



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD**

Tesis

**Gestión administrativa para optimizar la rentabilidad de una
empresa comercial, Lima 2019**

Para optar el título profesional de Contador público

AUTOR

Br. Ramos Mio, Marleny Karina

ORCID

0000-0002-7327-3523

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD

Sistema de calidad

LIMA - PERÚ

2020

Miembros del Jurado

Dr. Fonseca Chávez Freddy Roque (ORCID: ORCID: 0000-0002-1323-0097)

Presidente del Jurado

Dr. Nolzco Labajos Fernando Alexis (ORCID: 0000-0001-8910-222X)

Secretario

Mg. Manrique Linares Cynthia Poleth (ORCID: 0000-0002-7351-5406)

Vocal

Asesor temático

Dra. Moreno Rodríguez Rosa Ysabel (ORCID: 0000-0002-7327-3523)


Dedicatoria

A mis padres y hermanos, que me brindaron su apoyo incondicional que me dieron en cada decisión tomada y han celebrado cada uno de mis progresos.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, y a mi familia por el apoyo incondicional que siempre me lo brinda, por las palabras motivadoras que me dan para seguir creciendo en lo profesional, personal y seguir cumpliendo mis metas, a la universidad Norbert Wiener por haberme dado la oportunidad de concluir con mis estudios, a los profesores por sus enseñanzas, que aportan en mi crecimiento y desarrollo profesional.

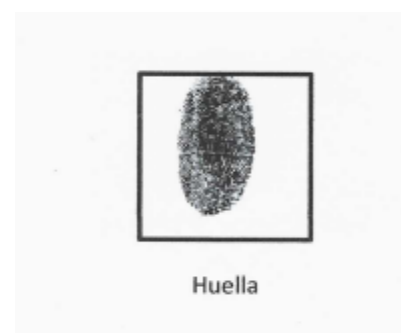
Declaración de autoría

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN DE AUTORIA	
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017	FECHA: 13/03/2020

Yo, Ramos Mio Marleny Karina, estudiante de la escuela académica de Negocios y competitividad de la universidad privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: "Gestión administrativa para optimizar la rentabilidad de una empresa comercial, Lima 2019" para la obtención del título profesional de: Contador Público es de mi autoría y declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determina los procedimientos establecidos por la UPNW.


.....
Firma
Ramos Mio Marleny Karina
DNI:47141776



Lima, 19 de diciembre del 2020

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Índice de cuadros	xi
Resumen	xii
Resumo	13
INTRODUCCIÓN	14
CAPITULO I: EL PROBLEMA	16
1.1 Planteamiento del problema	16
1.2 Formulación del problema	18
1.3 Objetivos de la investigación	18
1.4 Justificación de la investigación	18
1.5 Limitaciones de la investigación	20
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	21
2.1 Antecedentes de la investigación	21
2.2 Bases teóricas	23
CAPITULO III: METODOLOGÍA	27
3.1 Método de investigación	27
3.2 Enfoque	28
3.3 Tipo de investigación	29
3.4 Diseño de la investigación	29
3.5 Población, muestra y unidades informantes	29
3.6 Categorías y subcategorías apriorísticas	30
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
3.8 Procesamiento y análisis de datos	33
3.9 Aspectos éticos	33
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	34
	vi

4.1 Descripción de resultados cuantitativos	34
4.2 Descripción de resultados cualitativos	40
4.3 Diagnóstico	46
4.4 Propuesta	49
4.5 Discusión de resultados	73
5.1 Conclusiones	76
5.2 Recomendaciones	77
REFERENCIAS	78
ANEXOS	81
Anexo 1: Matriz de consistencia	82
Anexo 2: Evidencias de la propuesta (al detalle, es decir manuales)	83
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	94
Anexo 4: Instrumento cualitativo	98
Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos	99
Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta	103
Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)	105
Anexo 8: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental	107
Anexo 9: Pantallazos del Atlas.ti	119
Anexo 10: Informe del Asesor	121
Anexo 11: Matrices de trabajo	126

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Análisis horizontal de las cuentas contables efectivo y equivalente de efectivo y cuentas por cobrar comerciales terceros de los años 2018 y 2019.	34
Tabla 2 Análisis vertical del efectivo y equivalente de efectivo, las cuentas por cobrar comerciales terceros y capital de trabajo de los años 2018 y 2019.	36
Tabla 3 Análisis de capital de los años 2018 y 2019	38
Tabla 4 Matriz de direccionalidad de la propuesta	51
Tabla 5 Ratio de Liquidez absoluta del año 2018 al 2024	55
Tabla 6 Ratio de Apalancamiento financiero del año 2018-2024	56
Tabla 7 Indicador de Gastos administrativos del año 2018-2024	62
Tabla 8 Indicador margen de utilidad neta 2018-2024	68
Tabla 9 Indicador Gastos de ventas 2018-2024	69
Tabla 10 Indicador rentabilidad patrimonial 2018-2024	70
Tabla 11 Indicador rentabilidad patrimonial 2018-2024	71
Tabla 12 Indicador nivel ventas 2018-2024	72

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Variación de efectivo y equivalente de efectivo	34
Figura 2. Variación de cuentas por cobrar comerciales 2018 y 2019.	35
Figura 3. Variación de efectivo y equivalente de efectivo	36
Figura 4. Variación de cuentas por cobrar comerciales	37
Figura 5. Variación de capital de trabajo	38
Figura 6. Variación de costo de venta	39
Figura 7. Variación utilidad neta	39
Figura 8. Análisis cualitativo de la categoría rentabilidad	40
Figura 9. Análisis cualitativo de la subcategoría rentabilidad económica	41
Figura 10. Análisis cualitativo de la subcategoría rentabilidad financiera	42
Figura 11. Análisis cualitativo de la subcategoría ratios financieros	44
Figura 12. Análisis mixto de la categoría rentabilidad	46
Figura 13. Matriz de tácticas, actividades y cronograma – Objetivo Nro. 01	52
Figura 14. Diagrama de Gantt	53
Figura 15. Estado de situación financiera proyectado	54
Figura 16. Variación de Liquidez absoluta	55
Figura 17. Presupuesto de egreso del objetivo 1	56
Figura 18. Variación de apalancamiento financiero	57
Figura 19. Matriz de tácticas, actividades y cronograma – Objetivo Nro. 02	58
Figura 20. Diagrama de Gantt	59
Figura 21. Manual de políticas de gastos administrativos	60
Figura 22. Flujograma de procesos para la planificación y control de gastos	61
Figura 23. Variación de gastos administrativos	62
Figura 24. Presupuesto de egreso del objetivo 2	63
Figura 25. Matriz de tácticas, actividades y cronograma – Objetivo Nro. 03	64
Figura 26. Diagrama de Gantt	65
Figura 27. Estados de Resultados Integrales	66
Figura 28. Procesos de captación de nuevos clientes	67
Figura 29. Estrategia de Publicitaria	67

Figura 30. Variación de margen de utilidad neta	68
Figura 31. Variación de gastos de ventas	69
Figura 32. Variación de rentabilidad patrimonial (ROE)	70
Figura 33. Variación de rentabilidad patrimonial (ROA)	71
Figura 34. Variación de nivel de ventas	72
Figura 35. Presupuesto de egreso del objetivo 3	73
Figura 36. Balance de estado de situación financiera	83
Figura 37. Presupuesto de egreso del objetivo	89
Figura 38. Estado de resultados integrales proyectados	90

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1. Matriz de categorización problema	30
Cuadro 2. Matriz de categoría solución	31

Resumen

La presente investigación, se basa en el análisis de la “Gestión administrativa para optimizar la rentabilidad de una empresa comercial, Lima 2019”, que, siendo una parte muy importante para la entidad, no cuenta con una gestión administrativa adecuada que les ayude a llevar a cabo los procedimientos y controles de gastos administrativos de toda la organización. La investigación tiene como objetivo proponer estrategias de políticas y procesos de gastos administrativos que permitan a la empresa reducir gastos a fin de tener resultados económicos para el crecimiento de la entidad.

El método de investigación tiene el enfoque mixto con un diseño holístico, se utilizó el método inductivo y deductivo, de tipo proyectivo porque se pretende ayudar a encontrar soluciones que puedan ser aplicadas en el futuro. De igual forma se aplicó la técnica de entrevista con 5 personas que fueron las partes informantes, el instrumento utilizado fue la triangulación de la información con la herramienta Atla Ti 8.

Finalmente, en el presente trabajo de investigación se propone utilizar políticas de gastos, procesos administrativos y contables que ayudarán a la empresa a tener un mejor control de todos los gastos para tomar decisiones que sean beneficiosas para la entidad, además se propone contar con estrategias de ventas que le permita crecer y sostenerse en el mercado, tener beneficios económicos rentables y realizar inversiones que le generen mayores índices de rentabilidad.

Palabras clave: Rentabilidad, políticas de gastos administrativos, estrategias de ventas.

Resumo

Esta pesquisa baseia-se na análise da "Gestão Administrativa para otimizar a rentabilidade de uma empresa de marketing, Lima 2019", que, sendo uma parte muito importante para a entidade, não possui gestão administrativa adequada que os ajude a realizar os procedimentos e controles das despesas administrativas de toda a organização. A pesquisa tem como objetivo propor estratégias políticas e processos de despesa administrativa que permitam à empresa reduzir despesas para ter resultados econômicos para o crescimento da entidade.

O método de pesquisa tem uma abordagem mista com um desenho holístico, o método indutivo e dedutivo, do tipo projetivo, foi utilizado porque se destina a ajudar a encontrar soluções que possam ser aplicadas no futuro. Da mesma forma, a técnica da entrevista foi aplicada com 5 pessoas que foram as partes de reportagem, o instrumento utilizado foi a triangulação das informações com a ferramenta Atla Ti 8.

Por fim, este trabalho de pesquisa propõe utilizar políticas de despesa, processos administrativos e contábeis que ajudem a empresa a ter melhor controle de toda as despesas para tomar decisões que sejam benéficas para a entidade, além disso, propõe ter estratégias de vendas que lhe permitam crescer e se sustentar no mercado, ter benefícios econômicos rentáveis e fazer investimentos que gerem maiores taxas de rentabilidade.

Palavras-chave: Rentabilidade, políticas de despesas administrativas, estratégias de vendas.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la mayoría de las empresas tienen problemas en optimizar la rentabilidad, por ello se presenta esta investigación de una empresa comercial, debido a que se vio afectada al mal manejo de control de gastos administrativos y la disminución de sus ventas, lo cual no le permite a la empresa tener un rendimiento económico, para poder cubrir sus obligaciones a corto y largo plazo.

La empresa no dispone de procesos que le permita llevar un control adecuado y oportuno de sus gastos administrativos, por lo que al no contar con un manual de procesos está generando un alto crecimiento de gastos dentro de sus actividades que se aplican diariamente. A pesar de que no hay una rentabilidad estable para la empresa, no se toman en cuenta las consecuencias que generan a la entidad debido a que esto afecta en sus procesos y en baja utilidad.

La rentabilidad económica es importante para la empresa debido a que analiza la eficiencia de las actividades de la entidad. Según Sánchez (2002), menciona que la rentabilidad económica o de la inversión es una medida, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de su financiación, dado en un determinado periodo. Logrando una rentabilidad financiera permitirá en analizar el beneficio del rendimiento obtenido en un determinado tiempo, es así como indica Gironella (2005), que la rentabilidad financiera, pretende calcular la rentabilidad de los fondos propios o fuentes de financiación propias aportadas por los accionistas. Igualmente, logrando tener un mejor análisis de los ratios financieros permita a la empresa a tomar mejores decisiones en la medida de la productividad de los fondos comprometidos del negocio, es así como menciona Torres (2011), que los ratios de rentabilidad sirve para medir la rentabilidad sobre las inversiones de la empresa, específicamente analizando los beneficios. Se debe tener en cuenta un análisis en conjunto con sus factores.

