido a que las ventas solo fueron de dos meses y se realizó las respectivas liquidaciones para el personal operativo y administrativo de la cadena de hoteles Royal Inka S.A de la ciudad del Cusco, para poderles ayudar económicamente sin

perder el vínculo laboral, lo cual se interpreta de la siguiente manera: Que por cada sol invertido de ventas está perdiendo un 66.77% céntimos, esto debido a factores externos que apegaron y apegan a todos los rubros económicos a nivel local, nacional e internacional; nos referimos a la pandemia ocasionada por el virus SARS – COV – 2. Por esta razón solo tomaremos los periodos 2019 – 2018 – 2017 para un preciso y puntual análisis económico y financiero.

Tabla 11

Formula margen neto

2020	2019	2018	2017
$\text{MARGEN NETO} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{VENTAS NETAS}} \times 100$	$\text{MARGEN NETO} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{VENTAS NETAS}} \times 100$	$\text{MARGEN NETO} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{VENTAS NETAS}} \times 100$	$\text{MARGEN NETO} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{VENTAS NETAS}} \times 100$
$\text{MARGEN NETO} = \frac{-935,822}{1,020,877} \times 100$	$\text{MARGEN NETO} = \frac{873,483}{6,402,302} \times 100$	$\text{MARGEN NETO} = \frac{588,209}{5,848,216} \times 100$	$\text{MARGEN NETO} = \frac{654,727}{5,555,626} \times 100$
$\text{MARGEN NETO} = -91.67$	$\text{MARGEN NETO} = 13.64$	$\text{MARGEN NETO} = 10.06$	$\text{MARGEN NETO} = 11.78$

Fuente: Resultados obtenidos de los ESF – ERI de los periodos 2020 – 2019 – 2018 – 2017 de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco.

Elaborado por: Edward Manuel Aragón Guillen y Carmen Xiomara Rivero Huacac.

Como se muestra en la presente tabla 11 de margen neto donde se midió la “utilidad líquida” y el nivel de “ventas netas”, se observa la evaluación del esfuerzo realizado en un período determinado y si este fue el adecuado. En este caso la reingeniería empezó en el período 2017 donde se obtuvo un 11.78%, en el período 2018 se obtuvo una baja de 1.72% porque se estaba reformulando los procedimientos y análisis de mercado llegando a un 10.06%, pero en el período 2019 se observa que la reingeniería hizo que el margen subiera un 3.58% llegando a un total de 13.64%, siendo positivo con respecto al margen neto, esto quiere decir que por cada sol de ventas que genera la cadena de hoteles Royal Inka S.A. de la ciudad del Cusco, gana una utilidad de 0.1364 o 13.64% céntimos.

Con referencia al resultado del período 2020 – 2019 hay una diferencia de 105.31% menos; llegando a un 91.67% siendo negativo con respecto al margen neto, esto debido a que la utilidad del período resulto negativo y las ventas solo fueron de dos meses, lo cual indica que por cada sol invertido la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco 91.67% céntimos, esto debido a factores externos que apegaron y apegan a todos los rubros económicos a nivel local, nacional e internacional; nos referimos a la pandemia ocasionada por el virus SARS – COV – 2. Por esta razón solo tomaremos los periodos 2019 – 2018 – 2017 para un preciso y puntual análisis económico y financiero.

Tabla 12

Formula rentabilidad sobre la inversión o retorno de la inversión

2020	2019	2018	2017
$\text{RENTABILIDAD SOBRE INVERSIÓN} = \frac{\text{RESULTADO NETO DESPUES DE INTERESES E IMPUESTOS}}{\text{ACTIVOS TOTALES}}$	$\text{RENTABILIDAD SOBRE INVERSIÓN} = \frac{\text{RESULTADO NETO DESPUES DE INTERESES E IMPUESTOS}}{\text{ACTIVOS TOTALES}}$	$\text{RENTABILIDAD SOBRE INVERSIÓN} = \frac{\text{RESULTADO NETO DESPUES DE INTERESES E IMPUESTOS}}{\text{ACTIVOS TOTALES}}$	$\text{RENTABILIDAD SOBRE INVERSIÓN} = \frac{\text{RESULTADO NETO DESPUES DE INTERESES E IMPUESTOS}}{\text{ACTIVOS TOTALES}}$
$\text{RETORNO DE LA INVERSIÓN} = \frac{-935,822}{7,991,854}$	$\text{RETORNO DE LA INVERSIÓN} = \frac{873,483}{10,906,630}$	$\text{RETORNO DE LA INVERSIÓN} = \frac{588,209}{7,518,726}$	$\text{RETORNO DE LA INVERSIÓN} = \frac{654,727}{7,794,401}$
$\text{RETORNO DE LA INVERSIÓN} = -0.117$	$\text{RETORNO DE LA INVERSIÓN} = 0.080$	$\text{RETORNO DE LA INVERSIÓN} = 0.078$	$\text{RETORNO DE LA INVERSIÓN} = 0.084$

Fuente: Resultados obtenidos de los ESF – ERI de los periodos 2020 – 2019 – 2018 – 2017 de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco.
Elaborado por: Edward Manuel Aragón Guillen y Carmen Xiomara Rivero Huacac.

Como se muestra en la presente tabla 12 de retorno de la inversión, donde se mide la efectividad total de la empresa y la relación que existe entre las utilidades o ganancias que se espera obtener de una determinada inversión del hotel. En este caso la reingeniería empezó en el período 2017 donde se obtuvo un 0.084 o 8.4%, en el período 2018 se obtuvo un 0.078 o 7.8% y en el período 2019 se obtuvo un 0.080 o 8.00%, se observa una diferencia de 0.002 o 0.20% con respecto a los periodos 2019 – 2018, esto quiere decir que la reingeniería con el tema de los procesos de ganancias vs inversión fue eficiente, siendo positivo e indica que por cada unidad monetaria o nuevo sol peruano invertido en el período 2019 en los

activos se dio un rendimiento de 0.080 o 8.00% vs un 0.078 o 7.8% en el 2018, sobre la inversión de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco.

Con referencia al resultado del período 2020 – 2019 hay una diferencia de 0.197 menos; llegando a un 0.117 siendo negativo para la rentabilidad sobre la inversión, esto debido a que la utilidad del ejercicio fue negativo indicando que por cada sol peruano invertido en el período 2020 en los activos se dio un déficit de 0.117 ó 11.7% esto no por la ineficiencia de la reingeniería en la rentabilidad de la cadena de hoteles Royal Inka S.A esto debido a factores externos que apegaron y apegan a todos los rubros económicos a nivel local, nacional e internacional; nos referimos a la pandemia ocasionada por el virus SARS – COV – 2. Por esta razón solo tomaremos los periodos 2019 – 2018 – 2017 para un preciso y puntual análisis económico y financiero.

Tabla 13

Formula rentabilidad sobre el patrimonio

2020		2019		2018		2017	
RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO =	$\frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{PATRIMONIO NETO PROMEDIO}}$	RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO =	$\frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{PATRIMONIO NETO PROMEDIO}}$	RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO =	$\frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{PATRIMONIO NETO PROMEDIO}}$	RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO =	$\frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{PATRIMONIO NETO PROMEDIO}}$
RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO =	$\frac{-935,822}{4,711,197}$	RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO =	$\frac{873,483}{5,647,019}$	RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO =	$\frac{588,209}{5,361,745}$	RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO =	$\frac{654,727}{5,345,409}$
RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO =	-19.86	RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO =	15.47	RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO =	10.97	RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO =	12.25

Fuente: Resultados obtenidos de los ESF – ERI de los periodos 2020 – 2019 – 2018 – 2017 de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco.

Elaborado por: Edward Manuel Aragón Guillen y Carmen Xiomara Rivero Huacac.

Como se muestra en la presente tabla 13 de rentabilidad sobre el patrimonio, donde se mide la “utilidad neta” con el “patrimonio neto promedio” del hotel, esto permitirá evaluar la rentabilidad de los fondos contribuidos por el inversor. En este caso la reingeniería empezó en el período 2017 donde se obtuvo un 0.1225 o 12.25%, en

el período 2018 se obtuvo un 0.1097 o 10.97% y en el período 2019 se obtuvo un 0.1547 o 15.47% se observa una diferencia de 0.045 o 4.5% con respecto a los periodos 2019 – 2018, esto significa que la reingeniería al reorganizar los procesos pudo generar utilidades a favor del propietario, e indica que por cada unidad monetaria o nuevo sol peruano que el dueño mantiene en el 2019 genero un rendimiento de 0.1547 o 15.47% vs un 0.1097 o 10.97% que generó en el 2018, sobre el patrimonio de la cadena de hoteles Royal Inka S.A de la ciudad del Cusco.

Con referencia al resultado del período 2020 – 2019 hay una diferencia de 35.33 menos; llegando a un 19.86 siendo negativo para la rentabilidad sobre el patrimonio, lo cual indica que por cada unidad monetaria o nuevo sol peruano que el dueño mantiene en el 2020 se encuentra perdiendo un 19.86 o un 0.1986 menos en su inversión en la cadena de hoteles Royal Inka S.A de la ciudad del Cusco. Esto debido no por la ineficiencia de la reingeniería en la rentabilidad, sino por factores externos que apegaron y apegan a todos los rubros económicos a nivel local, nacional e internacional; nos referimos a la pandemia ocasionada por el virus SARS – COV – 2. Por esta razón solo tomaremos los periodos 2019 – 2018 – 2017 para un preciso y puntual análisis económico y financiero.

4.2. Análisis inferencial

Prueba de normalidad de la variable reingeniería organizacional y sus dimensiones y la variable rentabilidad.

Tabla 14

Prueba de normalidad de Shapiro Wilk y las puntuaciones generales de los cuestionarios

Factor	Z	Sig (P)
V1 Reingeniería Organizacional	0.824	0.000
D1 Rendimiento de Costos	0.930	0.036
D2 Rendimiento de Calidad	0.776	0.000
V2 Rentabilidad	0.911	0.011

Fuente: Autoría propia

En la tabla 14 se analizó la normalidad con el estadístico Shapiro Wilk debido a que la población de estudio fue de 33 trabajadores del área administrativo de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco. Se evidenció que la variable reingeniería organizacional y sus dimensiones: rendimiento de costos y rendimiento de calidad al igual que la variable rentabilidad; no cumple con la distribución normal ($P < 0.05$), siendo estas de tipo ordinal lo cual se ajusta a la prueba no paramétrica de Rho Spearman.

Contrastación de hipótesis: Variable reingeniería organizacional y la variable rentabilidad.

- Ho** No existe una relación significativa de la reingeniería organizacional en la rentabilidad de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad de Cusco de 2020.
- Ha** Existe una relación significativa de la reingeniería organizacional en la rentabilidad de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad de Cusco de 2020.

Tabla 15

Correlación entre las variables reingeniería organizacional y rentabilidad

		V1 Reingeniería Organizacional	V2 Rentabilidad
V1 Reingeniería Organizacional	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	1.000	0.579**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	33	33
V2 Rentabilidad	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	0.579**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	33	33

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

Fuente: Autoría propia

En la tabla 15 se observa que existe una correlación positiva moderada (media) entre la variable reingeniería organizacional y la variable rentabilidad en la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco 2020, ello debido a que se obtuvo el coeficiente de asociación del resultado de Rho de Spearman donde $r = 0.579$. Lo cual indica que mientras haya una buena reingeniería organizacional habrá buena rentabilidad y un sig. Bilateral $P < 0.05$, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, finalmente se concluyen que: Existe una relación significativa de la reingeniería organizacional en la rentabilidad de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad de Cusco de 2020.