El presente trabajo se realizó mediante la investigación holística, ayudará a comprender la investigación y el proceso de investigación, donde proporcionará una visión amplia de la resolución de un problema desde un punto de vista integrador con énfasis en la trascendencia, debido a esto conllevará a la empresa a comprender sus objetivos y ver la falta de ineficiencias

de una mala gestión en procesos de gastos administrativos que afecta la rentabilidad, lo cual no es nada beneficioso para la empresa debido a que disminuye sus ingresos y esto genera a que la empresa no tenga utilidades por falta de un mal control de los gastos (Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019). También se realizó mediante un enfoque de investigación mixto ayuda de formular el planeamiento del problema con mayor claridad, produce datos más óptimos y variados, potencia la creatividad teoría, apoya con mayor solidez las inferencias científicas y permite a la empresa mejorar en sus procesos administrativos que le permita minimizar los problemas en la organización (Hernández, Fernández, & Baptista 2014).

Asimismo, en el capítulo I de la investigación se desarrolló el planteamiento del problema mediante el cual se definió el problema general, los problemas específicos, el objetivo general, los objetivos específicos, la justificación y las limitaciones de la investigación. En el capítulo II se desarrolló el marco teórico de la investigación en el que se tomó como referencias los antecedentes nacionales e internacionales y las bases teóricas.

En el capítulo III se desarrolló la metodología de la investigación, en la que se definió el método de investigación, el enfoque de la investigación, el tipo de investigación, el diseño de investigación, la población, muestra y unidades informantes, la categorías y subcategorías del problema de investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el procesamiento y análisis de datos y los aspectos éticos.

Asimismo, en el capítulo IV se desarrolló la presentación y discusión de los resultados cuantitativos y cualitativos, el diagnostico, la propuesta y la discusión de los resultados de la investigación, y en el capítulo V se desarrolló las conclusiones y las recomendaciones.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Según el Fondo Monetario Mundial, muestra que la economía mundial se redujo en 2019 frenando la rentabilidad del crecimiento en los países desarrollados y en desarrollo. También señala que los problemas con consecuencias negativas están asociados a una planificación económica inadecuada, lo que conduce a una reducción parcial o generalizada de los servicios públicos (Fondo Monetario Internacional, 2018).

Asimismo, de acuerdo a lo señalado por el Banco de España, refiere que, debido a los préstamos realizado a diversas instituciones se genera un problema de rentabilidad financiera que provoca la baja rentabilidad del sector bancario, lo que conlleva a que la rentabilidad de los bancos españoles se vea sometida a una presión de disminución económica (Banco de España, 2019). Asimismo, existen problemas administrativos que dificultan la interpretación de los análisis de la información financiera y económica de la entidad, lo que conlleva a la interpretación errónea los estados financieros en los cuales se observa los resultados negativos que generan inseguridad, es decir las empresa no aplican de manera correcta lo ratios de rentabilidad lo cual no le permite evaluar de manera eficiente la capacidad para generar las utilidades de sus actividades y de esta manera poder tomar decisiones con el objetivo de poder tener alternativas en sus operaciones (Muñoz, 2018).

Además, el Ministerio de la Producción del Perú, informó que las dificultades presentadas que generan la reducción del crecimiento y desarrollo de la rentabilidad en las empresas comerciales se clasifican en: operativos que se refiere a la repartición de recursos de manera eficiente, administrativos que se relaciona con una estructura de organización y la capacidad de obtener recursos necesarios para la productividad, con el fin de colocar productos en el mercado y aumentar la rentabilidad para bien (Ministerio de la producción, 2015).

Por otro lado, el problema de las cajas peruanas es que no tienen un coeficiente que logre calcular la morosidad, lo cual disminuye la rentabilidad de las cajas, asimismo, si en los niveles de morosidad se incrementan los ingresos financieros, se verán reducidos los altos índices de

morosidad y con ello la rentabilidad aumentarán. Del mismo modo, el crecimiento empresarial también se verá afectado en el sentido de que no se recuperará los préstamos dentro de los plazos, reducirá sus niveles económicos y crecimiento empresarial de las cajas peruanas (Gómez, Mena, & Beltran, 2019). Así como también problemas que suelen darse en las empresas industriales son por falta de un apalancamiento financiero y esto influye en la rentabilidad debido al precio, al margen operativo y a los gastos operativos que tiene la entidad, lo cual es una eficiencia para gestionar los recursos económicos, debido a que las empresas industriales se verán afectada en su crecimiento económico que es el reflejo de sus rentabilidades (Casamayou, 2019).

La empresa comercial se identificaron 3 causas que afectan a la rentabilidad de la entidad, la primera causa es la falta de inversión debido a que presenta una desaceleración económica, esto produce una reducción del ritmo de crecimiento económico lo cual genera una disminución de comercialización de ventas que no se adquieren a lo proyectado de cada mes. Además, la entidad realiza gastos innecesarios que va por encima de lo planeado. Así también se identificó los créditos financieros que tienen por falta de efectivo y la necesidad que tiene de pagar a sus proveedores.

Como segunda causa identificamos los procesos operativos dentro de la organización lo cual la empresa tiene un incremento en las cuentas por pagar esto se debe a los préstamos financieros que tiene y la deuda con los proveedores, esto genera un desorden en la empresa debido a que afecta a su rentabilidad por los gastos que tiene. Otro punto es la disminución de las ventas que se están produciendo cada mes, esto debido a la mala comunicación interna que tienen los trabajadores a la hora de informar al cliente y también por la competencia en el mercado.

Asimismo, la entidad no revisa adecuadamente sus gastos por lo que se encuentra inmersa en un mal control de sus gastos en materia de registro, lo que hace que al realizar la revisión de gastos no coincida con la línea de negocio de la empresa. Además, la empresa no brinda la capacitación adecuada y no cuenta con un programa de formación continua para el personal, esto se debe a que no tiene liquidez para cubrir los gastos de formación. Por otro lado,

el problema es que no hay control de costos laborales y tributarios dentro de la entidad, y no cuenta con procesos administrativos que le ayuden a tener más orden dentro de su organización.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera se puede incrementar la rentabilidad en la empresa comercial, Lima 2019?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la situación de la rentabilidad de la empresa comercial, Lima 2019?

¿Cuáles son los factores que inciden en la rentabilidad de la empresa comercial, Lima 2019?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Proponer estrategias para optimizar la rentabilidad en la empresa comercial, Lima 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

Analizar la situación de la rentabilidad de la empresa comercial, Lima 2019.

Explicar los factores que inciden en la rentabilidad de la empresa comercial, Lima 2019.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

La justificada teoría de esta investigación se sustenta mediante la teoría de la contabilidad administrativa, teoría de contabilidad y teoría de control. La teoría de la contabilidad administrativa debe aplicarse en la investigación porque fortalecerá las operaciones de la empresa como el control y la organización administrativa, lo que facilitará las funciones de toma de decisiones adecuadas de la entidad.

De esta manera, se debe incluir la teoría de la contabilidad porque permite comprender los resultados de los registros y controlar mejor la contabilidad, evaluar y mantener el orden a través de las funciones contables aplicadas en los procesos dentro de la organización. También, la teoría del control se aplicará a la investigación en el proceso de evaluación del desempeño

organizacional, de manera que se pueda controlar la secuencia de trabajo, en este caso los factores que se incluyan en la rentabilidad.

1.4.2 Metodológica

La presente investigación se justifica metodológicamente con un enfoque mixto- proyectivo, debido a que busca identificar el problema a través de un análisis a profundidad del estudio y permitirá desarrollar una posible propuesta como solución al problema. Del mismo modo, las técnicas de encuesta a través de cuestionarios facilitan la recolección de datos necesarios para tomar decisiones correctas y oportunas que permitan incrementar la rentabilidad económica y financiera, así como obtener ratios financieras solventes que conduzcan al crecimiento sostenible de la empresa.

Igualmente, las técnicas de entrevista a través de la guía de entrevistas tienen como objetivo brindar información específica sobre temas de investigación con las partes interesadas y quienes conocen del tema de investigación, entre los que se encuentran el gerente general, jefe de planificación financiera, el contador y el administrador. Además, la técnica de análisis documental facilita la recopilación de la información que se tomará de los estados financieros donde al hacer comparaciones con años anteriores se mostrará a través de ratios financieros el punto crítico por el cual la empresa tiene una baja rentabilidad.

1.4.3 Práctica

La justificación práctica de este trabajo se realizó porque, al proponer estrategias para mejorar la rentabilidad y el crecimiento económico, permitirá a la empresa tener un mejor estudio de todos sus costos y gastos que le ayudarán a realizar mejores inversiones que darán resultados económicos positivos en márgenes de utilidad al final del período.

Además, se buscará analizar mejor los gastos de la empresa de tal forma que se facilite la obtención de información relevante que ayude a tomar decisiones que lleven a minimizar la generación de gastos innecesarios en los procesos administrativos.

Asimismo, al proponer esta estrategia para incrementar la rentabilidad, la organización implementará nuevos procesos que faciliten un mejor control documental y realicen mejor sus flujos de proyección con el fin de obtener mejores resultados monetarios que ayuden a incrementar la rentabilidad de la empresa comercial.

1.5 Limitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

Esta investigación se llevó a cabo en el periodo de cinco meses, lo que es una duración corta para la aplicación del estudio de la tesis, debido a que la recolección de información tomo mucho tiempo debido dificultades de tiempo.

1.5.2 Espacial

Se tuvo dificultades imprevistas a causa de la pandemia Covid-19, por lo cual no se puede realizar la investigación de campo, debido a que la asistencia a los trabajos de forma remota.

1.5.3 Recursos

Debido a la situación que estamos pasando a causa de Covid-19, es dificulta la asistencia de forma presencial al centro de bibliotecas para buscar información y poder realizar la información para investigación.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Brasil, Vásquez, Rech, Miranda, & Tavares (2017), de acuerdo con los estudios realizados en la empresa referenciada para su estudio, manifiesta que el 45% de las empresas tienden a beneficiarse de la rentabilidad y la liquidez simultáneas durante el período de formación, el 30% tiene un rendimiento deficiente en ambas mediciones y finalmente, en el 25% del total de empresas analizadas se prioriza la liquidez, pero se reduce la rentabilidad. Asimismo, en una determinada cantidad del grupo empresarial existe evidencia de rentabilidad y liquidez para las empresas que venden más por unidad de productos ya que tienen una mayor proporción de este tipo de activos que sus otros activos corrientes.

Cuba, Cantero y Leyva (2016), señalan que en la empresa carecen de un análisis integral del comportamiento organizacional en los métodos y procedimientos existentes, y estos comportamientos organizacionales definen los criterios para analizar consistentemente la rentabilidad económica. Además, refieren que el método propuesto es determinar la viabilidad y relevancia de los factores clave que afectan la rentabilidad económica y su impacto en las decisiones comerciales y que la rentabilidad aumentó gradualmente con el tiempo. Este es un resultado financiero positivo para la empresa.

Brasil, Daza (2016), respondió a la teoría en su estudio de que las empresas de más rápido crecimiento podrían aprovechar la ventaja competitiva de las grandes empresas para mejorar la rentabilidad. Asimismo, según sus resultados obtenidos muestra que la rentabilidad tiene un impacto positivo en el crecimiento, que las pequeñas y medianas empresas se están desacelerando, mientras que las organizaciones más grandes están logrando mayores tasas de crecimiento y rentabilidad.