Contrastación de hipótesis específica 1: Dimensión rendimiento de costos y la variable rentabilidad.

Ho No existe una relación significativa del rendimiento de costos en la rentabilidad de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco de 2020.

Ha Existe una relación significativa del rendimiento de costos en la rentabilidad de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco de 2020.

Tabla 16

Correlación entre la dimensión rendimiento de costos y la variable rentabilidad

		D1 Rendimiento de costos	V2 Rentabilidad
D1 Rendimiento de costos	Coefficiente de correlación Rho de Spearman	1.000	0.572**
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	33	33
V2 Rentabilidad	Coefficiente de correlación Rho de Spearman	0.572**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	33	33

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

Fuente: Autoría propia

En la tabla 16 se observa que existe una correlación positiva moderada (media) entre la dimensión rendimiento de costos y la variable rentabilidad en la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco 2020, ello debido a que se obtuvo el coeficiente de asociación del resultado de Rho de Spearman donde $r = 0.572$. Lo cual indica que mientras haya un buen rendimiento de costos habrá buena rentabilidad y un sig. Bilateral $P < 0.05$, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, finalmente se concluyen que: Existe una relación significativa del rendimiento de costos en la rentabilidad de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad de Cusco de 2020.

Contrastación de hipótesis específica 2: Dimensión rendimiento de calidad y la variable rentabilidad.

- Ho** No existe una relación significativa del rendimiento de calidad en la rentabilidad de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco de 2020.
- Ha** Existe una relación significativa del rendimiento de calidad en la rentabilidad de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco de 2020.

Tabla 17

Correlación entre la dimensión rendimiento de costos y la variable rentabilidad

		D2 Rendimiento de calidad	V2 Rentabilidad
D2 Rendimiento de calidad	Coefficiente de correlación Rho de Spearman	1.000	0.324
	Sig. (bilateral)		0.066
	N	33	33
V2 Rentabilidad	Coefficiente de correlación Rho de Spearman	0.324	1.000
	Sig. (bilateral)	0.066	
	N	33	33

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

Fuente: Autoría propia

En la tabla 17 se observa que existe una correlación positiva baja (débil) entre la dimensión rendimiento de calidad y la variable rentabilidad en la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco 2020, ello debido a que se obtuvo el coeficiente de asociación del resultado de Rho de Spearman donde $r = 0.324$ y un sig. Bilateral $P > 0.05$, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, finalmente se concluyen que: No existe una relación significativa del rendimiento de calidad en la rentabilidad de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad de Cusco de 2020.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación se enfocó en determinar cuál es la relación del rendimiento de costos en la rentabilidad de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco; ya que por su relevancia permite el control de los insumos para la prestación del servicio y para una buena toma de decisiones. El rendimiento de costos minimiza los excesos y desperdicios, ayudándonos a poder reinvertir y mejorar precios y así poder ser más competitivos en un mercado globalizado.

En ese sentido para Polimeni, Fabozzi, Adelberg y Kole (2014), define a la dimensión rendimiento de costos como el costo es el valor económico (valor contable o de mercado) y sacrificado (no se puede retornar a su condición original) para obtener bienes – servicios, que se mide por cifras financieras mediante la disminución de los activos o al incidir en pasivos en la obtención de los beneficios. En consecuencia, los niveles de percepción de la dimensión 1 rendimiento de costos, muestra el análisis porcentual de la siguiente manera: Un 42.42% indicaron que es buena, un 33.33% indicaron que es regular, así como un 15.15% indicaron que es muy buena, sin embargo, un 6.06% indicaron que es muy mala y solo un 3.03% de los encuestados indicaron que es muy mala. Del mismo modo Jiménez (2017) en su investigación de la empresa e producción Majice, encontró que el 81.03% es de nivel excelente, el 15.88% de nivel medio y el 2.82% es de nivel pésimo de acuerdo con los trabajadores del área de producción. Por otro lado, Ortega (2016) en su investigación a la empresa A.W.T S.A, encontró que el 21.51% es muy bueno, el 27.96% indico que es bueno, el 33.33% indico que es regular y finalmente el 17.20% indico que es malo. Como se ve en la investigación de Ortega los niveles de clasificación de los resultados se encontraron muy parejos, esto debido a que cuando se ejecuta el rendimiento de costos en una empresa, deben ser identificados operativo – financieramente, es decir una vez determinada la causa de las malas prácticas, se haga una inversión, lo cual permita que los costos sean positivos y así se obtenga los resultados deseados. Sin embargo, en la cadena de hoteles Royal Inka y en la empresa de producción Majice, el rendimiento de costos es eficiente ya que al reducir los procesos caros y reemplazarlos por unos más cortos y económicos permite maximizar las utilidades y reinvertir en un

producto ya sea de bienes o servicios con más calidad para que así mejore la rentabilidad de las empresas de cualquier sector económico – financiero. Al comparar esta dimensión con la variable rentabilidad, los resultados denotan que existe una relación significativa del rendimiento de costos en la rentabilidad de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad de Cusco ($P < 0.05$) con un $r = 0.572$, lo cual demuestra que existe una correlación positiva moderada. Por otro lado, Jiménez (2017) en su investigación de la empresa de producción Majice, encontró una relación significativa ($P < 0.031$ siendo menor a 0.05) con un Rho de Sperman de 0.611 lo que indica una mejora de la media de la dimensión rendimiento de costos, por lo que concluye que una excelente reformulación de los procedimientos en producción si reduce los costos de la materia prima con respecto a la variable de estudio dos. Sin embargo, para Ortega (2016) en su investigación a la empresa AWT S.A, no encontró una relación significativa ($P > 0.05$) con un Rho de Sperman de 0.353 lo que indica una relación positiva baja (débil) del rendimiento de costos en los procesos de reestructuración. Esto puede deberse a que, si no hay una flexibilización de procesos frente a la reducción de costes en la empresa sujeta a estudio, lo más seguro es que no se pueda alcanzar la máxima eficiencia para minimizar los costos y así poder aspirar a un nivel competitivo de precios. Para esto es necesario contar con un sistema de información que posibilite saber sobre los resultados de la empresa, esto claro identificando cada área y sus diferentes actividades, lo cual facilitaría la toma de decisiones con relación a los objetivos estratégicos.

La presente investigación se enfocó en determinar cuál es la relación del rendimiento de la calidad en la rentabilidad de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco; ya que por su relevancia la calidad brinda múltiples beneficios dentro de la empresa y permite el crecimiento económico y financiero a través del nivel de ingresos (ventas), mediante herramientas integrales cubriendo así las expectativas y necesidades de los clientes, trabajadores e inversionistas.

Así mismo Horngren, Datar y Rajan (2012) hablan del rendimiento de calidad que, por la masiva competencia en el mercado, los clientes buscan niveles altos de eficiencia en los productos – servicios y que estos cumplan con estándares necesarios para la satisfacción de los mismos. En consecuencia, los niveles de percepción de la dimensión 2 rendimiento de calidad, muestra el análisis porcentual de la siguiente manera: Un 54.55% indicaron que es buena, así como un 30.30% indicaron que es muy buena, sin embargo, un 12.12% indicaron que es regular y solo un 3.03% de los encuestados indicaron que es muy mala. Del mismo modo Mendoza (2020) en su investigación de la empresa de transportes de Carga Pesada, encontró que el 60.00% es de nivel alto, el 37.78% de nivel medio y el 2.22% es de nivel bajo de acuerdo con los trabajadores de la compañía de transportes. Por otro lado, Fernández (2018) en su investigación a los procesos de gestión en la empresa Editando S.A, encontró que el 25.00% es de nivel bueno, el 50.00% es regular y finalmente el 25.00% indica que es malo. Esto se debe a que en el estudio de Fernández el impacto sobre el cliente final, la realización de sus operaciones y sobre todo los costos por mala operación hacen que rendimiento de calidad no sea tan eficiente por la deficiencia de sus procesos y compromiso de los trabajadores que son los involucrados directamente para obtener los resultados deseados. Sin embargo, en la cadena de hoteles Royal Inka y en la empresa de transporte Carga Pesada se ve la eficiencia de sus procesos y como se introdujeron las buenas políticas, estrategias e inducciones sobre que es calidad - servicio y la necesidad que se tiene para mejorar en un mercado de constante competencia, esto hace la diferencia ante los resultados que se necesitan obtener. Al comparar esta dimensión con la variable rentabilidad, los resultados denotan que no existe una relación significativa del rendimiento de calidad en la rentabilidad de la cadena

de hoteles Royal Inka de la ciudad de Cusco ($P > 0.05$) con un $r = 0.324$, lo cual demuestra que existe una correlación positiva baja. Por otro lado, Mendoza (2020) en su investigación en la empresa de transportes de Carga Pesada, encontró una relación significativa ($P < 0.01$ menor a 0.05) con un Rho de Spearman de 0.642 lo que indica una relación directa positiva media del rendimiento de calidad con su variable de estudio dos. Sin embargo, para Fernández (2018) en su investigación a los procesos de gestión en la empresa Editando S.A, no encontró una relación significativa ($P > 0.05$) con un Rho de Spearman de 0.362 lo que indica una relación positiva baja del rendimiento de calidad con su variable de estudio II. Esto puede deberse a que en la empresa sujeta a estudio y en la empresa Editando S.A aun no le prestan la debida atención que se merece para el beneficio de la rentabilidad, ya que a mayor ingreso de clientes (ventas) se estaría demostrando las buenas prácticas de calidad - servicio y la necesidad que se tiene para mejorar en un mercado de constante competencia.

La presente investigación se enfocó en determinar cuál es la relación de la reingeniería organizacional en la rentabilidad de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco; ya que por su relevancia es necesario porque muestra nuevas filosofías empresariales con el fin de borrar procesos ambiguos lentos y caros por procedimientos cortos, eficientes y a menor costo.

En este sentido para Ovalles, Gisbert, & Pérez (2017) indican que es una herramienta que estudia los procedimientos de trabajo de una empresa en cualquier sector económico y financiero; el cual puede reformar los procesos productivos haciéndolos en menos tiempo, más cortos, eficientes y a menor costo. Por otro lado, para Hammer y Champy (1994) refieren que la reingeniería es el rediseño radical de los diferentes procedimientos administrativos u operacionales, con el fin de lograr rendimientos adecuados con respecto a la calidad y costos. En consecuencia, los niveles de percepción de la variable reingeniería organizacional, muestra el análisis porcentual de la siguiente manera: Un 66.67% indicaron que es buena, así como un 15.15% indicaron que es muy buena, sin embargo, un 15.15% indicaron que es regular y solo un 3.03% de los encuestados indicaron que es muy mala. Del mismo modo Mendoza (2020) en su investigación de la empresa de

transportes de Carga Pesada, encontró que el 55.58% corresponden a nivel alto, el 43.33% a nivel medio y el 1.11% a nivel bajo de acuerdo con los colaboradores de la compañía de transportes. Por otro lado, Ortega (2016) en su investigación a la empresa A.W.T S.A, encontró que el 89.25% es mala la reingeniería organizacional y el 10.75% indica que es bueno. Esto se debe porque en la investigación de Ortega la reingeniería organizacional muchas veces cambia el rubro de la empresa porque los procedimientos se encuentran deficientes, y si no se entiende la importancia que tiene el reestructurar las fases, la colaboración, el entendimiento general simplemente el resultado será negativo como paso en la empresa A.W.T S.A. Sin embargo, en la cadena de hoteles Royal Inka y en la empresa de transporte Carga Pesada se ve la eficiencia y efectividad de sus procesos y como se introdujeron las buenas políticas, estrategias e inducciones sobre que es la reingeniería organizacional y como esta beneficia económica – financieramente en la rentabilidad de cualquier empresa en un mercado de constante competencia, esto hace la diferencia ante los resultados que se necesitan obtener. Al comparar la variable reingeniería organizacional con la variable rentabilidad, los resultados denotan que existe una relación significativa de la reingeniería organizacional en la rentabilidad de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad de Cusco ($P < 0.05$) con un $r = 0.579$, lo cual demuestra que hay una correlación positiva moderada. Por otro lado, Mendoza (2020) en su investigación en la empresa de transportes de Carga Pesada, encontró una relación significativa ($P < 0.01$ menor a 0.05) con un Rho de Spearman de 0.831 lo que indica una relación directa positiva considerable de la reingeniería de procesos con su variable de estudio dos. Sin embargo, para Ortega (2016) en su investigación a la empresa AWT S.A, no encontró una relación significativa ($P > 0.05$) con un Rho de Spearman de 0.371 lo que indica una relación positiva baja (débil) de la reingeniería frente a los procesos de reestructuración. Esto puede deberse a que en la empresa sujeta a estudio no eliminó posiblemente las actividades que no contribuían al replanteamiento de la redimensión de recursos y la redefinición de funciones ocasionando así barreras frente a esta filosofía empresarial.

VI. CONCLUSIONES

Se presentan las siguientes conclusiones:

1. Existe estadísticamente una correlación positiva moderada entre la variable reingeniería organizacional y la variable rentabilidad en la cadena de hoteles Royal Inka S.A de la ciudad del Cusco, ya que tuvo un coeficiente de Rho Spearman de 0.579 y un valor de significancia de (Sig.= 0,000 < 0.05). Esto se debe a que rediseñaron e implementaron procedimientos, acciones de control y gestión en relación a los problemas que tenían con respecto al nivel de ingreso, inversión y sobre todo gastos, volviéndolas optimas y con excelencia. La reingeniería organizacional permitió que la cadena de hoteles Royal Inka S.A pueda posicionarse en el mercado con hoteles del mismo estándar y así jugar con los precios, captando más huéspedes sin perder la confianza ante la calidad, servicio y precio.
2. Existe estadísticamente una correlación positiva moderada de la dimensión rendimiento de costos y la variable rentabilidad en la cadena de hoteles Royal Inka S.A de la ciudad del Cusco, ya que tuvo un coeficiente de Rho Spearman de 0.572 y un valor de significancia de (Sig.= 0.001 < 0.05). Esto se debe a que un eficiente rendimiento de costos contribuye para la buena toma de decisiones, y así obtener un servicio y/o producto de calidad, consumiendo el menor monto posible para ofrecer precios moderados y razonables ante la competencia. Una buena reformulación de los costos le ayudo al hotel Royal Inka a obtener ventajas competitivas para poder comercializar sus servicios a precio ínfimo que el resto de las empresas hoteleras, permitiéndole tener más ingresos si es que mantiene los procesos de manera adecuada.
3. Existe estadísticamente una correlación positiva baja entre la dimensión rendimiento de calidad la variable rentabilidad en la cadena de hoteles Royal Inka S.A de la ciudad del Cusco, ya que tuvo un coeficiente de Rho Spearman de 0.324 y un valor de significancia de (Sig.= 0,066 > 0.05). Esto se debe a la modificación de la gestión de calidad, permitiéndoles analizar detalladamente las necesidades de sus clientes y poder reestructurar los

procesos inadecuados para una eficiente producción de servicios. Al tener un servicio de calidad es una condición que todo prestador de servicios debe alcanzar para un mayor rendimiento en su actividad, en este caso la del sector turismo y su durabilidad en el mercado de competencia hotelera.

VII. RECOMENDACIONES

Se presenta las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda a la alta gerencia precisar a los trabajadores sobre qué tipo de problemas o errores en los procesos puedan surgir, para que ellos contribuyan con el conocimiento de cuál es el objetivo y meta general de la reingeniería organizacional en la rentabilidad que se aplicó en el hotel Royal Inka, para así poder mantener y mejorar el margen obtenido.
- Se recomienda a la alta dirección dar continuidad y seguimiento constante a los procesos que se incorporaron, para así no perder los niveles de ingresos y seguir minimizando los costos y maximizar sus utilidades para mejores estrategias futuras a un corto plazo, mediano plazo y largo plazo en la cadena de hoteles Royal Inka.
- Se recomienda a la administración mantener una constante capacitación y actualización de nuevos procedimientos de gestión de servicios y calidad, para que se adapten a los cambios que exige el entorno competitivo del sector turismo de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco.

REFERENCIAS

- Albizu, E., & Olazaran, M. (2016). *Reingeniería y cambio organizativo*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Apaza, M. (2017). *Análisis Financiero para la toma de decisiones*. Lima: Pacifico Editores S.A.C.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. (Tercera edición. ed.). Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Ballesta, J. (2002). Análisis de Rentabilidad de la Empresa. *Análisis Contable*, 24. Obtenido de <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf>
- Ballesteros, L. (2017). *Análisis Financiero*. Obtenido de <https://lballesterosanalisisfinanciero.wordpress.com/contenido/>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación - administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogotá, Colombia: Pearson Educación
- Caraballo, T., Amondarain, J., & Zubiaur, G. (2013). Analisis de la Rentabilidad - Analisis contable. *Open Course Ware*, 19. Obtenido de <http://www.ehu.eus/tcaraballo/Docencia%20Grado/OCW/ANALISIS%20CONTABLE.pdf>
- Ccaccya, D. (2015). *Análisis de rentabilidad de una empresa*. Lima: Actualidad empresarial. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/358732609/Analisis-rentabilidad-pdf>
- Cusco, B. C.-S. (Enero de 2019). www.bcrp.gob.pe. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Cusco/2019/sintesis-cusco-01-2019.pdf>
- Fernández, C., & Paredes, Y. (2018). *Rediseño de modelo de negocio aplicando la metodología Value Proposition Canvas al hotel Emperador*. Chiclayo 2018 [tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional USAT.

http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1475/1/TL_FernandezPazChristian_ParedesZuloetaYalid.pdf

Fernández, I. (2018). *Reingeniería de los procesos de gestión editorial para mejorar la productividad del proyecto Pleno - Editando S.A.* Lima 2018 [tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria La Molina]. Repositorio Institucional UNALM.

<http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/3790/fernandez-ponce-ingrid-guadalupe.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Flores, L. (2018). *Rentabilidad y el crecimiento financiero de la empresa Estación de Servicios RETA SAC.* Piura 2018 [tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25961/Flores_SLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Frias N, D. (2020). *Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida.* Obtenido de pag 7: <https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach>

Gaibor, E., & Salazar, A. (2015). *Reingeniería del hotel Sierra Negra en la provincia de Galápagos Cantón Isabela para la implementación de un nuevo hospedaje ecológico como propuesta innovadora en el sector 2015* [tesis de pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/2371/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-175.pdf>

Gaviria, S., Varela, C., & Yáñez, L. (2014). *Indicadores de rentabilidad: Su aplicación en las decisiones de agrupamiento empresarial.* (U. d. Antioquia, Ed.) UDEA, 27. Obtenido de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/tgcontaduria/article/download/323546/20780705/>

Guizar, G., Lara, C., & Ponciano, R. (8 de Marzo de 2017). *Reingeniería en el diseño de productos.* *Revista de Ingeniería Innovativa*, 16. Obtenido de https://www.ecorfan.org/republicofperu/research_journals/Revista_de_Inge

nieria_Innovativa/vol1num1/Revista_de_Ingenieria_Innovativa_V1_N1_5.pdf

Gutiérrez, J., & Tapia, J. (02 de Noviembre de 2016). Liquidez y rentabilidad - una revisión conceptual y sus dimensiones. (U. P. Unión, Ed.) *Valor Contable*, 22. doi: <https://doi.org/10.17162/rivc.v3i1.1229>

Hernández , R., Fernández , C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta Edición ed.). México: McGraw - Hill / Interamericana editores SA de CV. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernandez, P. (2019). *La rentabilidad bruta en los rubros de comercio y servicio en la empresa Inversiones Perla del Huallaga EIRL*. Trujillo 2019. [tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN.<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22507/Hernandez%20Vargas%20Paola.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, R., & Mendoza , C. (2019). *Metodología de la investigación - LAs rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw - Hill / Interamericana editores SA de CV.

Horngren, C., Datar, S., & Rajan, M. (2012). *Contabilidad de costos - Un enfoque gerencial*. Mexico: Pearson Educacion. Obtenido de <https://profefily.com/wp-content/uploads/2017/12/Contabilidad-de-costos-Charles-T.-Horngren.pdf>

INEI. (Enero de 2020). *El Instituto Nacional de Estadística e Informática*. Obtenido de [www.inei.gob.pe:](https://www.inei.gob.pe/)
<https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/produccionnov.pdf>

Informática, E. I. (15 de Octubre de 2019). www.inei.gob.pe. Obtenido de El Instituto Nacional de Estadística e Informática:
<https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/cusco-es-el-departamento-que-mas-crecio-7804/>

Jiménez, Y. (2017). *Implementación de la reingeniería de procesos para reducir los costos de producción en el área productiva de la Carpintería Majice, Ancash*

2017. [tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12464/Jim%c3%a9nez_CYM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lizcano, J. (2004). *Rentabilidad empresarial, propuesta práctica de análisis y evaluación*. Madrid: Imprenta Modelo, S.L. Obtenido de <https://issuu.pdf-downloader.com/print.php?documentId=170313031858-b62af2e858629c3eb552a7c49bdecefa&count=111>
- Mendoza, W. (2020). *Reingeniería de procesos y la gestión administrativa de la empresa de transportes de Carga Pesada*. Lima 2019. [tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41633/Mendoza_HWA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hammer, M., & Champy, J. (1994). *Reingeniería*. New York: Editorial Norma.
- Moreno , R., & Parra, S. (2017). Metodología para la reingeniería de procesos. *Scielo*, 16. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360452099002>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación* (Cuarta Edición ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Obtenido de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/03/Metodologia-de-la-investigacion-Naupas-Humberto.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia , M., Palacios , J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de tesis*. (Quinta edición ed.). Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Ortega, T. (2016). *Reingeniería de procesos de la empresa A.W.T SA de la ciudad de Quito*. Loja 2016. [tesis de pregrado, Universidad Nacional de Loja].