En Ecuador, Nelly (2016), indica en su artículo, que el objetivo en mejorar la rentabilidad de las empresas es adaptar estrategias de mejoras en la planificación organizacional, de acuerdo a los problemas que presenta, realizo una metodología de tipo, descriptivo – explicativo,

también se determinó que las empresas cuentan con debilidades administrativas el cual no existe procedimientos y manuales para cada área del departamento, lo cual a las empresas le causa una gran deficiencia en sus operaciones. Asimismo, en Ecuador Sánchez & Lazo V (2018), menciona en su artículo que las empresas más pequeñas tienen más oportunidades para mejorar su desempeño financiero, y así tener una rentabilidad favorable generando ingresos y teniendo crecimiento económico del negocio, es decir, si las empresas cuentan con un personal eficiente, tendrán resultados positivos y todos llegarán con el objetivo de hacer crecer la empresa y tener una economía favorable para la organización.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Segura (2019), señala que para su trabajo de investigación utiliza como método de investigación cuantitativa utilizando aplicaciones descriptivas y rentables para analizar las operaciones de partes relacionadas y la rentabilidad económica y financiera de la empresa y concluye que la empresa es competente en finanzas y que el proceso de operación ha optimizado los recursos. Además, de acuerdo con el análisis de los estados financieros, la empresa también ha demostrado la relevancia de sus proyectos, que los costos y gastos de ventas se basan en la participación de la utilidad neta y que, como resultado, la empresa ha tenido un buen desempeño en su nivel de ventas lo que le permite crecer obteniendo beneficios y liquidez estable que le permita operar para incrementar sus beneficios económicos.

Farro (2017), según el análisis de los estados financieros de la empresa referenciada para su estudio, indica que para el año 2016 presenta una utilidad mientras que para el año 2017 presenta una pérdida, que en términos porcentuales representa una variación decreciente de 149,75% debido a la falta de gestión financiera en la empresa, igualmente, en el 2017 se refleja una rentabilidad negativa en sus resultados, en sus activos y en su patrimonio. Asimismo, indica que las ventas netas de la compañía en 2016 y 2017 son el 100% de los ingresos, con S/ 9'517,320 en el 2016 y S/ 13'481,570 en el 2017, lo que representa una variación porcentual de 41.65% que en soles significa un incremento de S/ 3'964.250 soles año a año, obteniendo un resultado positivo a favor de encontrar nuevas estrategias para incrementar la rentabilidad.

Flores y Naval (2017), de acuerdo a los estudios realizados en la empresa referenciada para su estudio, muestra el nivel de ingresos promedio de las cuentas por cobrar de las empresas del sector empresarial y entre los niveles hay una baja representación debido a la cantidad de incobrabilidad de las cuentas por cobrar y por el incumplimiento del pago por parte de los clientes, por otro lado, factores de capital como préstamos, ingresos y gasto en efectivo están directamente relacionados con la rentabilidad, por lo que la gestión del capital tiene una gran influencia en la rentabilidad de una empresa. Asimismo, la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad del negocio están relacionadas, lo que indica que estos indicadores están directamente relacionados con la rentabilidad financiera y económica del negocio.

Jacqueline y Montes (2016), en su redacción de su tema de investigación, nos indica un objetivo de la influencia del sistema contable – administrativo en la rentabilidad de las empresas, dichas entidades contaban con deficiencias al manejo del sistema administrativo contable, debido que los departamentos no eran eficientes en labores que realizaban, por lo que existía doble registro contable y no controlaban los gastos que no eran de acuerdo al giro del negocio, esto daba como resultado disminuir la rentabilidad óptima.

Finalmente, Alva K. (2017), menciona en su investigación que las empresas incumplen con las normas tributarias y esto repercute un impacto muy grande de problemas que representa en la gestión de la rentabilidad y la liquidez de la empresa, las entidades dentro de sus áreas no provisionaban de manera correcta sus gastos administrativos, los comprobantes de pago no respaldaban los gastos realizados, además no cuenta con procedimientos y políticas, todo esto es por la falta de incumplimiento de las normas tributarias.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Marco fundamental

La investigación se justifica teóricamente, basadas en diferentes teorías, como la teoría de la contabilidad administrativa permite analizar, reportar información financiera y no financiera que ayudará a la empresa a tomar decisiones para lograr sus objetivos organizacionales y permitirá a los gerentes utilizar información de la contabilidad administrativa para desarrollar estrategias. Las ideas básicas de contabilidad fueron desarrolladas por contadores de empresas manufactureras sin embargo estas ideas evolucionaron para aplicarse todo tipo de

organizaciones incluido las de servicios. Asimismo, la contabilidad administrativa indica la importancia de utilizar un sistema de información que cumpla con los requisitos de la administración para facilitar las funciones de planificación, control y la toma de decisiones de esta manera le facilitará la toma de decisiones en la organización para corto y largo plazo en los distintos niveles de administración. Para este trabajo la teoría de la contabilidad administrativa es importante porque es la herramienta administrativa que permitirá analizar y reportar adecuadamente las actividades que realiza la empresa, y de esta forma será posible obtener mejores resultados que serán beneficiosos para la organización el cual será generar ingresos y minimizar gasto, para así poder repercutir en el aumento de la liquidez de la empresa (Horngren, Datar, & Rajan, 2012; Horngren, Sundem, & Stratton, 2007 & Ramírez, 2008).

De esta manera, la teoría de contabilidad señala que es el estudio de procesos de ajustes, toma de decisiones y condiciones del equilibrio contable. Asimismo, representa para las entidades una unidad organizativa de múltiples grupos humanos y recursos, que se forma para lograr determinando objetivos y desarrollando actividades de carácter económico. Del mismo modo, permite tomar los precios asignados al activo de acuerdo con la demanda y la oferta para extraer el beneficio del resultado obtenido al realizar los derechos o servicios expresables a través del precio, no miden las propiedades de los objetos que están subsumidos a transacciones, toman o registran precios. Para esta investigación la teoría contable es esencial para el proceso de la organización, ya que permitirá un mejor registro de toda la información contable de la empresa. Además, ayudará a preparar los planes presupuestarios con mayor facilidad para realizar mejores inversiones que generen mejores retornos económicos. Igualmente, ayudará a alcanzar los objetivos establecidos y contribuirá al crecimiento financiero de la empresa (Sunder, 1997; Chávez, Chyrikins, Dealecsandris, Pahlen, & Yiegas, 1997 & Hendriksen, 1999).

Asimismo, la teoría del control indica que la medición y corrección del desempeño ayuda a la empresa a cumplir con sus planes y objetivos. Además, se habla del proceso de medir, evaluar el desempeño organizacional de los componentes y tomar acciones colectivas cuando sea necesario. Esto permitirá que todas las actividades tengan el control y garantizara que todo lo que se estará logrando en el trabajo sea de acuerdo con lo planeado. De igual forma la teoría de control usa funciones de transferencias para caracterizar las relaciones de entradas y salidas

de los componentes. Para este estudio la teoría de control es fundamental porque permite a la empresa evaluar mejor la eficiencia interna del control sobre los recursos que consume y la información financiera existente (Koontz,1994; Stoner,1996 & Katsuhiko, 2010).

2.2.2 Marco conceptual

La categoría de esta investigación es la rentabilidad, ya que es una técnica que las empresas requieren para producir ganancias con los factores que utilizan en sus operaciones. Igualmente, la rentabilidad se define como la asignación de diferentes elementos que la entidad puede proporcionar para incrementar sus actividades económicas y evaluar la efectividad de los elementos de inversión en términos de productividad y financiamiento personal. Asimismo, la rentabilidad es una medida de desempeño que mide el rendimiento de una inversión en una serie de actividades y está vinculada a las ventas, activos y fondos de una empresa aportados por los propietarios, proporcionando liquidez futura. Del mismo modo, se define la rentabilidad como el medio por el cual una empresa genera utilidades a través de adquisiciones, reducción de obligaciones y desarrollo empresarial. Asimismo, el concepto de rentabilidad son los resultados económicos positivos que la organización ha desarrollado en un momento determinado de acuerdo con la inversión o capital de trabajo que permitirá a las instituciones financieras mejorar la accesibilidad para un mayor crecimiento y por tanto mejorar continuamente sus resultados. Además, será indispensable para una gestión eficaz en el futuro, y será la base del crecimiento empresarial al tomar decisiones más informadas y generar retornos positivos (Jara Sánchez, Bucaram & Garcia, 2018; Díaz, M 2012; Gutiérrez, J., & Tapia, P. 2016; Diaz, 2010; López,2007).

De igual forma, la rentabilidad económica se refiere a las ganancias obtenida durante un periodo de tiempo establecido donde se observa utilidad generada por los recursos de la empresa, además la rentabilidad económica evalúa de manera eficiente las actividades que realiza la empresa. El objetivo es evaluar el desempeño general de los activos de una empresa, también conocido como el rendimiento de los activos de una empresa, y medir el desempeño logrado durante el período, independientemente del estado de financiación (Sánchez, 2002; López, 2007 & Ccaccya, 2015).

Asimismo, la rentabilidad financiera tiene como finalidad calcular la rentabilidad del capital o fuentes de financiación aportadas por los accionistas, de la misma manera, la rentabilidad se define habitualmente como la derivada de rentas derivadas del capital fijo, independientemente de los resultados obtenidos y distribuidos. Por tanto, la rentabilidad financiera puede verse como un objetivo de rentabilidad cercano al accionista o propietario, cuya finalidad es calcular el margen de capital o recursos financieros apoyados por el accionista (Gironella, 2005; Ccaccya, 2015 & Sánchez, 2002).

Del mismo modo, las ratios de rentabilidad son indicadores que muestran el desempeño de un fondo de responsabilidad corporativa e indican la capacidad de una empresa para generar y medir sus índices de liquidez, cumplimiento y rentabilidad. Asimismo, la rentabilidad es un conjunto de indicadores cuyo objetivo es diagnosticar si una empresa genera ingresos suficientes para cubrir sus costos y pagar a sus propietarios o inversionistas y de igual manera, presentar el desempeño de la empresa en relación a las ventas y activos de capital. Igualmente, el índice de rentabilidad financiera sirve como medio para medir el desempeño obtenido de una inversión, especialmente teniendo en cuenta factores de precio, gastos de producción, entre otros (Barco, 2008; INEI, 2012 & Torres, 2011).

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

El método inductivo es un método científico, de análisis de hechos para obtener conclusiones generales y realizar conclusiones basadas en el evento específico para el que se utiliza las observaciones, del mismo modo, establece reglas mediante la observación de hechos y la generalización de la conducta observada, de hecho, lo que hace es solo una generalización o un conjunto de conclusiones a través de la lógica. Asimismo, el método inductivo es una herramienta para identificar los problemas internos de una empresa, puede identificar conclusiones y resultados generales que ayudarán a resolver los problemas de la empresa investigada, pero también se aplicará a todos los objetos similares desde una adquisición hasta un evento específico o una empresa comercial (Bernal ,2010 & Behar, 2008).

El método deductivo, es un procedimiento racional que va de lo general a lo concreto, si las suposiciones que hacen también son ciertas, entonces la conclusión de la deducción se caracteriza por ser verdadera, por tanto, todo pensamiento descriptivo guiará de lo general a lo específico, también, el método deductivo, explica que consiste en formular hipótesis sobre posibles soluciones a los problemas planteados y comprobar los datos disponibles para concordar con ellos, de tal manera el método deductivo permitirá la explicación de lo estudiado a través de la hipótesis de tal forma que permita la aplicación del fenómeno o la detección de hechos puntuales específicos en la investigación de la empresa comercial (Gómez, 2012 & Cegarra, 2011).