<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/12850/1/Tesis%20Lista%20Tania.pdf>

- Ovalles, J., Gisbert, V., & Pérez, A. (2017). Reingeniería de Procesos - Business Reengineering Process. 3 *Ciencias - Empresa Investigación y pensamiento crítico*, 133. doi:<http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.81-91>
- Polimeni, R., Fabozzi, F., Adelberg, A., & Kole, M. (2014). *Contabilidad de Costos*. Santafé de Bogota: Mcgraw-Hill.
- Rabines, C., & Tornero, M. (2019). *Factores que inciden en la rentabilidad y liquidez de la empresa Mebustrack SAC*. Trujillo 2019. [tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45628/Rabines_RCD-Tornero_PMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sáez, F., García, O., Palao, J., & Rojo, P. (2017). *Innovación tecnológica en las empresas*. Madrid: E.T.S de Ingenieros de Telecomunicación. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/50292144/Innovacion_tecnologica_en_las_Empresas.pdf?1479092255=&response-content-disposition=attachment%3B+filename%3DInnovacion_tecnologica_en_las_Empresas.pdf&Expires=1621878913&Signature=PqiD6O3tiuyee7N3yn9ul6tiQ5J
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2017). *Metodología y diseños en la investigación científica*. (Quinta edición ed.). Lima, Perú: Business Support Aneth SRL.
- Martinez, S., & Garcia, M. (2015). *Reingeniería de procesos en el área de ama de llaves para hoteles de primera categoría*. Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/3250/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-210.pdf>
- UNAM, A. d. (2015). Caso de aplicación de la reingeniería. 3. doi:<https://tareasiuniversitarias.com/caso-de-aplicacion-de-la-reingenieria.html>

Zurita, T. (2018). *Factores que influyen en la rentabilidad de la empresa constructora Miranda Ingenieros SRL*. Lima 2018. [tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Institucional UNW. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/2449/tesis%20Zurita%20Trinidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable I: Reingeniería Organizacional				
¿Cuál es la relación de la reingeniería organizacional en la rentabilidad de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco de 2020?	Determinar cuál es la relación de la reingeniería organizacional en la rentabilidad de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco de 2020.	Existe una relación significativa de la reingeniería organizacional en la rentabilidad de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad de Cusco de 2020.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles o rangos
						Valores	
			Rendimiento de Costos	Activos	1 al 7	Muy de acuerdo (5)	Muy mala (16 - 28)
				Pasivos		De acuerdo (4)	Mala (29 - 41)
			Rendimiento de calidad	Bienes o servicios	8 al 16	Ni de acuerdo, ni desacuerdo (3)	Regular (42 - 54)
						En desacuerdo (2)	Buena (55 - 67)
Atención rápida	Muy en desacuerdo (1)	Muy buena (68 - 80)					
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	VARIABLES E INDICADORES				
PE1. ¿Cuál es la relación del rendimiento de costos en la rentabilidad de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco de 2020?	OE1. Determinar cuál es la relación del rendimiento de costos en la rentabilidad de la cadena de hoteles Royal Inka	HE1. Existe una relación significativa del rendimiento de costos en la rentabilidad de la cadena de hoteles Royal Inka	Variable II: Rentabilidad				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles o rangos
						Valores	
	Margen bruto	1 al 9	Muy de acuerdo (5)	Muy mala (25 - 44)			

	de la ciudad del Cusco de 2020.	de la ciudad del Cusco de 2020.	Rentabilidad sobre las ventas	Margen operacional Margen neto		De acuerdo (4)	Mala (45 – 64)
			Rentabilidad sobre la inversión	Ganancias Inversión	10 al 17	Ni de acuerdo, ni desacuerdo (3)	Regular (65 – 84)
PE2. ¿Cuál es la relación del rendimiento de la calidad en la rentabilidad de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco de 2020?	OE2. Determinar cuál es la relación del rendimiento de la calidad en la rentabilidad de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco de 2020.	HE2. Existe una relación significativa del rendimiento de la calidad en la rentabilidad de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco de 2020.	Rentabilidad sobre el patrimonio	Utilidad neta	18 al 25	En desacuerdo (2)	Buena (85 – 104)
				Patrimonio neto		Muy en desacuerdo (1)	Muy buena (105 – 125)

Anexo. 2

Ficha Técnica - Cuestionario V1 Reingeniería organizacional de Aragón Guillen Edward Manuel y Rivero Huacac Carmen Xiomara

1. Datos Generales.

Titulo original:	Reingeniería organizacional
Autores:	Edward Manuel Aragón Guillen y Carmen Xiomara Rivero Huacac
Año de Publicación del cuestionario:	2020
Procedencia:	Perú

2. Administración.

Edades de aplicación:	Mayores de 18 años.
Tiempo de aplicación:	Entre 15 a 20 minutos.
Aspectos a evaluar:	Evalúa la Reingeniería organizacional con sus dos dimensiones:
• Rendimiento de costos.	
• Rendimiento de calidad.	

3. Validez y confiabilidad del instrumento.

Aragón y Rivero (2020) realizaron la validez y la confiabilidad con 33 trabajadores del área administrativo de la cadena de hoteles Royal Inka, a través de un estadístico, el instrumento presenta una confiabilidad de 0.824 según el Alfa de Crobach; luego de un análisis exploratorio y rotación con el método de Varimax se determinó 16 ítems para la versión final del Instrumento, en él se determinan las correlaciones positivas y significativas ($\alpha= 0.05$) confirmando la validez del instrumento.

Así mismo, Aragón y Rivero (2020) realizaron un estudio en el cual los expertos en el tema evaluaron y validaron el instrumento en tres aspectos (claridad, relevancia y pertinencia) siendo aplicable para la medición de la reingeniería organizacional, a su vez estudiaron el nivel de confiabilidad de dicho instrumento obteniendo un Alfa de Cronbach de 0.824 para la variable reingeniería organizacional, lo cual indicó que el instrumento es confiable.

Así mismo obtuvieron la confiabilidad en cada dimensión las cuales detallamos a continuación: rendimiento de costos un Alfa de Cronbach de 0.930, rendimiento de calidad un Alfa de Cronbach de 0.776.

4. Descripción del instrumento.

El cuestionario consta de 16 ítems en cual se desarrolló en base a sus dos dimensiones, como se detalla a continuación:

Reingeniería organizacional	
• Rendimiento de costos:	7 ítems con las preguntas del 1 al 7
• Rendimiento de calidad:	9 ítems con las preguntas del 8 al 16

Los ítems son medidos a través de la escala de Likert, teniendo en cuenta las siguientes categorías: muy en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4), muy de acuerdo (5).

Baremo del cuestionario de reingeniería organizacional:

• Muy mala:	16 – 28
• Mala:	29 – 41
• Regular:	42 – 54
• Buena:	55 – 67
• Muy buena:	68 – 80

Baremo del cuestionario de reingeniería organizacional por dimensiones:

Rendimiento de costos	
• Muy mala:	7 – 12
• Mala:	13 – 18
• Regular:	19 – 24
• Buena:	25 – 30
• Muy buena:	31 – 35

Rendimiento de calidad	
• Muy mala:	9 – 15
• Mala:	16 – 22
• Regular:	23 – 29
• Buena:	30 – 36
• Muy buena:	37 – 45

Anexo. 3

Ficha Técnica - Cuestionario V2 rentabilidad de Aragón Guillen Edward Manuel y Rivero Huacac Carmen Xiomara

1. Datos Generales.

Titulo original:	Rentabilidad
Autores:	Edward Manuel Aragón Guillen y Carmen Xiomara Rivero Huacac
Año de Publicación del cuestionario:	2020
Procedencia:	Perú

2. Administración.

Edades de aplicación:	Mayores de 18 años.
Tiempo de aplicación:	Entre 15 a 20 minutos.
Aspectos a evaluar:	Evalúa la Rentabilidad con sus tres dimensiones:
Rentabilidad sobre las ventas.	
Rentabilidad sobre la inversión.	
Rentabilidad sobre el patrimonio.	

3. Validez y confiabilidad del instrumento.

Aragón y Rivero (2020) realizaron la validez y la confiabilidad con 33 trabajadores del área administrativo de la cadena de hoteles Royal Inka, a través de un estadístico, el instrumento presenta una confiabilidad de 0.911 según el Alfa de Crobach; luego de un análisis exploratorio y rotación con el método de Varimax se determinó 25 ítems para la versión final del Instrumento, en él se determinan las correlaciones positivas y significativas ($\alpha= 0.05$) confirmando la validez del instrumento.

Así mismo, Aragón y Rivero (2020) realizaron un estudio en el cual los expertos en el tema evaluaron y validaron el instrumento en tres aspectos (claridad, relevancia

y pertinencia) siendo aplicable para la medición de la reingeniería organizacional, a su vez estudiaron el nivel de confiabilidad de dicho instrumento obteniendo un Alfa de Cronbach de 0.911 para la variable rentabilidad lo cual indicó que el instrumento es confiable.

4. Descripción del instrumento.

El cuestionario consta de 25 ítems en cual se desarrolló en base a sus tres dimensiones, como se detalla a continuación:

Rentabilidad			
• Rentabilidad	sobre	las	9 ítems con las preguntas del 1 al 9
ventas:			
• Rentabilidad	sobre	la	8 ítems con las preguntas del 10 al 17
inversión:			
• Rentabilidad	sobre	el	8 ítems con las preguntas del 18 al 25
patrimonio:			

Los ítems son medidos a través de la escala de Likert, teniendo en cuenta las siguientes categorías: muy en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4), muy de acuerdo (5).

Baremo del cuestionario de rentabilidad:

• Muy mala:	25 – 44
• Mala:	45 – 64
• Regular:	65 – 84
• Buena:	85 – 104
• Muy buena:	105 – 125

Anexo. 4

Carta de presentación y hoja de validación del instrumento

Carta de presentación

Señor(a): **Ebert Concha Rivera**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Es muy grato dirigirme a usted para expresarle saludos cordiales y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la carrera profesional de Contabilidad de la Universidad Cesar Vallejo, y siendo requisito la validación de los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación, gracias a la cual optaré el título profesional.

El título de mi proyecto de investigación es "Reingeniería organizacional en la rentabilidad de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco, 2020", 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 de Finanzas.

El expediente de validación, adjunto al presente, contiene:

- Carta de presentación
- Definición conceptual y operacional de las variables y dimensiones
- Operacionalización de las variables.
- Hoja de validación de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente,



Edward Manuel Aragón Guillen
DNI: 43243067



Carmen Xiomara Rivero Huacac
DNI: 47496861

Hoja de validación del instrumento

I. Datos generales:

1.1 Apellidos y nombres del informante:

COMCHA RIVERA EBERT

1.2 Nombre del instrumento a evaluar:

CUESTIONARIO

II. Instrucciones:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de *Claridad, Pertinencia o Relevancia*.

Dimensiones VI	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Rendimiento de Costos							
¿Considera usted que el valor de los activos está contabilizado al costo de adquisición?	✓		✓		✓		/
¿Considera usted que se tienen definidos los procesos de adquisición?	✓		✓		✓		/
¿Considera usted necesario que se realice periódicamente inventarios de los activos para constatar su existencia y estado?	✓		✓		✓		/
¿Cree usted indispensable un software para la adquisición de activos de acuerdo a las necesidades del hotel?	✓		✓		✓		/
¿Cree Ud. que las deudas a corto plazo, por falta de liquidez deberían ser cubiertas con fuentes de financiamiento?	✓		✓		✓		/
¿Considera Ud. importante llevar un registro de control de las obligaciones por pagar?	✓		✓		✓		/
¿Está de acuerdo que la junta general de accionistas apruebe obligaciones o pasivos no provenientes de las operaciones usuales del hotel?	✓		✓		✓		/
Dimensión 2: Rendimiento de Calidad							
¿Considera que el servicio que se brinda al cliente es el adecuado?	✓		✓		✓		/
¿Considera usted que los bienes que se brindan al huésped se encuentran en buen estado?	✓		✓		✓		/
¿Considera usted que los bienes de la empresa son los adecuados para la categorización del hotel?	✓		✓		✓		/
¿Considera usted que se deberían realizar controles de calidad al azar con los bienes que ingresan al hotel?	✓		✓		✓		/

¿Cree usted que sería viable realizar algún tipo de estudio para aprovechar los datos que nos dejan los huéspedes?	X		X		X		/
¿Cree usted que el huésped está satisfecho con el servicio brindado?	X		X		X		/
¿Considera usted que los procedimientos de los servicios que brinda, son efectivos?	X		X		X		/
¿Cree usted que los procesos simples y eficientes hacen que el servicio sea más veloz?	X		X		X		/
¿Cree usted que si capacita a su personal adecuadamente hará que el servicio sea rápido y de calidad?	X		X		X		/

Dimensiones V2	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Rentabilidad sobre las ventas							
¿Considera usted que sus ventas actuales superan las ventas del periodo pasado?	X		X		X		/
¿Considera usted que con alianzas estratégicas podrían mejorar sus ventas?	X		X		X		/
¿Considera usted prioritario la optimización de los costos de operación y mantenimiento?	X		X		X		/
¿Usted cree que el margen bruto permite comparar la rentabilidad del hotel para así tomar precauciones de rendimiento para futuras tomas de decisión?	X		X		X		/
¿Considera usted que para reducir los gastos se necesita la contribución de la gerencia hasta el personal operativo?	X		X		X		/
¿Considera usted que es necesario reducir mediante objetivos los gastos administrativos, venta y financieros del hotel?	X		X		X		/
¿Cree usted que, al reducir los gastos de ventas, financieros y administrativos, la rentabilidad del hotel sería favorable?	X		X		X		/
¿Considera usted que el margen neto como herramienta financiera tiene la propiedad de calcular márgenes económicos y compararlo con otras empresas del mismo rubro?	X		X		X		/
¿Está usted de acuerdo que el ratio de margen neto, permite verificar si el esfuerzo realizado tiene una retribución adecuada?	X		X		X		/
Dimensión 2: Rentabilidad sobre la inversión							
¿Considera usted que, al utilizar ratios financieros, puede ayudar a controlar mejor sus ganancias?	X		X		X		/
¿Considera usted que las ganancias obtenidas deberían ser invertidas en el hotel?	X		X		X		/
¿Considera que los gastos deben ser netamente relacionados con el rubro de la empresa?	X		X		X		/
¿Considera usted que el costo de los productos del hotel se encuentra bien contabilizados?	X		X		X		/
¿Considera usted que en temporada baja hay que minimizar los gastos?	X		X		X		/
¿Considera usted que para incrementar la inversión es necesario invertir más en investigación, desarrollo e innovación?	X		X		X		/

¿Considera usted que el hotel es rentable a mediano - largo plazo?	X		X		X		/
¿Considera usted que evaluar y aplicar herramientas de análisis financiero ayudaran al control de su inversión?	X		X		X		/
Dimensión 3: Rentabilidad sobre el patrimonio							
¿Está usted satisfecho con las utilidades que le está generando su negocio en estos 2 últimos años?	X		X		X		/
¿Está de acuerdo con un buen control contable y financiero permitirá gozar al hotel de los efectos tributarios, así como con su entorno?	X		X		X		/
¿Considera que debe ser permanente la capacitación y evaluación del personal en las áreas administrativas, contables del hotel?	X		X		X		/
¿Considera usted, que es necesario un control documentario respecto a la recolección de pasaportes y la tarjeta andina de migración para la reducción de impuestos?	X		X		X		/
¿Está de acuerdo usted que las utilidades que recibe son acordes a las actividades que realiza en el hotel?	X		X		X		/
¿Cree Ud. que el análisis e interpretación de los estados financieros con respecto al patrimonio neto, ayudaran con la toma de decisiones del hotel con la rentabilidad?	X		X		X		/
¿Considera usted, que el patrimonio con el que cuenta actualmente, es favorable para hacer alianzas estratégicas de mercado?	X		X		X		/
¿Considera usted que, si capitaliza las utilidades, reservas, este ayudara a mostrar capacidad de pago, ante préstamos bancarios?	X		X		X		/

¹**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

²**Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI EXISTE SUFICIENCIA .

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable



Firma

Mg. O Dr.: EBERT LONCHA RIVERA .

DNI: 23847197

Especialidad del evaluador: PERITO JUDICIAL - 03-557 .

Teléfono: 946708066

Carta de presentación

Señor(a): **Ana María Venero Vásquez**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Es muy grato dirigirnos a usted para expresarle saludos cordiales y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la carrera profesional de Contabilidad de la Universidad Cesar Vallejo, y siendo requisito la validación de los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación, gracias a la cual optaré el título profesional.

El título de mi proyecto de investigación es "Reingeniería organizacional en la rentabilidad de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco, 2020", 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 de Finanzas.

El expediente de validación, adjunto al presente, contiene:

- Carta de presentación
- Definición conceptual y operacional de las variables y dimensiones
- Operacionalización de las variables.
- Hoja de validación de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente,



Edward Manuel Aragón Guillen
DNI: 43243067



Carmen Xiomara Rivero Huacac
DNI: 47496861

Hoja de validación del instrumento

I. Datos generales:

1.1 Apellidos y nombres del informante:

Venao Vasquez Ana María

1.2 Nombre del instrumento a evaluar:

Cuestionario

II. Instrucciones:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de *Claridad, Pertinencia o Relevancia*.

Dimensiones VI	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Rendimiento de Costos							
¿Considera usted que el valor de los activos está contabilizado al costo de adquisición?	✓		✓		✓		-
¿Considera usted que se tienen definidos los procesos de adquisición?	✓		✓		✓		-
¿Considera usted necesario que se realice periódicamente inventarios de los activos para constatar su existencia y estado?	✓		✓		✓		-
¿Cree usted indispensable un software para la adquisición de activos de acuerdo a las necesidades del hotel?	✓		✓		✓		-
¿Cree Ud. que las deudas a corto plazo, por falta de liquidez deberían ser cubiertas con fuentes de financiamiento?	✓		✓		✓		-
¿Considera Ud. importante llevar un registro de control de las obligaciones por pagar?	✓		✓		✓		-
¿Está de acuerdo que la junta general de accionistas apruebe obligaciones o pasivos no provenientes de las operaciones usuales del hotel?	✓		✓		✓		-
Dimensión 2: Rendimiento de Calidad							
¿Considera que el servicio que se brinda al cliente es el adecuado?	✓		✓		✓		-
¿Considera usted que los bienes que se brindan al huésped se encuentran en buen estado?	✓		✓		✓		-
¿Considera usted que los bienes de la empresa son los adecuados para la categorización del hotel?	✓		✓		✓		-
¿Considera usted que se deberían realizar controles de calidad al azar con los bienes que ingresan al hotel?	✓		✓		✓		-

¿Considera usted que el hotel es rentable a mediano - largo plazo?	X	X	X			—
¿Considera usted que evaluar y aplicar herramientas de análisis financiero ayudaran al control de su inversión?	X	X	X			—
Dimensión 3: Rentabilidad sobre el patrimonio						
¿Está usted satisfecho con las utilidades que le está generando su negocio en estos 2 últimos años?	X	X	X			—
¿Está de acuerdo con un buen control contable y financiero permitirá gozar al hotel de los efectos tributarios, así como con su entorno?	X	X	X			—
¿Considera que debe ser permanente la capacitación y evaluación del personal en las áreas administrativas, contables del hotel?	X	X	X			—
¿Considera usted, que es necesario un control documentario respecto a la recolección de pasaportes y la tarjeta andina de migración para la reducción de impuestos?	X	X	X			—
¿Está de acuerdo usted que las utilidades que recibe son acordes a las actividades que realiza en el hotel?	X	X	X			—
¿Cree Ud. que el análisis e interpretación de los estados financieros con respecto al patrimonio neto, ayudaran con la toma de decisiones del hotel con la rentabilidad?	X	X	X			—
¿Considera usted, que el patrimonio con el que cuenta actualmente, es favorable para hacer alianzas estratégicas de mercado?	X	X	X			—
¿Considera usted que, si capitaliza las utilidades, reservas, este ayudara a mostrar capacidad de pago, ante préstamos bancarios?	X	X	X			—

¹**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

²**Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

¿Cree usted que sería viable realizar algún tipo de estudio para aprovechar los datos que nos dejan los huéspedes?	X	X	X		-
¿Cree usted que el huésped está satisfecho con el servicio brindado?	X	X	X		-
¿Considera usted que los procedimientos de los servicios que brinda, son efectivos?	X	X	X		-
¿Cree usted que los procesos simples y eficientes hacen que el servicio sea más veloz?	X	X	X		-
¿Cree usted que si capacita a su personal adecuadamente hará que el servicio sea rápido y de calidad?	X	X	X		-

Dimensiones V2	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Rentabilidad sobre las ventas							-
¿Considera usted que sus ventas actuales superan las ventas del periodo pasado?	X		X		X		-
¿Considera usted que con alianzas estratégicas podrían mejorar sus ventas?	X		X		X		-
¿Considera usted prioritario la optimización de los costos de operación y mantenimiento?	X		X		X		-
¿Usted cree que el margen bruto permite comparar la rentabilidad del hotel para así tomar precauciones de rendimiento para futuras tomas de decisión?	X		X		X		-
¿Considera usted que para reducir los gastos se necesita la contribución de la gerencia hasta el personal operativo?	X		X		X		-
¿Considera usted que es necesario reducir mediante objetivos los gastos administrativos, venta y financieros del hotel?	X		X		X		-
¿Cree usted que, al reducir los gastos de ventas, financieros y administrativos, la rentabilidad del hotel sería favorable?	X		X		X		-
¿Considera usted que el margen neto como herramienta financiera tiene la propiedad de calcular márgenes económicos y compararlo con otras empresas del mismo rubro?	X		X		X		-
¿Está usted de acuerdo que el ratio de margen neto, permite verificar si el esfuerzo realizado tiene una retribución adecuada?	X		X		X		-
Dimensión 2: Rentabilidad sobre la inversión							
¿Considera usted que, al utilizar ratios financieros, puede ayudar a controlar mejor sus ganancias?	X		X		X		-
¿Considera usted que las ganancias obtenidas deberían ser invertidas en el hotel?	X		X		X		-
¿Considera que los gastos deben ser netamente relacionados con el rubro de la empresa?	X		X		X		-
¿Considera usted que el costo de los productos del hotel se encuentra bien contabilizados?	X		X		X		-
¿Considera usted que en temporada baja hay que minimizar los gastos?	X		X		X		-
¿Considera usted que para incrementar la inversión es necesario invertir más en investigación, desarrollo e innovación?	X		X		X		-

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable


Firma

Mg. O Dr.: Ana María Venero Vasquez

DNI: 23858088

Especialidad del evaluador: Finanzas

Teléfono: 944210203

Carta de presentación

Señor(a): **Ricardo Tito Núñez**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Es muy grato dirigimos a usted para expresarle saludos cordiales y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la carrera profesional de Contabilidad de la Universidad Cesar Vallejo, y siendo requisito la validación de los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación, gracias a la cual optaré el título profesional.

El título de mi proyecto de investigación es "Reingeniería organizacional en la rentabilidad de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco, 2020", 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 de Finanzas.