El método analítico divide el todo en partes con el fin de observar la naturaleza y los resultados del fenómeno, lo que permitirá explicar y comprender mejor los fenómenos de investigación y establecer nuevas teorías. Asimismo, la investigación explicativa tiene como objetivo explicar conceptos, establecer relaciones entre conceptos y también abordar las causas de los eventos para explicar bajo qué circunstancias aparece y por qué dos o más variables están relacionadas, de esta manera, el método analítico ayudará en la investigación es validar o verificar mediante pruebas los hechos de la investigación y de esta manera se llevará a cabo un

mejor control de sus disminuciones de se ha generado en la rentabilidad (Gómez, 2012 & Bernal, 2010).

3.2 Enfoque

El enfoque mixto funciona bajo los principios de sinergia y complementariedad de enfoques, cuyo propósito es realizar un análisis en profundidad, pero proponer otras alternativas de solución, de tal manera planifica los problemas con mayor claridad, generan datos y diversos, aumentan la creatividad teórica, respaldan un razonamiento científico más confiable y mejores datos de investigación, asimismo, el enfoque de investigación mixto permitirá encontrar un estudio minucioso del problema en sí. Además, con la ayuda de recursos de investigación mixta, puede brindar posibles sugerencias para la solución en sí en función de las causas y consecuencias de la rentabilidad del negocio, y brindar mejores resultados a la organización (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019 & Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

El tipo de estudio de proyección se ocupa de lo que se necesita para lograr sus metas y objetivos y funcionar correctamente, y por su parte, la técnica de proyección les da a las personas más libertad para expresarse al ponerlas en la posición de un tercero para transmitir puntos de vista positivos y / o negativos sobre el tema de estudio. De esta forma, a través de este estudio, se puede realizar un plan estratégico suficiente para la culminación de los problemas que enfrenta la empresa y las soluciones necesarias para mejorar estos problemas en la empresa (Hurtado, 2010 & Fernández, 2004).

El nivel de investigación comprensivo brinda explicaciones para comprender los problemas, predecir y prever sus consecuencias, para así formular planes de mejora, asimismo, se refieren también al procedimiento de análisis, interpretación de datos, la comprensión racional o lógica se utiliza para explicar o comprender los resultados de un estudio. De esta manera, el nivel comprensivo de la investigación permitirá analizar, explicar y proponer soluciones que lleven a la empresa a mejorar los resultados de rentabilidad y ayudarla a analizar mejor los procesos que minimicen los problemas que surgen dentro de la organización (Hurtado, 2000 & Sánchez, Reyes & Mejía, 2018).

3.3 Tipo de investigación

La investigación holística ayudará a comprender la investigación y el proceso de investigación, donde proporcionará una visión amplia de la resolución de un problema desde un punto de vista integrador con énfasis en la trascendencia (Carhuacho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019).

3.4 Diseño de la investigación

El nivel explicativo secuencial, señala que el diseño se caracteriza por el primer paso de recopilar y analizar datos cuantitativos y otro paso de recopilar y evaluar datos cualitativos, y la mezcla se produce cuando el resultado cuantitativo inicial indica la recopilación de datos cualitativos, del mismo modo incluye interpretar datos cuantitativos obtenidos mediante la consulta de documentos, listas, archivos de observación o la herramienta más utilizada es decir la encuesta, de acuerdo a la interpretación de los resultados reflejados en tablas y gráficos.

Asimismo, la investigación de tipo explicativo secuencial ayudará en la investigación utilizando su metodología para obtener datos e información eficiente, que se extraerán de los documentos contables de la empresa y así realizar los análisis de los indicadores de rentabilidad (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014 & Carhuacho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019).

3.5 Población, muestra y unidades informantes

3.5.1 Población y muestra

La población es una serie de medidas que se puede realizar en función de las características comunes de un conjunto de organismos u objetos, también, una muestra es la parte de una población muestreada de la que se obtiene realmente información para el diseño de la investigación y sobre la cual se medirán y observarán las variables de interés, de acuerdo, en el trabajo de investigación la población está constituida por cinco personas involucradas en el problema de investigación, que son el Gerente general, Gerente de planeamiento financiero, el administrador, el contador y el asistente de contabilidad. De esta manera, el método utilizado es aleatorio debido a que se ha seleccionado a los trabajadores de la empresa que conocen el tema de investigación. Igualmente, la muestra para la investigación está conformada por cinco personas de la población, conocedoras sobre el tema de la problemática de la investigación,

entre los que se encuentran Gerente general, Gerente de planeamiento financiero, el administrador, el contador y el asistente de contabilidad.

3.5.2 Unidades informantes

En las unidades informantes se consideró como participantes al Gerente general, al gerente de planeamiento financiero, al administrador, al contador y al asistente contable, debido a que están enfocados al tema del estudio de la investigación y asumen sus funciones importantes de la empresa comercial.

3.6 Categorías y subcategorías apriorísticas

Para esta investigación se construyó la categoría de rentabilidad, definiéndola como la definición de la asignación de diferentes elementos que la entidad puede proporcionar.

Categorías	Sub categorías	Indicadores
C1 Rentabilidad económica	SC1 Rentabilidad económica	I1 Control de gastos
		I2 Cartera de clientes
		I3 Tecnología
	SC2 Rentabilidad de financiera	I4 Rotación de mercaderías
		I5 Aumento del margen
		I6 Apalancamiento financiero
	SC3 Ratios de rentabilidad	I7 Rentabilidad sobre las ventas
		I8 Rentabilidad sobre la inversión
		I9 Rentabilidad sobre el patrimonio

Cuadro 1. Matriz de categorización problema

Categorías	Problema	Objetivo	Solución/Evidencias
C1 (Solución): Gestión administrativa para optimizar la rentabilidad	Escases de efectivo	Incrementar el efectivo de la empresa en un 15 % anual	Estado de situación financiero proyectado
	Exceso de gastos administrativo	Reducir gastos administrativos	Flujograma de procesos de gastos Y políticas de gastos
	Disminución de ventas	Incrementar las ventas	Estado de resultado integrales, estrategia de ventas y estrategia de marketing

Cuadro 2. Matriz de categoría solución

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La entrevista es definida como la técnica para obtener información sobre la naturaleza del problema de las fuentes principales, los datos pueden ser nuevos o complementarios y ayudaran a cuantificar las características y propiedades del estudio, además, la entrevista es la comunicación franca entre dos o más personas, sobre un tema de investigación, en el cual se desea recopilar datos de manera verbal. Asimismo, la entrevista se aplicará en la investigación, realizando entrevista sobre los temas fijados, donde participará el investigador y las personas involucradas en el tema de investigación y así recopilar toda la información verídica (Espinoza, 2014 & Sánchez, Reyes, & Mejía, 2018).

Asimismo, el análisis documental, se conceptualiza como el análisis del contenido de la fuente, se extraerá los elementos de información más importante de los documentos y se organizan de acuerdo con los objetivos del investigador. Del mismo modo, esta técnica se utilizará en la investigación para buscar documentos con el fin de obtener datos e información que se extraerá de los registros contables de la empresa y, así, analizar los indicadores de rentabilidad (Sánchez, Reyes & Mejía, 2018 & Bernal, 2010).

3.7.2. Descripción

El instrumento de la guía de entrevista tiene como objetivo principal recopilar la mayoría de los datos para que pueda comprender el propósito de la encuesta, además, los investigadores pueden crear esta guía según sea necesario, de esta manera, la guía de la entrevista es la base de la entrevista, aunque este muy estructurado, queda en manos de entrevistador, asimismo la guía de entrevista se realizará antes de la entrevista donde el investigador planteará, en la ficha de entrevista todas las preguntas que sean conveniente para un mejor resultado que proporcione respuestas coherentes sobre la rentabilidad de la empresa (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, & Baena, 2017).

Además, un registro documental es necesario porque se requieren registros para registrar con precisión la información recopilada con fines de investigación a fin de evitar la pérdida de información y hacerla disponible durante el procesamiento y análisis. Finalmente, el propósito de este instrumento, en la investigación ayudará a recopilar información de los documentos, esto permitirá un orden y se tendrá conocimiento del contenido de la documentación analizar, para obtener información de la rentabilidad las ratios financieros extraídos y elaborados de los estados financieros de la empresa comercial (Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019. & Niño, 2011).

3.7.3. Validación

La validez del instrumento indica cuántas conclusiones se pueden extraer de los resultados obtenidos, es decir, se trata de una herramienta eficaz para medir la actitud del cliente hacia la calidad del servicio que la empresa necesita y la actitud hacia el conocimiento de la calidad del cliente. Asimismo, la validación de un instrumento es útil en la investigación, para saber si los instrumentos se están desarrollando correctamente y pueden medirse obteniendo información correcta (Bernal, 2010 & Niño, 2011)

3.7.4. Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento que evalúa se define para todos los instrumentos de medición, además, se refiere a la consistencia de los puntajes obtenidos por una misma persona en múltiples pruebas con la misma herramienta. Asimismo, la Fiabilidad del instrumento será de

utilidad en la investigación ya que ayudará a la gestión organizacional a calcular todas las observaciones que sucedan dentro de la entidad (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, & Bernal, 2010).

3.8 Procesamiento y análisis de datos

El programa ATLAS.TI es muy útil para entrevistas, participación y coordinación de los conjuntos de datos determinados por los investigadores, del mismo modo, TI puede agregar archivos para usar en división de triángulos, como pdf, formato multimedia rtf, audio, etc. También, el Atlas. Ti, se aplicará en investigación, ya que permitirá cotejar la información recibida con los conceptos investigados en busca de un diagnóstico adecuado (Hernández, Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014 & Carhuancho, Nolazco, Sicheru, Guerrero, & Casana, 2019).

Igualmente, el Atlas.ti, es un formato multimedia, de audio y video que le permite agregar archivos para usar en triangulación como pdf, MS Word, etc., de manera similar, la triangulación compara la información sobre un problema específico con la información de otras fuentes e investigadores, lo que le permite ver un problema desde varios ángulos y ubicaciones, asimismo, este método mixto de análisis de datos utiliza la triangulación de datos para validar los diferentes resultados obtenidos de la investigación y puede utilizar estrategias de procesamiento de datos y permitir a la empresa comercial llevar un adecuado control de todas sus operaciones y de esta manera tener un aumento de rentabilidad (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019 & Sánchez, Reyes, & Mejía, 2018).

3.9 Aspectos éticos

Dentro, de los aspectos éticos los autores han sido citados según norma Apa por lo que no es copia. Por lo tanto, son elegidos a cinco integrantes de la compañía como informantes de manera descriptiva, por tener conocimiento de manera directa de la problemática, para ello se solicitó el permiso para procesar dichos informes, por lo cual se respeta la opinión de ellos. La información no ha sido manipulada ni tergiversada por lo que se tiene la segura de la veracidad de ello que contribuye a la investigación.

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Descripción de resultados cuantitativos

Tabla 1

Análisis horizontal de las cuentas contables efectivo y equivalente de efectivo y cuentas por cobrar comerciales terceros de los años 2018 y 2019.