El expediente de validación, adjunto al presente, contiene:

- Carta de presentación
- Definición conceptual y operacional de las variables y dimensiones
- Operacionalización de las variables.
- Hoja de validación de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente,



Edward Manuel Aragón Guillen
DNI: 43243067



Carmen Xiomara Rivero Huacac
DNI: 47496861

Hoja de validación del instrumento

I. Datos generales:

1.1 Apellidos y nombres del informante:

Tito Nuñez Ricardo

1.2 Nombre del instrumento a evaluar:

Cuestionario

II. Instrucciones:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de *Claridad, Pertinencia o Relevancia*.

Dimensiones VI	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ¹		Sugerencias
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Rendimiento de Costos							
¿Considera usted que el valor de los activos está contabilizado al costo de adquisición?	✓		✓		✓		X
¿Considera usted que se tienen definidos los procesos de adquisición?	✓		✓		✓		X
¿Considera usted necesario que se realice periódicamente inventarios de los activos para constatar su existencia y estado?	✓		✓		✓		X
¿Cree usted indispensable un software para la adquisición de activos de acuerdo a las necesidades del hotel?	✓		✓		✓		X
¿Cree Ud. que las deudas a corto plazo, por falta de liquidez deberían ser cubiertas con fuentes de financiamiento?	✓		✓		✓		X
¿Considera Ud. importante llevar un registro de control de las obligaciones por pagar?	✓		✓		✓		X
¿Está de acuerdo que la junta general de accionistas apruebe obligaciones o pasivos no provenientes de las operaciones usuales del hotel?	✓		✓		✓		X
Dimensión 2: Rendimiento de Calidad							
¿Considera que el servicio que se brinda al cliente es el adecuado?	✓		✓		✓		X
¿Considera usted que los bienes que se brindan al huésped se encuentran en buen estado?	✓		✓		✓		X
¿Considera usted que los bienes de la empresa son los adecuados para la categorización del hotel?	✓		✓		✓		X
¿Considera usted que se deberían realizar controles de calidad al azar con los bienes que ingresan al hotel?	✓		✓		✓		X

¿Cree usted que sería viable realizar algún tipo de estudio para aprovechar los datos que nos dejan los huéspedes?	✓	✓	✓	✓	✗
¿Cree usted que el huésped está satisfecho con el servicio brindado?	✓	✓	✓	✓	✗
¿Considera usted que los procedimientos de los servicios que brinda, son efectivos?	✓	✓	✓	✓	✗
¿Cree usted que los procesos simples y eficientes hacen que el servicio sea más veloz?	✓	✓	✓	✓	✗
¿Cree usted que si capacita a su personal adecuadamente hará que el servicio sea rápido y de calidad?	✓	✓	✓	✓	✗

Dimensiones V2	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Rentabilidad sobre las ventas							
¿Considera usted que sus ventas actuales superan las ventas del periodo pasado?	✓		✓		✓		✗
¿Considera usted que con alianzas estratégicas podrían mejorar sus ventas?	✓		✓		✓		✗
¿Considera usted prioritario la optimización de los costos de operación y mantenimiento?	✓		✓		✓		✗
¿Usted cree que el margen bruto permite comparar la rentabilidad del hotel para así tomar precauciones de rendimiento para futuras tomas de decisión?	✓		✓		✓		✗
¿Considera usted que para reducir los gastos se necesita la contribución de la gerencia hasta el personal operativo?	✓		✓		✓		✗
¿Considera usted que es necesario reducir mediante objetivos los gastos administrativos, venta y financieros del hotel?	✓		✓		✓		✗
¿Cree usted que, al reducir los gastos de ventas, financieros y administrativos, la rentabilidad del hotel sería favorable?	✓		✓		✓		✗
¿Considera usted que el margen neto como herramienta financiera tiene la propiedad de calcular márgenes económicos y compararlo con otras empresas del mismo rubro?	✓		✓		✓		✗
¿Está usted de acuerdo que el ratio de margen neto, permite verificar si el esfuerzo realizado tiene una retribución adecuada?	✓		✓		✓		✗
Dimensión 2: Rentabilidad sobre la inversión							
¿Considera usted que, al utilizar ratios financieros, puede ayudar a controlar mejor sus ganancias?	✓		✓		✓		✗
¿Considera usted que las ganancias obtenidas deberían ser invertidas en el hotel?	✓		✓		✓		✗
¿Considera que los gastos deben ser netamente relacionados con el rubro de la empresa?	✓		✓		✓		✗
¿Considera usted que el costo de los productos del hotel se encuentra bien contabilizados?	✓		✓		✓		✗
¿Considera usted que en temporada baja hay que minimizar los gastos?	✓		✓		✓		✗
¿Considera usted que para incrementar la inversión es necesario invertir más en investigación, desarrollo e innovación?	✓		✓		✓		✗

¿Considera usted que el hotel es rentable a mediano - largo plazo?	✓		✓		✓		✗
¿Considera usted que evaluar y aplicar herramientas de análisis financiero ayudaran al control de su inversión?	✓		✓		✓		✗
Dimensión 3: Rentabilidad sobre el patrimonio							
¿Está usted satisfecho con las utilidades que le está generando su negocio en estos 2 últimos años?	✓		✓		✓		✗
¿Está de acuerdo con un buen control contable y financiero permitirá gozar al hotel de los efectos tributarios, así como con su entorno?	✓		✓		✓		✗
¿Considera que debe ser permanente la capacitación y evaluación del personal en las áreas administrativas, contables del hotel?	✓		✓		✓		✗
¿Considera usted, que es necesario un control documentario respecto a la recolección de pasaportes y la tarjeta andina de migración para la reducción de impuestos?	✓		✓		✓		✗
¿Está de acuerdo usted que las utilidades que recibe son acordes a las actividades que realiza en el hotel?	✓		✓		✓		✗
¿Cree Ud. que el análisis e interpretación de los estados financieros con respecto al patrimonio neto, ayudaran con la toma de decisiones del hotel con la rentabilidad?	✓		✓		✓		✗
¿Considera usted, que el patrimonio con el que cuenta actualmente, es favorable para hacer alianzas estratégicas de mercado?	✓		✓		✓		✗
¿Considera usted que, si capitaliza las utilidades, reservas, este ayudara a mostrar capacidad de pago, ante préstamos bancarios?	✓		✓		✓		✗

¹**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

²**Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable



Firma

Mg. O Dr.: Tito Nuñez Ricardo

DNI: 23817509

Especialidad del evaluador: Administración y Finanzas

Teléfono: 984701989

Anexo. 5

Cuestionario.

INTRODUCCIÓN

Estimado participante le invitamos de manera cordial a responder la presente encuesta, la misma que será parte del estudio de investigación "Reingeniería organizacional en la rentabilidad de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco de 2020".

INDICACIONES

Responder a los ítems con honestidad, y con la mayor sinceridad y responsabilidad marcando con una (✓) o (X) en el recuadro que más se acerque a su argumento y valoración establecida para los respectivos ítems.

ESCALA DE LIKERT	VALORACIÓN
MUY DE ACUERDO	5
DE ACUERDO	4
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	3
EN DESACUERDO	2
MUY EN DESACUERDO	1

POR FAVOR ANTES DE EMPEZAR

- Elegir y marcar solo una respuesta
- Es importante responder a todo el cuestionario

CONSENTIMIENTO INFORMADO

- Desea participar del estudio
- No desea participar del estudio

<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Datos generales:

Área en el que labora:	
• Operativo	
• Administrativo	X
Edad	51
Sexo	
• Masculino	X
• Femenino	
Grado de instrucción	
• Secundaria completa	
• Técnico	
• Universitario	X
Nacionalidad	Peruano
Años de experiencia	
Entre 1 mes y 6 meses	
Entre 1 año y 3 años	
Entre 4 años y 6 meses	
Entre 6 años a más	X

V1: REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

N°	ITEMS	VALORES				
		M - A	D - A	NA ND	E - D	M - D
		5	4	3	2	1
1	¿Considera usted que el valor de los activos está contabilizado al costo de adquisición?		X			
2	¿Considera usted que se tienen definidos los procesos de adquisición?	X				
3	¿Considera usted necesario que se realice periódicamente inventarios de los activos para constatar su existencia y estado?	X				
4	¿Cree usted indispensable un software para la adquisición de activos de acuerdo a las necesidades del hotel?	X				
5	¿Cree Ud. que las deudas a corto plazo, por falta de liquidez deberían ser cubiertas con fuentes de financiamiento?	X				
6	¿Considera Ud. importante llevar un registro de control de las obligaciones por pagar?	X				
7	¿Está de acuerdo que la junta general de accionistas apruebe obligaciones o pasivos no provenientes de las operaciones usuales del hotel?			X		
8	¿Considera que el servicio que se brinda al cliente es el adecuado?	X				
9	¿Considera usted que los bienes que se brindan al huésped se encuentran en buen estado?		X			
10	¿Considera usted que los bienes de la empresa son los adecuados para la categorización del hotel?		X			
11	¿Considera usted que se deberían realizar controles de calidad al azar con los bienes que ingresan al hotel?	X				
12	¿Cree usted que sería viable realizar algún tipo de estudio para aprovechar los datos que nos dejan los huéspedes?	X				
13	¿Cree usted que el huésped está satisfecho con el servicio brindado?			X		
14	¿Considera usted que los procedimientos de los servicios que brinda, son efectivos?			X		
15	¿Cree usted que los procesos simples y eficientes hacen que el servicio sea más veloz?	X				
16	¿Cree usted que si capacita a su personal adecuadamente hará que el servicio sea rápido y de calidad?	X				

V2: RENTABILIDAD

N°	ITEMS	VALORES				
		M - A	D - A	NA ND	E - D	M - D
		5	4	3	2	1
1	¿Considera usted que sus ventas actuales superan las ventas del periodo pasado?			X		
2	¿Considera usted que con alianzas estratégicas podrían mejorar sus ventas?	X				
3	¿Considera usted prioritario la optimización de los costos de operación y mantenimiento?	X				
4	¿Usted cree que el margen bruto permite comparar la rentabilidad del hotel para así tomar precauciones de rendimiento para futuras tomas de decisión?	X				

5	¿Considera usted que para reducir los gastos se necesita la contribución de la gerencia hasta el personal operativo?	X				
6	¿Considera usted que es necesario reducir mediante objetivos los gastos administrativos, venta y financieros del hotel?	X				
7	¿Cree usted que, al reducir los gastos de ventas, financieros y administrativos, la rentabilidad del hotel sería favorable?	X				
8	¿Considera usted que el margen neto como herramienta financiera tiene la propiedad de calcular márgenes económicos y compararlo con otras empresas del mismo rubro?	X				
9	¿Está usted de acuerdo que el ratio de margen neto, permite verificar si el esfuerzo realizado tiene una retribución adecuada?	X				
10	¿Considera usted que, al utilizar ratios financieros, puede ayudar a controlar mejor sus ganancias?	X				
11	¿Considera usted que las ganancias obtenidas deberían ser invertidas en el hotel?		X			
12	¿Considera que los gastos deben ser netamente relacionados con el rubro de la empresa?	X				
13	¿Considera usted que el costo de los productos del hotel se encuentra bien contabilizados?			X		
14	¿Considera usted que en temporada baja hay que minimizar los gastos?	X				
15	¿Considera usted que para incrementar la inversión es necesario invertir más en investigación, desarrollo e innovación?	X				
16	¿Considera usted que el hotel es rentable a mediano - largo plazo?	X				
17	¿Considera usted que evaluar y aplicar herramientas de análisis financiero ayudaran al control de su inversión?	X				
18	¿Está usted satisfecho con las utilidades que le está generando su negocio en estos 2 últimos años?			X		
19	¿Está de acuerdo con un buen control contable y financiero permitirá gozar al hotel de los efectos tributarios, así como con su entorno?	X				
20	¿Considera que debe ser permanente la capacitación y evaluación del personal en las áreas administrativas, contables del hotel?	X				
21	¿Considera usted, que es necesario un control documentario respecto a la recolección de pasaportes y la tarjeta andina de migración para la reducción de impuestos?	X				
22	¿Está de acuerdo usted que las utilidades que recibe son acordes a las actividades que realiza en el hotel?				X	
23	¿Cree Ud. que el análisis e interpretación de los estados financieros con respecto al patrimonio neto, ayudaran con la toma de decisiones del hotel con la rentabilidad?	X				
24	¿Considera usted, que el patrimonio con el que cuenta actualmente, es favorable para hacer alianzas estratégicas de mercado?	X				
25	¿Considera usted que, si capitaliza las utilidades, reservas, este ayudara a mostrar capacidad de pago, ante préstamos bancarios?			X		

Gracias por su colaboración.