Análisis Documental	Fórmula	Variación
Análisis vertical 2018-2019	$\frac{\text{Efectivo y Equivalente de Efectivo 2019}}{\text{Efectivo y Equivalente de Efectivo 2018}} = \frac{246,468.54}{741,788.51} - 1$	-66.77%
	$\frac{\text{Cuentas por cobrar comerciales 2019}}{\text{Cuentas por cobrar comerciales 2018}} = \frac{68,833.71}{980,997.59} - 1$	-92.98%

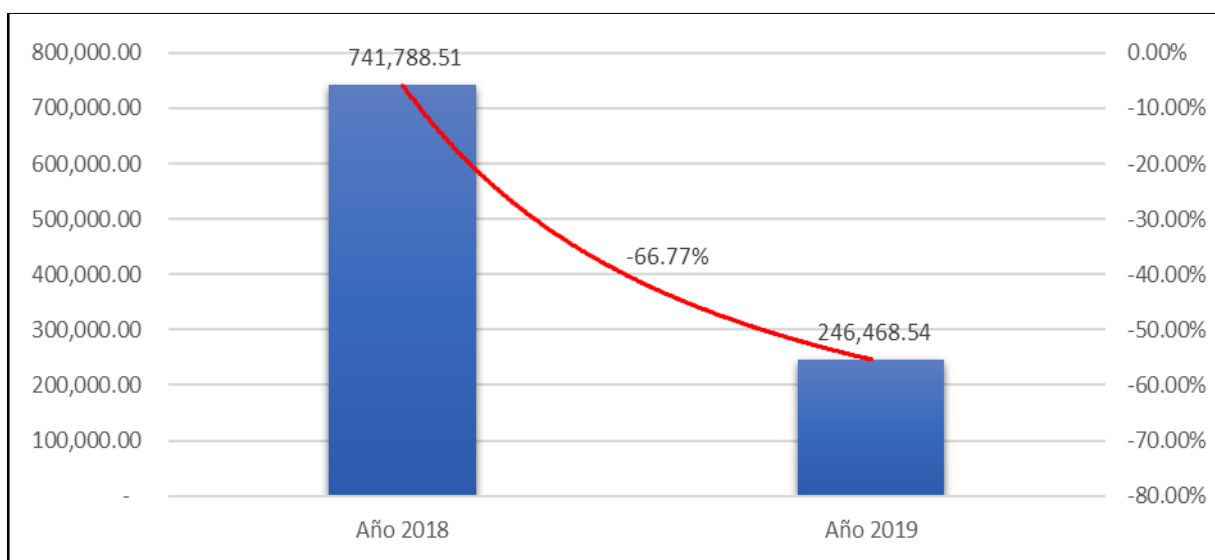


Figura 1. Variación de efectivo y equivalente de efectivo

Fuente: Elaboración propia (2020)

De acuerdo al análisis horizontal aplicado en la tabla 1 y los datos mostrados en la figura 1, se observa que el efectivo y equivalentes de efectivo en 2018 ascienden a 741,788.51, al igual que para 2019 el efectivo y equivalentes de efectivo asciende a 246,468.54, lo que representa una disminución considerable en comparación con el año 2018 ya que se obtiene un resultado

estadístico desfavorable del - 66.77%, la razón es que en 2019 las ventas se redujeron considerablemente en comparación con las ventas de 2018 debido a malas gestiones administrativas y comerciales.

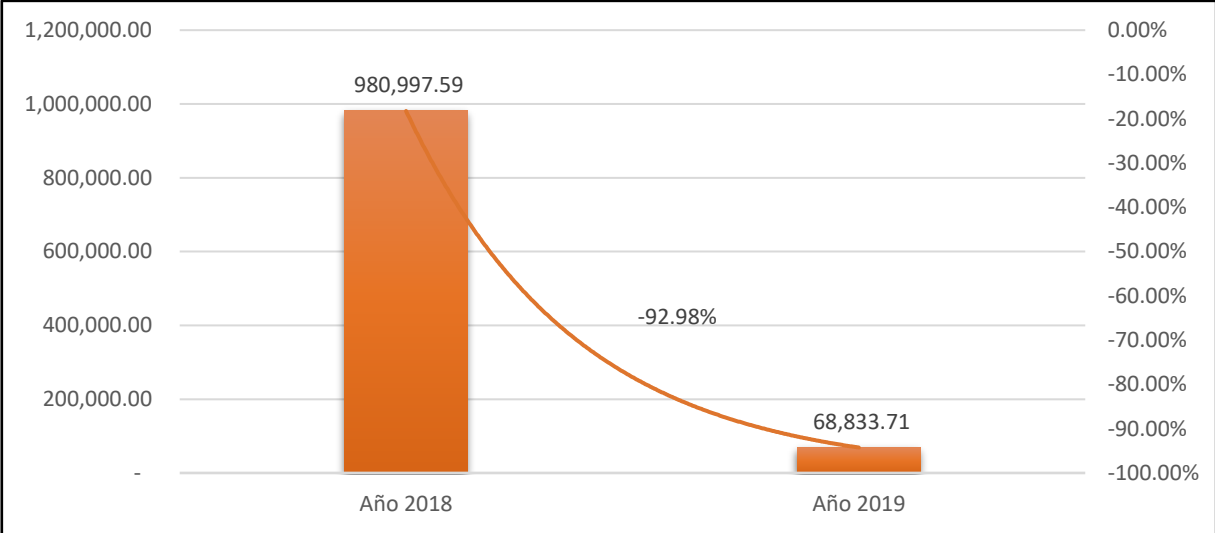


Figura 2. Variación de cuentas por cobrar comerciales 2018 y 2019.

Fuente: Elaboración propia (2020).

De acuerdo al análisis realizado sobre las cuentas por cobrar comerciales se observa en la tabla 1 y la figura 2 que las cuentas por cobrar en el año 2018 presentan el 980,997.59, los cual en comparación al año 2019 que representa un monto de 68,833.71, disminuyó en un -92.98% siendo un resultado estadístico favorable para la entidad ya que se realizaron más ventas al contado y además se gestionaron de forma más eficiente las cobranzas y éstas fueron más fluidos debido a que la empresa aplico políticas de ventas al contado.

Tabla 2

Análisis vertical del efectivo y equivalente de efectivo, las cuentas por cobrar comerciales terceros y capital de trabajo de los años 2018 y 2019.

Análisis Documental	Fórmula	Variación
	$\frac{\text{Efectivo y Equivalente de Efectivo 2019}}{\text{Total, activo 2019}}$	$= \frac{246,468.54}{5,439,327.00} = 4.53\%$
	$\frac{\text{Efectivo y Equivalente de Efectivo 2018}}{\text{Total, activo 2018}}$	$= \frac{741,748.00}{7,589,987.00} = 9.77\%$
Análisis horizontal 2018-2019	$\frac{\text{Cuentas por cobrar comerciales terceros 2019}}{\text{Total, activo 2019}}$	$= \frac{528,227.00}{5,439,327.00} = 9.71\%$
	$\frac{\text{Cuentas por cobrar comerciales terceros 2018}}{\text{Total, activo 2018}}$	$= \frac{980,998.00}{7,589,987.00} = 12.92\%$
	$\frac{\text{Capital 2019}}{\text{Total, pasivo y patrimonio 2019}}$	$= \frac{3,275,840.00}{5,439,327.00} = 60.23\%$
	$\frac{\text{Capital 2018}}{\text{Total, pasivo y patrimonio 2018}}$	$= \frac{3,275,840.00}{7,589,987.28} = 43.16\%$

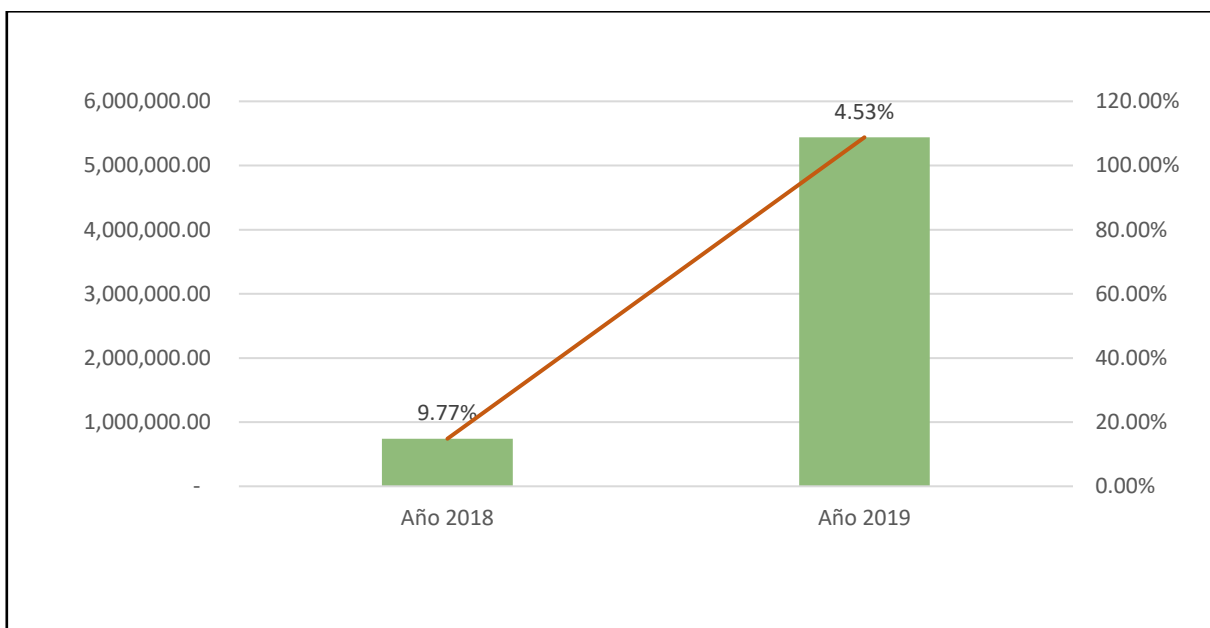


Figura 3. Variación de efectivo y equivalente de efectivo

Fuente: Elaboración propia (2020).

Según el análisis realizado se observa en la tabla 2 y la figura 4, que la cuenta contable efectivo y equivalente de efectivo en el año 2018 representa 9.77% del total de activo, un margen relativamente importante para mantener liquidez en la empresa, en el año 2019 la liquidez no fue favorable, lo cual representa el 4.53% del total de activos, debido al mal uso del efectivo que se utilizó en gastos que no están relacionados con la línea de negocio.

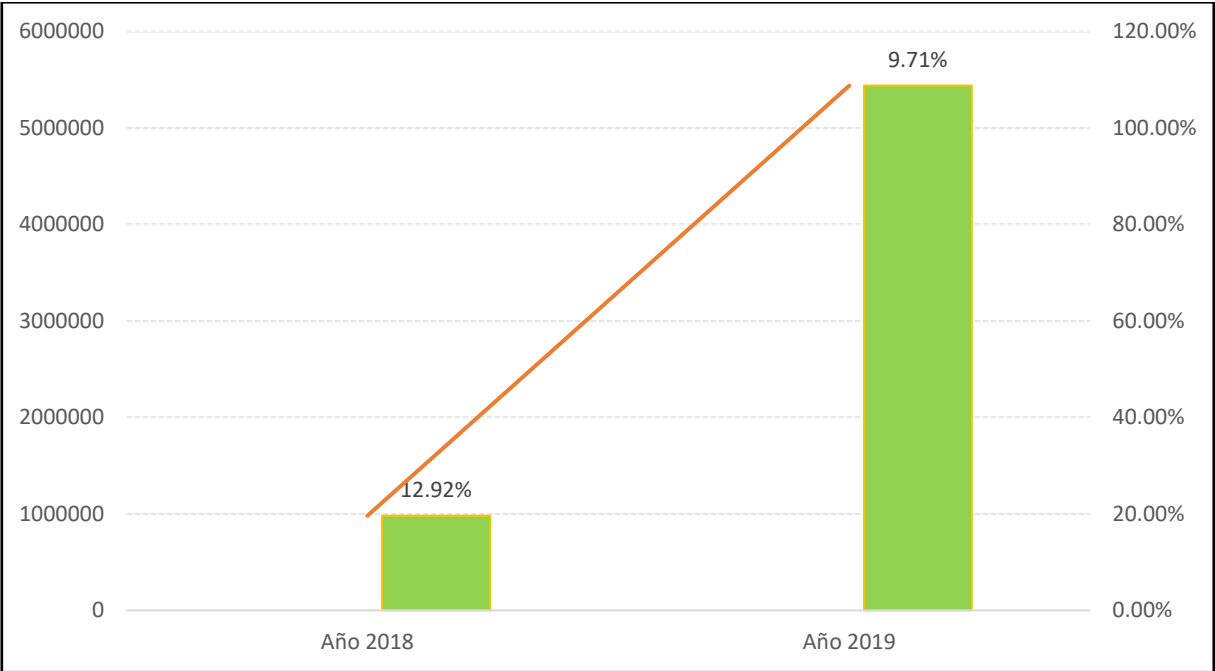


Figura 4. Variación de cuentas por cobrar comerciales

Fuente: Elaboración propia (2020).