INTRODUCCIÓN

Estimado participante le invitamos de manera cordial a responder la presente encuesta, la misma que será parte del estudio de investigación "Reingeniería organizacional en la rentabilidad de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco de 2020".

INDICACIONES

Responder a los ítems con honestidad, y con la mayor sinceridad y responsabilidad marcando con una (✓) o (X) en el recuadro que más se acerque a su argumento y valoración establecida para los respectivos ítems.

ESCALA DE LIKERT	VALORACIÓN
MUY DE ACUERDO	5
DE ACUERDO	4
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	3
EN DESACUERDO	2
MUY EN DESACUERDO	1

POR FAVOR ANTES DE EMPEZAR

- Elegir y marcar solo una respuesta
- Es importante responder a todo el cuestionario

CONSENTIMIENTO INFORMADO

- Desea participar del estudio
- No desea participar del estudio

Si

Datos generales:

Área en el que labora:	
• Operativo	✓
• Administrativo	
Edad	39
Sexo	
• Masculino	
• Femenino	X
Grado de instrucción	
• Secundaria completa	
• Técnico	
• Universitario	X
Nacionalidad	PERUANA
Años de experiencia	
Entre 1 mes y 6 meses	
Entre 1 año y 3 años	
Entre 4 años y 6 meses	
Entre 6 años a más	X

VI: REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Nº	ITEMS	VALORES				
		M-A	D-A	NA ND	E-D	M-D
		5	4	3	2	1
1	¿Considera usted que el valor de los activos está contabilizado al costo de adquisición?		X			
2	¿Considera usted que se tienen definidos los procesos de adquisición?		X			
3	¿Considera usted necesario que se realice periódicamente inventarios de los activos para constatar su existencia y estado?	X				
4	¿Cree usted indispensable un software para la adquisición de activos de acuerdo a las necesidades del hotel?	X				
5	¿Cree Ud. que las deudas a corto plazo, por falta de liquidez deberían ser cubiertas con fuentes de financiamiento?	X				
6	¿Considera Ud. importante llevar un registro de control de las obligaciones por pagar?	X				
7	¿Está de acuerdo que la junta general de accionistas apruebe obligaciones o pasivos no provenientes de las operaciones usuales del hotel?		X			
8	¿Considera que el servicio que se brinda al cliente es el adecuado?	X				
9	¿Considera usted que los bienes que se brindan al huésped se encuentran en buen estado?			X		
10	¿Considera usted que los bienes de la empresa son los adecuados para la categorización del hotel?				X	
11	¿Considera usted que se deberían realizar controles de calidad al azar con los bienes que ingresan al hotel?			X		
12	¿Cree usted que sería viable realizar algún tipo de estudio para aprovechar los datos que nos dejan los huéspedes?			X		
13	¿Cree usted que el huésped está satisfecho con el servicio brindado?		X			
14	¿Considera usted que los procedimientos de los servicios que brinda, son efectivos?		X			
15	¿Cree usted que los procesos simples y eficientes hacen que el servicio sea más veloz?				X	
16	¿Cree usted que si capacita a su personal adecuadamente hará que el servicio sea rápido y de calidad?	X				

V2: RENTABILIDAD

Nº	ITEMS	VALORES				
		M-A	D-A	NA ND	E-D	M-D
		5	4	3	2	1
1	¿Considera usted que sus ventas actuales superan las ventas del periodo pasado?		X			
2	¿Considera usted que con alianzas estratégicas podrían mejorar sus ventas?	X				
3	¿Considera usted prioritario la optimización de los costos de operación y mantenimiento?		X			
4	¿Usted cree que el margen bruto permite comparar la rentabilidad del hotel para así tomar precauciones de rendimiento para futuras tomas de decisión?		X			

5	¿Considera usted que para reducir los gastos se necesita la contribución de la gerencia hasta el personal operativo?		X			
6	¿Considera usted que es necesario reducir mediante objetivos los gastos administrativos, venta y financieros del hotel?			X		
7	¿Cree usted que, al reducir los gastos de ventas, financieros y administrativos, la rentabilidad del hotel sería favorable?		X			
8	¿Considera usted que el margen neto como herramienta financiera tiene la propiedad de calcular márgenes económicos y compararlo con otras empresas del mismo rubro?			X		
9	¿Está usted de acuerdo que el ratio de margen neto, permite verificar si el esfuerzo realizado tiene una retribución adecuada?			X		
10	¿Considera usted que, al utilizar ratios financieros, puede ayudar a controlar mejor sus ganancias?		X			
11	¿Considera usted que las ganancias obtenidas deberían ser invertidas en el hotel?		X			
12	¿Considera que los gastos deben ser netamente relacionados con el rubro de la empresa?	X				
13	¿Considera usted que el costo de los productos del hotel se encuentra bien contabilizados?	X				
14	¿Considera usted que en temporada baja hay que minimizar los gastos?		X			
15	¿Considera usted que para incrementar la inversión es necesario invertir más en investigación, desarrollo e innovación?	X				
16	¿Considera usted que el hotel es rentable a mediano - largo plazo?		X			
17	¿Considera usted que evaluar y aplicar herramientas de análisis financiero ayudaran al control de su inversión?		X			
18	¿Está usted satisfecho con las utilidades que le está generando su negocio en estos 2 últimos años?			X		
19	¿Está de acuerdo con un buen control contable y financiero permitirá gozar al hotel de los efectos tributarios, así como con su entorno?		X			
20	¿Considera que debe ser permanente la capacitación y evaluación del personal en las áreas administrativas, contables del hotel?	X				
21	¿Considera usted, que es necesario un control documentario respecto a la recolección de pasaportes y la tarjeta andina de migración para la reducción de impuestos?	X				
22	¿Está de acuerdo usted que las utilidades que recibe son acordes a las actividades que realiza en el hotel?		X			
23	¿Cree Ud, que el análisis e interpretación de los estados financieros con respecto al patrimonio neto, ayudaran con la toma de decisiones del hotel con la rentabilidad?		X			
24	¿Considera usted, que el patrimonio con el que cuenta actualmente, es favorable para hacer alianzas estratégicas de mercado?		X			
25	¿Considera usted que, si capitaliza las utilidades, reservas, este ayudara a mostrar capacidad de pago, ante préstamos bancarios?	X				

Gracias por su colaboración.

Anexo. 6

Solicitud de permiso para aplicación de instrumento de recolección de datos.



Cusco, 13 de febrero de 2020

SOLICITA: Permiso para que se nos brinde los Estados de situación financiera, Estados de resultados integrales y notas contables de los periodos 2020 – 2019 – 2018 – 2017 y aplicación de instrumentos de recolección de datos.

Señor Gerente General de la cadena de hoteles Royal Inka S.A

Yo, Edward Manuel Aragón Guillen, identificado con DNI 43243067, y Carmen Xiomara Rivero Huacac, identificada con DNI 47496861. Bachilleres de la Facultad de Ciencias Empresariales de la carrera de Contabilidad, me presento a su digno despacho y expongo:

Que, en nuestra condición de bachilleres en Contabilidad, y siendo necesario se nos brinde los Estados de situación financiera, Estados de resultados integrales y notas contables de los periodos 2020 – 2019 – 2018 – 2017 y la aplicación de instrumentos de recolección de datos para el desarrollo de la tesis titulada "Reingeniería organizacional en la rentabilidad de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco 2020" solicitamos a Ud. Otorgarnos el permiso correspondiente para la obtención documentaria detallada líneas atrás y la aplicación de dichos instrumentos en la cadena de hoteles Royal Inka S.A que Usted dirige y con la anuencia correspondiente de los encuestados.

Agradecemos su gentil aceptación y le expresamos nuestros sentimientos de estima personal.


Edward Manuel Aragón Guillen
DNI: 43243067

Carmen Xiomara Rivero Huacac
DNI: 47496861

Hotel Royal Inka
RECIBIDO
Cusco, 13 de Feb. 2020

Anexo. 7

Carta de aceptación para aplicación de instrumento



CARTA DE ACEPTACION

Cusco, 20 de febrero de 2020


SEÑOR DIRECTOR DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD
Facultad de Ciencias Empresariales

Por medio de la presente me dirijo a Usted, para hacer de su conocimiento que los Bachilleres: Edward Manuel Aragón Guillen identificado con DNI N° 43243067, y Carmen Xiomara Rivero Huacac, identificada con DNI 47496861, alumnos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la carrera de Contabilidad, presentaron la Carta N° 001 con el asunto "Permiso para que se nos brinde los Estados de situación financiera, Estados de resultados integrales y notas contables de los periodos 2020 – 2019 – 2018 – 2017 y aplicación de instrumentos de recolección de datos", para su tesis titulada "Reingeniería organizacional en la rentabilidad de la cadena de hoteles Royal Inka de la ciudad del Cusco 2020".


Solicitud que fue **ACEPTADA**.

Se expide el presente documento para los fines convenientes.

Atentamente



W INVERSIONES ROYAL INKA S.A. CUSCO
Viviana Aragón
GERENTE DE RR. HH



W INVERSIONES ROYAL INKA S.A. CUSCO
Alexander Castillo
GERENTE GENERAL

CONTACTOS: HOTEL ROYAL INKA I BY XIMA: PLAZA REGOCIJO N° 299 | TELF.: 231067 / 223876
HOTEL ROYAL INKA II BY XIMA: CALLE SANTA TERESA N° 335 | TELF.: 222284
HOTEL ROYAL INKA PISAC BY XIMA: CARRETA PISAC - RUINAS S/N | TELF.: 203064/203065/203066
CENTRAL DE RESERVAS: TELF.:263276
info@royalinkahotels.com | www.royalinkahotel.pe
LIMA: Av. República de Panamá 3517 | Of 502, San Isidro, Lima - Perú | Tel.+51 441 4521 / +51 221 7278

Anexo. 8

Recolección de datos Variable I – Reingeniería Organizacional.

V1. Reingenieria Organizacional

Nº	D1: Rendimiento de Costos							D2: Rendimiento de Calidad									D1	D2	V1
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16			
1	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	24	40	64
2	4	4	5	5	5	5	4	5	3	2	3	3	4	4	2	5	32	31	63
3	5	4	5	5	1	5	1	4	3	3	5	3	3	3	4	5	26	33	59
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	27	48
5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5	30	36	66
6	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	29	38	67
7	3	2	4	5	5	5	4	3	2	4	5	5	3	4	5	4	28	35	63
8	2	2	5	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	24	38	62
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	27	48
10	3	3	5	1	1	5	5	5	2	2	5	5	5	4	5	5	23	38	61
11	5	4	4	4	2	5	1	4	2	2	1	4	4	4	4	5	25	30	55
12	3	3	5	4	3	4	3	5	4	4	5	5	5	5	3	5	25	41	66
13	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	12	10	22
14	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	32	36	68
15	3	3	3	2	1	5	5	3	3	3	4	4	3	3	4	4	22	31	53
16	5	3	5	1	4	5	1	4	2	4	5	5	5	5	5	5	24	40	64
17	4	3	4	5	4	4	3	5	3	3	5	5	5	4	4	5	27	39	66
18	4	4	2	4	5	4	2	5	3	3	4	4	5	5	5	5	25	39	64
19	4	2	5	3	4	5	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	27	35	62
20	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	35	42	77
21	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	3	3	5	5	32	39	71
22	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	28	39	67
23	4	5	5	5	1	4	2	4	4	4	5	5	4	4	3	4	26	37	63
24	2	2	2	1	1	2	2	2	5	4	5	5	5	5	3	5	12	39	51
25	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	32	41	73
26	5	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	29	28	57
27	4	3	4	4	4	4	4	5	5	2	5	5	5	4	5	5	27	41	68
28	5	2	5	2	5	5	5	5	5	2	1	4	4	4	4	5	29	34	63

29	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	29	42	71
30	2	2	2	4	4	2	3	5	5	3	5	4	4	3	4	4	19	37	56
31	3	3	2	4	4	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	21	42	63
32	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	31	40	71
33	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	28	40	68

Anexo. 9

Recolección de datos Variable II – Rentabilidad.