De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa en la tabla 2 y figura 4 que las cuentas por cobrar en 2018 representaron el 12,92% del activo total, en las cuales presentó dificultades debido a que los cobros no fueron fluidos, por motivo que la empresa no contaba con una adecuada gestión de cobranza en sus facturas, asimismo, en el año 2019 las cuentas por cobrar representan el 9,71% del activo total, lo que representa un rubro muy relevante con respecto al activo total, esto se debe a que la empresa aplicó políticas de venta en efectivo para capturar liquidez y atender sus obligaciones.

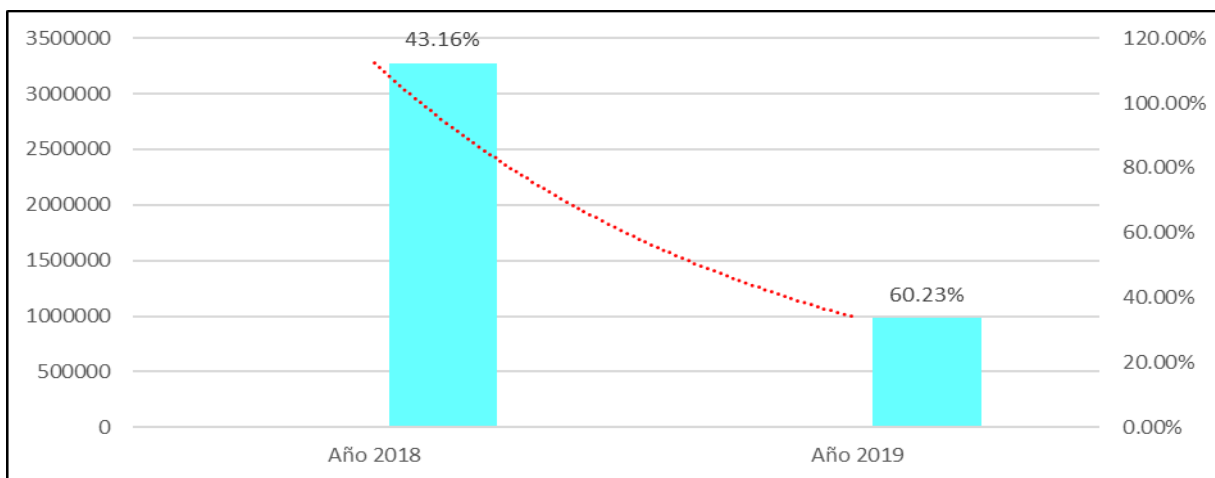


Figura 5. Variación de capital de trabajo

Fuente: Elaboración propia (2020).

De acuerdo a lo mostrado en la tabla 2 y la figura 5, se verifica que el capital en el año 2018 representa 46.16% del total de patrimonio y pasivo total, siendo una cifra razonable que respalda los pasivos con que cuenta la empresa, asimismo, en el año 2019 fue de 60.23% lo que significa que razonablemente respalda las obligaciones que tiene la empresa frente a terceros.

Tabla 3

Análisis de capital de los años 2018 y 2019

Análisis Documental	Fórmula		Variación
	$\frac{\text{Costo de ventas 2019}}{\text{Ventas 2019}}$	=	$\frac{6,230,170.74}{9,872,888.75} = 63.10\%$
	$\frac{\text{Costo de ventas 2018}}{\text{Ventas 2018}}$	=	$\frac{10,617,519.02}{16,404,707.31} = 64.72\%$
Ratios de Rentabilidad 2018-2019	$\frac{\text{Utilidad neta 2019}}{\text{Activo total 2019}}$	=	$\frac{-573,639.00}{5,439,327.00} = -10.55\%$
	$\frac{\text{Utilidad neta 2018}}{\text{Activo total 2018}}$	=	$\frac{-1,028,745.00}{7,589,987.00} = -13.55\%$

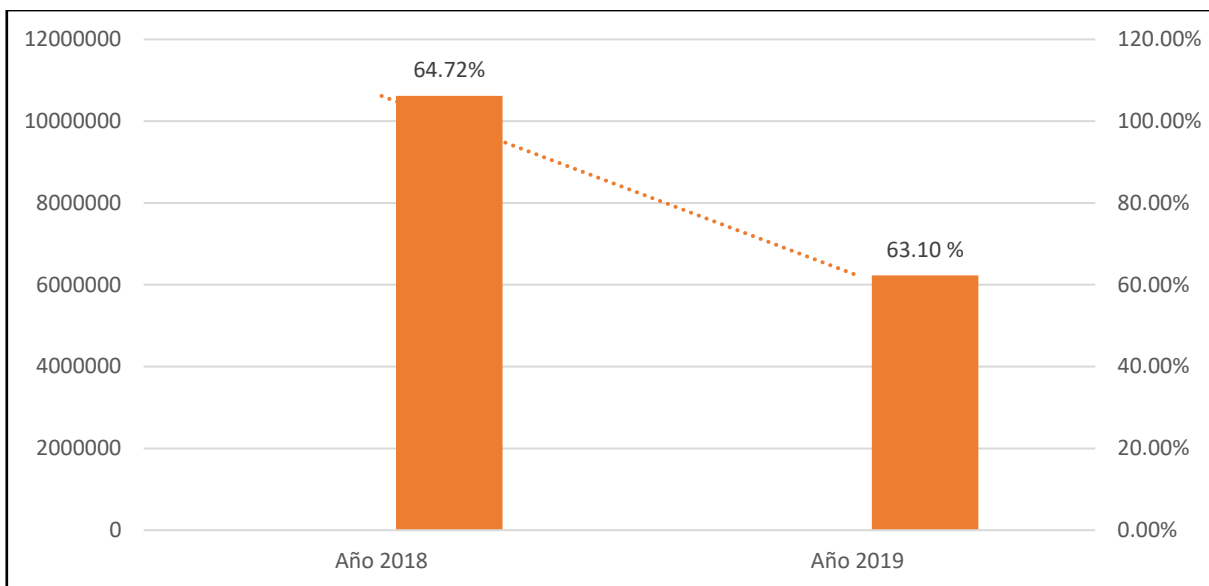


Figura 6. Variación de costo de venta

Fuente: Elaboración propia (2020).

Según se observa en la tabla 3 y la figura 6, el análisis muestra que el costo de ventas del periodo 2018 fue de 64.72%, causa de ello fueron las excesivas compras innecesarias sin control en los costos de materiales, esto elevó los presupuestos de los costos mientras que en el periodo 2019, el costo de venta representa el 63.10% del total de las ventas generadas debido a que, según el estado de situación financiera, la empresa tiene exceso de stock.

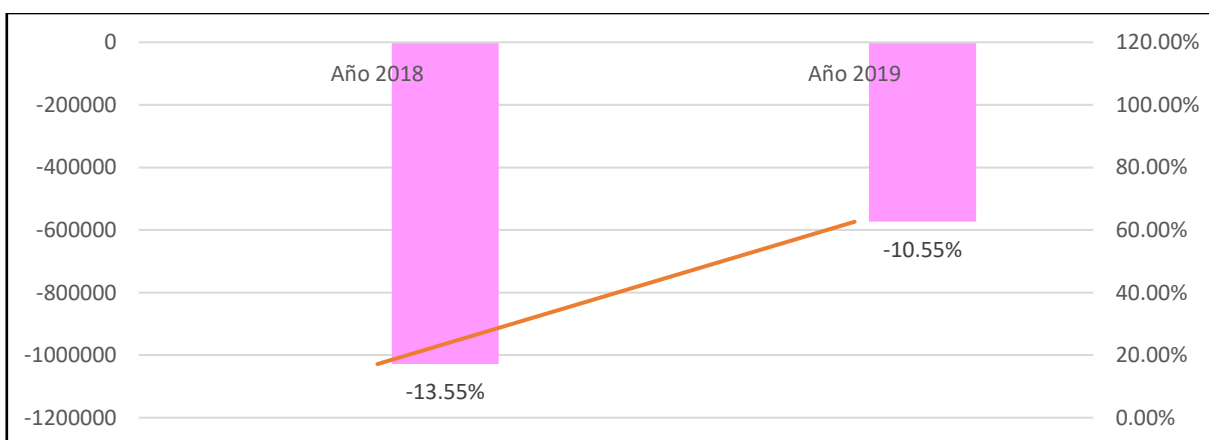


Figura 7. Variación utilidad neta

Fuente: Elaboración propia (2020).

Según el análisis efectuado se observa en la tabla 3 y la figura 7 que la utilidad neta en el periodo 2018 es de -13.55%, lo cual no fue favorable para la empresa debido a que la empresa presenta pérdida, asimismo, en el año 2019 la utilidad neta representa el -10.55% en relación de los activos totales, lo que significa que la empresa tuvo pérdida por lo que la empresa actualmente se encuentra inmersa en problemas económicos financieros que no le permiten cumplir con sus obligaciones contraídas con terceros.

4.2 Descripción de resultados cualitativos

Categoría rentabilidad

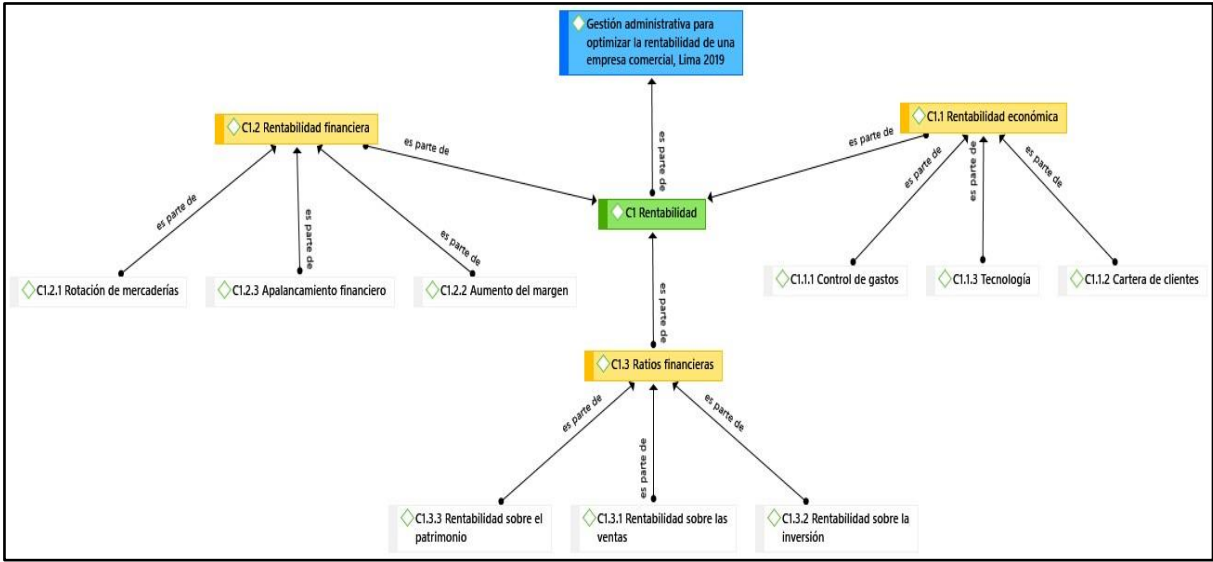


Figura 8. Análisis cualitativo de la categoría rentabilidad

En el análisis cualitativo de la categoría rentabilidad obtenido del programa Atal ti.8, permite determinar la relación y consistencia de la principal categoría de investigación en la que se demostró que la rentabilidad económica, la rentabilidad financiera y los ratios financieros son parte de la rentabilidad, están asociadas entre sí, en la rentabilidad económica se identificó como indicadores control de gastos, tecnología y cartera de clientes, también tenemos la rentabilidad financiera que se identifica con sus indicadores de rotación de mercadería, apalancamiento financiero y aumento de margen. Asimismo, en los ratios financieras se identificó los indicadores como rentabilidad sobre el patrimonio, rentabilidad sobre las ventas y rentabilidad sobre la inversión, esto debido a que al verificar la información obtenida por los entrevistadores como se muestra en la figura 7.