V2. Rentabilidad

Nº	D1: Rentabilidad sobre las Ventas									D2: Rentabilidad sobre la Inversión							D3: Rentabilidad sobre el patrimonio							D1	D2	D3	V2		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23					P24	P25
1	3	4	4	3	4	5	5	3	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	34	35	34	103
2	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	34	35	34	103
3	2	4	3	5	5	4	3	3	4	4	3	5	4	5	3	3	4	3	5	4	5	4	4	2	3	33	31	30	94
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	24	24	75
5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	5	3	4	4	5	36	36	33	105
6	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	34	31	33	98
7	3	4	4	3	2	3	4	4	5	3	3	4	2	4	3	4	4	1	5	5	2	1	4	5	1	32	27	24	83
8	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	5	3	4	4	3	31	31	29	91
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	24	24	75
10	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	2	5	4	5	5	1	1	5	5	1	5	5	5	37	36	28	101
11	2	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	39	35	33	107
12	3	5	4	3	4	3	3	3	3	3	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	4	3	3	3	5	31	35	31	97
13	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	3	1	2	3	1	2	3	14	17	18	49
14	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	35	30	30	95
15	3	4	4	2	3	3	3	3	3	2	3	5	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	28	28	27	83

16	1	5	5	5	1	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	1	2	5	5	1	5	3	5	34	37	27	98
17	2	3	4	4	4	4	3	5	4	4	5	3	2	3	5	5	4	4	4	4	4	2	4	2	4	33	31	28	92
18	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	2	2	2	5	3	1	4	3	5	5	5	1	3	4	3	41	23	29	93
19	1	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	33	30	31	94
20	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	40	39	37	116
21	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	2	5	5	3	43	37	33	113
22	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	34	35	30	99
23	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	32	31	34	97
24	3	4	4	3	2	3	4	4	5	3	3	4	2	4	3	4	4	1	5	5	2	1	4	5	1	32	27	24	83
25	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	5	3	4	4	3	31	31	29	91
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	24	24	75
27	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	2	5	4	5	5	1	1	5	5	1	5	5	5	37	36	28	101
28	2	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	39	35	33	107
29	3	5	4	3	4	3	3	3	3	3	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	4	3	3	3	5	31	35	31	97
30	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	5	3	4	4	3	31	31	29	91
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	24	24	75
32	3	4	4	3	4	5	5	3	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	34	35	34	103
33	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	34	35	34	103

Anexo. 10

Estados de Situación Financiera y Estados de Resultados Integrales de los periodos:2020 – 2019, 2019 – 2018, 2018 – 2017

INVERSIONES ROYAL INKA S.A.

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA (Notas 1,2 y 3)
Al 31 de Diciembre de:
(Expresado en soles)

	Notas	2020	2019		Notas	2020	2019
ACTIVOS				PASIVO Y PATRIMONIO			
ACTIVO CORRIENTE				PASIVO CORRIENTE			
Efectivo	4	56,738	265,089	Sobregiros bancarios	4	0	0
Cuentas por cobrar comerciales	5	36,521	293,472	Cuentas por pagar comerciales	10	20,937	122,771
Cuentas por cobrar comerciales - vinculadas	6	530,824	1,259,609	Otras cuentas por pagar	11	207,073	249,465
Otras cuentas por cobrar	7	5,565	39,548	Obligaciones Financieras	12	1,322,355	1,484,237
Existencias		4,021	18,021				
Gastos pagados por anticipado	8	2,916	7,916				
Total activo corriente		636,585	1,883,655	Total pasivo corriente		1,550,365	1,856,473
Otras cuentas por cobrar - No Cte	7	2,970,800	3,620,800				
Inmueble, maquinaria y equipo (Neto de depreciación acumulada)	9	4,383,950	4,870,797	Obligaciones Financieras - no cte	12	1,729,773	2,871,760
				Total pasivo		3,280,138	4,728,233
				PATRIMONIO (Nota 13)			
				Capital		3,978,363	3,978,363
				Reservas		795,173	795,173
				Resultados acumulados		873,483	873,483
				Ganancias (Perdidas) Acumuladas		-935,822	0
				Total patrimonio		4,711,197	5,647,019
Total activo		7,991,335	10,375,252	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		7,991,335	10,375,252

Las notas que se acompañan forman parte integrante de los estados financieros.

INVERSIONES ROYAL INKA S.A.

ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES (Nota 1,2 y 3)
Por los años terminados el 31 de Diciembre de:
(Expresado en soles)

	Notas	2020	2019
Ventas netas		1,020,877	6,402,302
otros ingresos operacionales		-	5,422
Costo de Ventas	18	-506,847	-3,075,577
UTILIDAD BRUTA		514,030	3,332,147
Gastos de Ventas	18	-864,621	-1,180,716
Gastos de Administración	18	-560,112	-714,981
UTILIDAD DE OPERACIÓN		-910,704	1,436,450
OTROS INGRESOS Y GASTOS		0	0
Gastos financieros		-18,140	-135,913
Diferencia de cambio (neta)		-6,978	-61,318
UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIONES E IMPUESTOS		-935,822	1,239,219
Impuesto a la Renta	16	0	-365,736
UTILIDAD DEL EJERCICIO		-935,822	873,483

Las notas que se acompañan forman parte integrante de los estados financieros.

INVERSIONES ROYAL INKA S.A.

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA (Notas 1,2 y 3)

Al 31 de Diciembre de:

(Expresado en soles)

	Notas	2019	2018		Notas	2019	2018
ACTIVOS				PASIVO Y PATRIMONIO			
ACTIVO CORRIENTE				PASIVO CORRIENTE			
Efectivo	4	265,089	260,716	Sobregiros bancarios	4	0	0
Cuentas por cobrar comerciales	5	293,472	272,261	Cuentas por pagar comerciales	10	122,771	94,244
Cuentas por cobrar comerciales - vinculadas	6	1,259,609	1,265,917	Otras cuentas por pagar	11	249,465	259,237
Otras cuentas por cobrar	7	39,548	344,148	Obligaciones Financieras	12	1,484,237	979,159
Existencias		18,021	17,458				
Gastos pagados por anticipado	8	7,916	8,304				
Total activo corriente		1,883,655	2,168,804	Total pasivo corriente		1,856,473	1,332,640
Otras cuentas por cobrar - No Cte	7	3,620,800	0				
Inmueble, maquinaria y equipo (Neto de depreciación acumulada)	9	4,870,797	4,832,982	Obligaciones Financieras - no cte	12	2,871,760	307,401
				Total pasivo		4,728,233	1,640,041
				PATRIMONIO (Nota 13)			
				Capital		3,978,363	3,978,363
				Reservas		795,173	795,173
				Resultados acumulados		873,483	588,209
				Ganancias (Perdidas) Acumuladas		0	0
				Total patrimonio		5,647,019	5,361,745
Total activo		10,375,252	7,001,786	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		10,375,252	7,001,786

Las notas que se acompañan forman parte integrante de los estados financieros.

INVERSIONES ROYAL INKA S.A.

ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES (Nota 1,2 y 3)
Por los años terminados el 31 de Diciembre de:
(Expresado en soles)

	Notas	2019	2018
Ventas netas		6,402,302	5,848,216
otros ingresos operacionales		5,422	13,611
Costo de Ventas	18	-3,075,577	-3,006,586
UTILIDAD BRUTA		3,332,147	2,855,241
Gastos de Ventas	18	-1,180,716	-1,133,875
Gastos de Administración	18	-714,981	-706,410
UTILIDAD DE OPERACIÓN		1,436,450	1,014,956
OTROS INGRESOS Y GASTOS		0	0
Gastos financieros		-135,913	-165,508
Diferencia de cambio (neta)		-61,318	45,555
UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIONES E IMPUESTOS		1,239,219	895,003
Impuesto a la Renta	16	-365,736	-306,794
UTILIDAD DEL EJERCICIO		873,483	588,209

Las notas que se acompañan forman parte integrante de los estados financieros.

INVERSIONES ROYAL INKA S.A.

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA (Notas 1,2 y 3)

Al 31 de Diciembre de:

(Expresado en soles)

	Notas	2018	2017		Notas	2018	2017
ACTIVOS				PASIVO Y PATRIMONIO			
ACTIVO CORRIENTE				PASIVO CORRIENTE			
Efectivo	4	280,716	55,511	Sobregiros bancarios	4	0	60,365
Cuentas por cobrar comerciales	5	272,261	252,377	Cuentas por pagar comerciales	10	94,244	23,914
Cuentas por cobrar comerciales - vinculadas	6	1,265,917	1,315,654	Otras cuentas por pagar	11	259,237	178,295
Otras cuentas por cobrar	7	344,148	368,555	Obligaciones Financieras	12	979,159	1,179,818
Existencias		17,458	9,864				
Gastos pagados por anticipado	8	8,304	129,562				
Total activo corriente		2,168,804	2,131,523	Total, pasivo corriente		1,332,640	1,442,392
Otras cuentas por cobrar - No Cte.	7	0	0				
Inmueble, maquinaria y equipo (Neto de depreciación acumulada)	9	4,832,982	5,155,371	Obligaciones Financieras - no cte.	12	307,401	499,093
				Total pasivo		1,640,041	1,941,485
				PATRIMONIO (Nota 13)			
				Capital		3,978,363	3,978,363
				Reservas		795,173	795,173
				Resultados acumulados		588,209	571,873
				Ganancias (Perdidas) Acumuladas		0	0
				Total patrimonio		5,361,745	5,345,409
Total activo		7,001,786	7,286,894	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		7,001,786	7,286,894

Las notas que se acompañan forman parte integrante de los estados financieros.

INVERSIONES ROYAL INKA S.A.

ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES (Nota 1,2 y 3)
Por los años terminados el 31 de Diciembre de:
(Expresado en soles)

	Notas	2018	2017
Ventas netas		5,848,216	5,555,626
otros ingresos operacionales		13,611	0
Costo de Ventas	18	-3,006,586	-2,766,442
UTILIDAD BRUTA		2,855,241	2,789,184
Gastos de Ventas	18	-1,133,875	-1,202,344
Gastos de Administración	18	-706,410	-533,939
UTILIDAD DE OPERACIÓN		1,014,956	1,052,901
OTROS INGRESOS Y GASTOS		0	0
Gastos financieros		-165,508	-160,691
Diferencia de cambio (neta)		45,555	17,133
UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIONES E IMPUESTOS		895,003	909,343
Impuesto a la Renta	16	-306,794	-254,616
UTILIDAD DEL EJERCICIO		588,209	654,727

Las notas que se acompañan forman parte integrante de los estados financieros.