4.2.1 Sub categoría rentabilidad económica

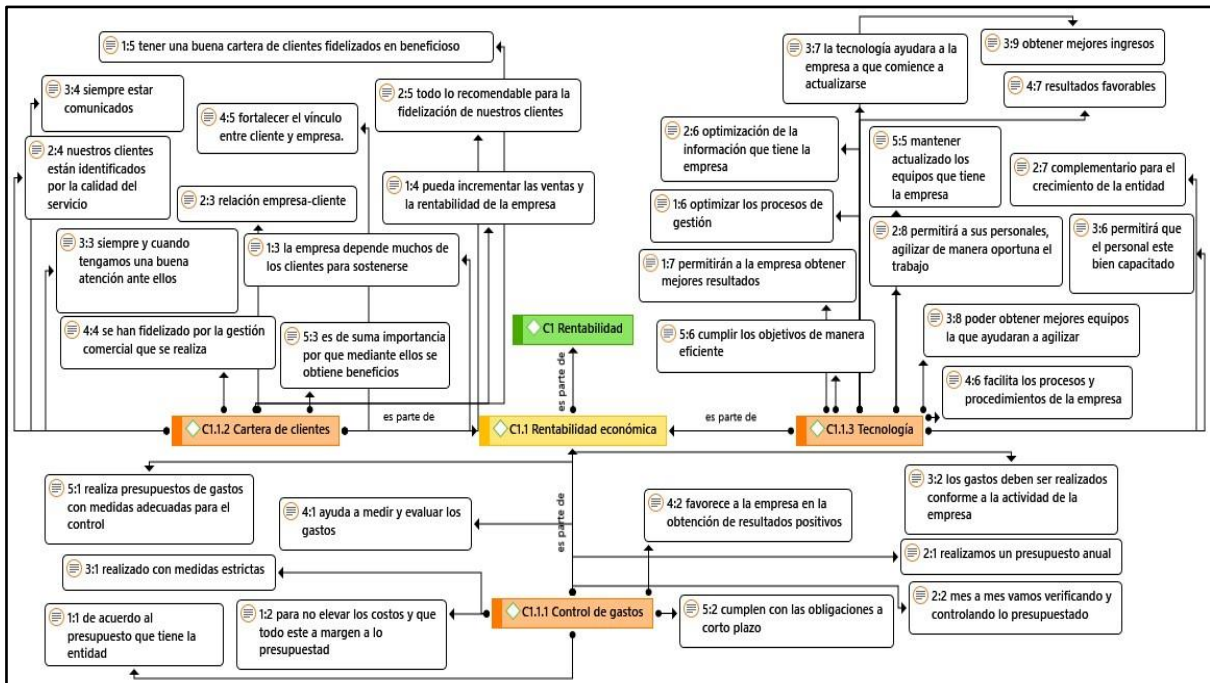


Figura 9. Análisis cualitativo de la subcategoría rentabilidad económica

Según se observa en la figura 9, en el análisis cualitativo de la subcategoría rentabilidad económica, en relación a las entrevistas realizadas a los participantes se obtuvo la siguiente información, la rentabilidad económica evalúa de manera eficiente las actividades que realiza la empresa, esto se basa en un control de los gastos que la empresa debe tener en los procesos esto ayuda a medir y evaluar sus controles para que este no sea demasiado alto y exceda los ingresos de la entidad, además, la empresa comercial en los procesos de control de gastos se lleva a cabo con medidas estrictas, ya que deben llevarse a cabo de acuerdo a la actividad que realiza la empresa, un buen control beneficia a la empresa a lograr resultados positivos.

El factor donde cada uno de los entrevistados coincidió dentro de la rentabilidad económica, es la fidelización de cartera de clientes esto es debido a que la empresa depende mucho de los clientes para mantener sus ventas en el mercado, por otro lado, al tener una buena cartera de clientes es beneficioso ya que existe la posibilidad de que ellos recomienden a la empresa con otros consumidores y así se pueda incrementar las ventas y la rentabilidad de la empresa. Del mismo modo, los clientes van a ser fidedignos siempre y cuando tengamos una buena atención

ante ellos, y siempre estar comunicados y hacerle saber que son lo primordial para la empresa. tener clientes pertenecientes a la empresa, se han fidelizado por la gestión comercial que se realiza, ya sea a través de promociones, trato hacia el cliente, facilidades de pago, entre otros factores que han ayudado a fortalecer el vínculo entre cliente y empresa.

Otro factor donde cada uno de los entrevistados coincidió que es importante es la tecnología que afecta directamente los procesos de la empresa, esto es importante porque permitirá a la empresa actualizar constantemente sus equipos, así como introducir sistemas actualizados para lograr sus objetivos de manera efectiva, también, será útil para optimizar la información con la que cuenta la empresa y, además de hacer crecer a la empresa, también permitirá a su personal agilizar el trabajo de manera oportuna. Asimismo, la implementación de nuevos equipos es importante porque facilita los procesos y procedimientos de la empresa, invertir en equipos y maquinaria en la mayoría de los casos es beneficioso, siempre y cuando la empresa tenga resultados favorables y tenga ese beneficio disponible para poder hacerlo.

4.2.2 Sub categoría rentabilidad financiera

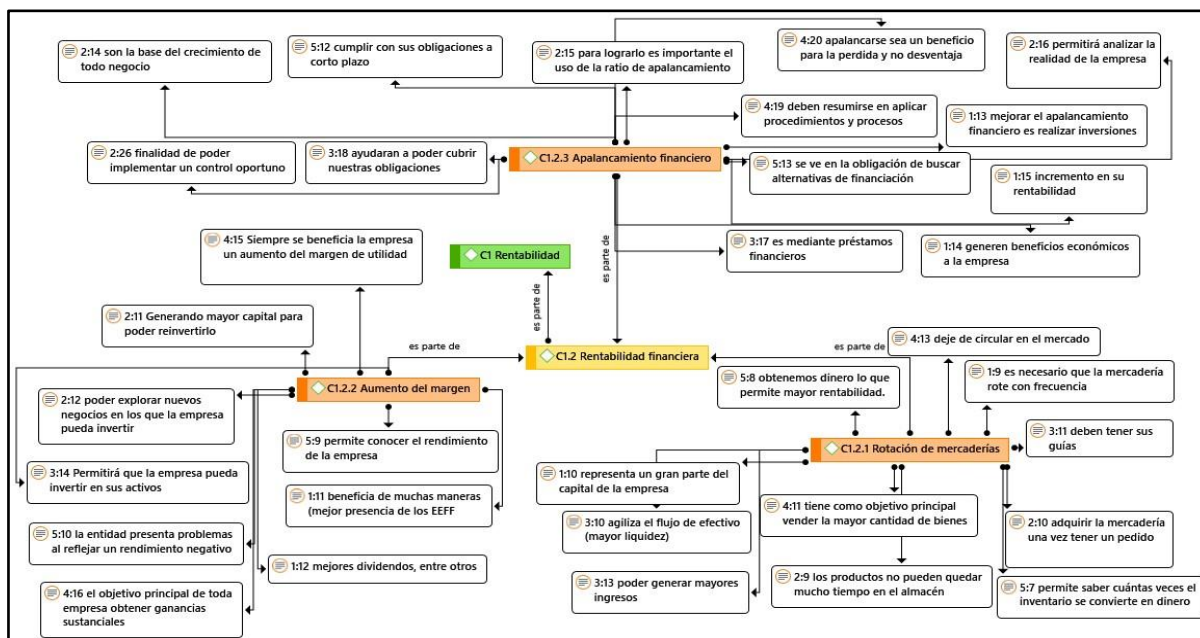


Figura 10. Análisis cualitativo de la subcategoría rentabilidad financiera

En la figura 10 se muestra el análisis cualitativo de la subcategoría rentabilidad financiera en la que se indica los indicadores rotación de mercadería, aumento de margen y apalancamiento financiero, según las respuestas de los entrevistadores se obtuvo lo siguiente:

Rotación de mercaderías

La rotación de mercadería, es fundamental para la empresa debido a que permitirá saber cuántas veces el inventario se convierte en dinero, mediante ello se determinará la eficiencia, a mayor rotación más rápido, se obtendrá dinero lo que permite obtener mayor rentabilidad, es importante que la mercadería rote con frecuencia debido a que representa gran parte de capital de la empresa, por lo tanto, si se tiene estancada la mercadería conllevaría a la entidad a cometer gastos innecesarios por el almacenaje e incluso se puede deteriorar, es importante mencionar que cuando se tenga pedidos esto deben tener orden de compras, guía de entradas y salidas para llevar un mejor control. También permitirá tener una alta rotación de mercadería debido a que agiliza el flujo de efectivo (mayor liquidez). Con ello poder generar mayores ingresos.

Aumento de margen

El aumento de margen de capital es importante debido, a que conforme aumenta genera más capital para que el negocio pueda seguir creciendo y pueda reinvertirse, o la empresa puede explorar nuevos negocios que se pueden invertir para aumentar más las ganancias, también, permitirá conocer el rendimiento de la entidad de tal manera se puede tomar decisiones importantes, además, siempre se beneficia la empresa, el objetivo principal de toda empresa es obtener ganancias sustanciales, para poder invertir en mejoras para la empresa u capitalizarse para generar mejores resultados.

Apalancamiento financiero

Las estrategias financieras que permite mejorar el apalancamiento financiero en la empresa es realizar inversiones que generen beneficios económicos y aumente la rentabilidad, ya que una buena gestión de la empresa puede lograr objetivos positivos, además, la mejor forma de poder tener una mejora en la empresa es mediante préstamos financieros esto ayudará a poder cubrir las obligaciones o poder invertir en nuevos equipos en la empresa.

4.2.3 Sub categoría ratios financieros

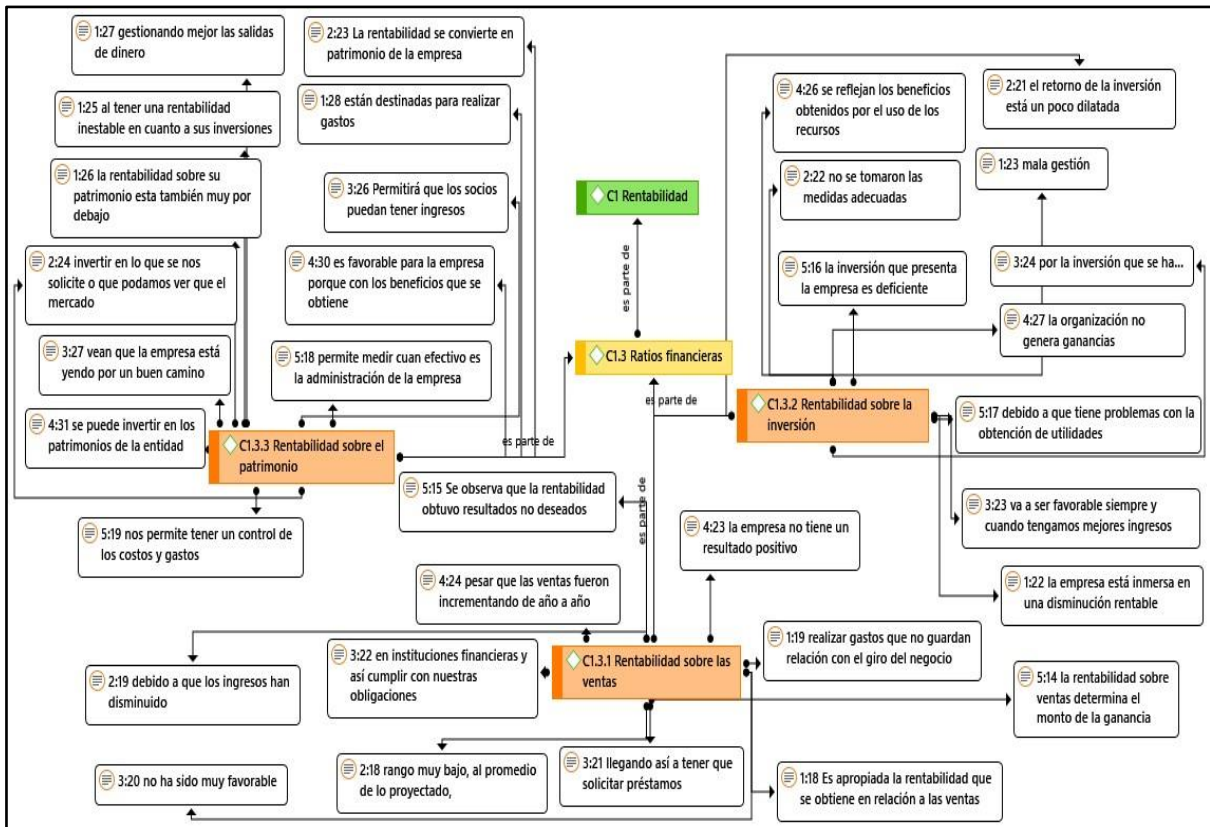


Figura 11. Análisis cualitativo de la subcategoría ratios financieros

En la figura 11 se muestra el análisis cualitativo de la subcategoría ratios financieros en la que se toma como indicadores la rentabilidad sobre las ventas, rentabilidad sobre la inversión y rentabilidad sobre el patrimonio, y según las respuestas de los entrevistadores se obtuvo que:

Rentabilidad sobre las ventas

La rentabilidad sobre la venta determina el monto de la ganancia, se observa que la rentabilidad obtuvo resultado no deseado debido a las falencias que presenta la empresa, también, la empresa esta con un rango muy bajo, al promedio de lo proyectado, esto se debe a que los ingresos han disminuido y no son suficientes para financiar el crecimiento de la entidad, asimismo, la rentabilidad de la empresa en estos años no ha sido muy rentable ya que nuestros ingresos han bajado llegando así a tener que solicitar préstamos en instituciones financieras y así cumplir con nuestras obligaciones.

Rentabilidad sobre la inversión

La rentabilidad sobre la inversión, en la empresa está inmersa en una disminución rentable frecuente ya que debido a la mala gestión de sus gastos no provee las consecuencias futuras y no tiene la capacidad para cumplir con sus obligaciones contraídas con los terceros. Además, esto dificulta los resultados de las utilidades o ganancias de las inversiones.

Rentabilidad sobre el patrimonio

La rentabilidad sobre el patrimonio es importante porque es favorable para la empresa porque con los beneficios que se obtiene, se puede invertir en los patrimonios de la entidad, para que la empresa pueda generar aún más rentabilidad y crecimiento, también, permitirá medir cuan efectivo es la administración de la empresa, esto nos permite tener un control de los costos y gastos, es la capacidad que tiene para generar mayor utilidad es decir tener un mayor ingreso que egreso, asimismo, dará a conocer a los socios que vean como está yendo la empresa, esto permitirá obtener mejoras y ver el crecimiento laboral de la empresa

4.3 Diagnóstico

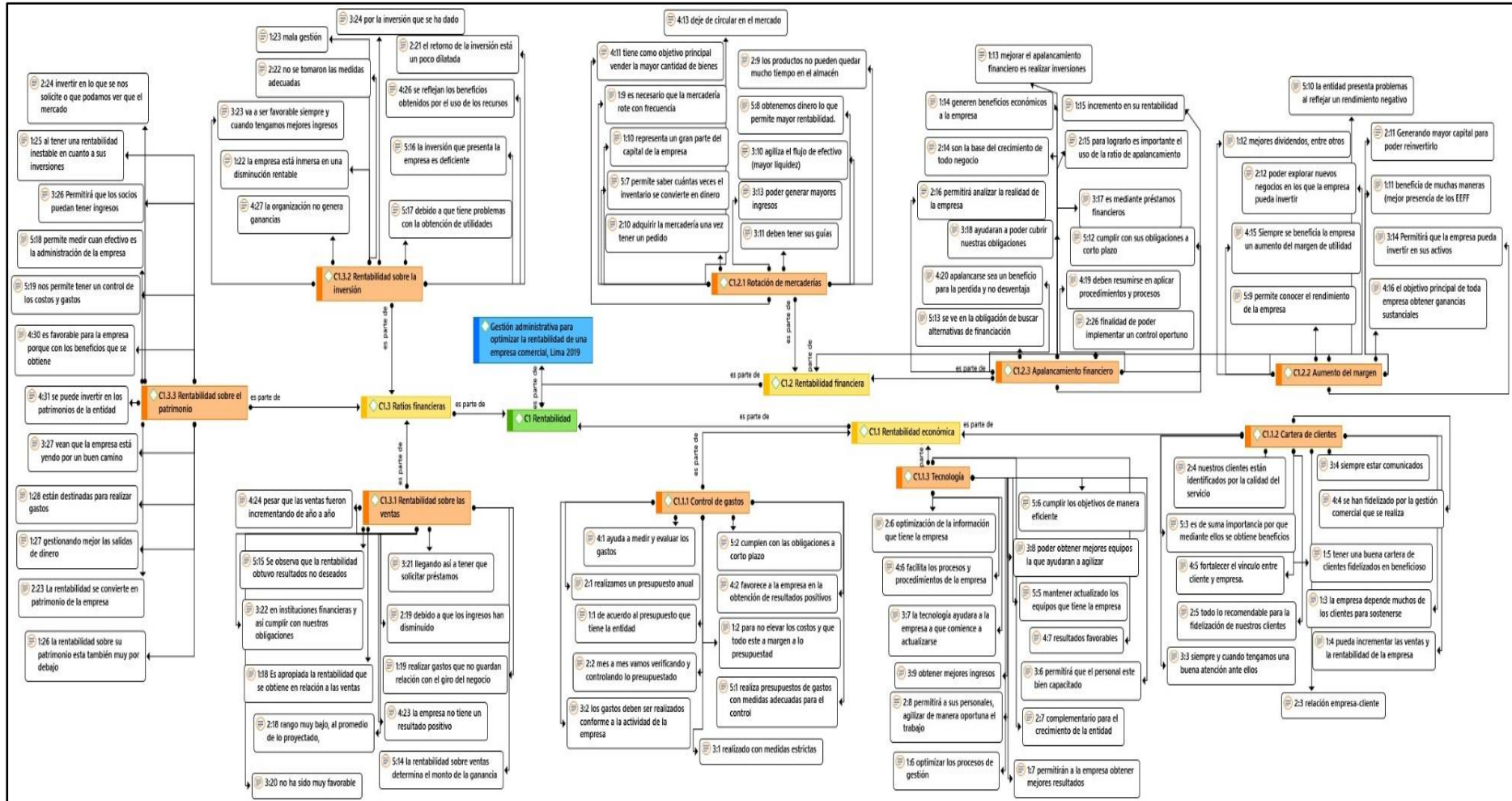


Figura 12. Análisis mixto de la categoría rentabilidad

Análisis mixto de la subcategoría rentabilidad económica

Según el estudio efectuado en el análisis vertical de los estados financieros del 2019 se observa, que las cuentas por cobrar comerciales, de la empresa representan el S/ 4.53% del total del activo esto es debido a que la empresa aplico políticas de ventas a contado, en el año 2018, las cuentas por cobrar tienen un margen relativamente favorable que es de S/ 9.77%, se debió a un procedimiento adecuado en el área de cobranzas.

En relación a las entrevistas realizadas a los participantes se obtuvo que la información sobre la cartera de clientes es esencial porque permite conocer el perfil del cliente, además, en la empresa los clientes son importantes ya que mediante ellos se obtendrá beneficios económicos por el volumen de ventas que se realicen, es decir para las ventas de los productos que se realice en el presente y a futuro, asimismo, es beneficioso porque mantener a los clientes satisfechos y fidelizados, será más viable para que ayuden en hacer publicidad a la empresa mediante la recomendación con otros consumidores y así se pueda incrementar las ventas y la rentabilidad.

Análisis mixto de la subcategoría rentabilidad financiera

Rotación de mercadería

Según el análisis de la ratio financieros en los años 2019 se observa que el costo de ventas asciende a un porcentaje de S/ 63.10% del total de las ventas generadas debido a que, según el estado de situación financiera, la empresa tiene exceso de stock, asimismo en el periodo 2018, tiene un porcentaje de S/ 64.72 %, estos resultados no fueron nada favorables a la empresa debido a que aumento más el exceso de mercadería que se tiene en almacén.

De acuerdo con las entrevistas realizadas a los participantes se obtuvo que la mayor parte de gastos está representada debido a rotación de mercadería lo cual se refleja en el costo de ventas, debido a que los productos no pueden quedar mucho tiempo en el almacén esto debido a que si la mercadería se estanca o deje de circular en el mercado esto perjudicará a la entidad debido a que no le permitirá generar ingresos obteniendo una baja rentabilidad.

Aumento de margen

El estudio realizado, en el análisis sobre el capital del año 2019 representa el S/ 60.23% del total de pasivo y patrimonio de la empresa, lo que significa que rozablemente respalda las obligaciones de la empresa frente a terceros, asimismo, se observa que el año 2018 tuvo un porcentaje de capital del S/ 43.16%, lo que significa que razonablemente su capital le permitió hacer frente a sus obligaciones contraídas con terceros.

De acuerdo con las entrevistas realizadas a los participantes se obtuvo que la empresa está generando mayor capital para poder reinvertir para así poder crecer el negocio, o incluso poder explorar nuevos negocios en los que la entidad pueda reinvertir para incrementar aún más sus ganancias.

Análisis mixto de la subcategoría ratios financieros

De acuerdo al análisis sobre los ratios de rentabilidad para el año 2018 y 2019, se observa que la utilidad neta del 2018 representa el -13.55% del activo total de la empresa, siendo este un resultado estadístico negativo que muestra que en dicho año la empresa obtuvo pérdidas debido a la mala gestión administrativa y al mal uso de los recursos económicos de la empresa al realizar gastos innecesarios y que no guardan relación con el giro del negocio, asimismo, se verifica que en el año 2019 la utilidad neta representa el -10.55% del activo total, resultado que en comparación con el 2018 muestra un pequeño avance, pero que sin embargo se sigue obteniendo resultados negativos por los mismo motivos detallados anteriormente. Del mismo modo, se observa que la utilidad neta del 2018 representa el -41.12% del total del patrimonio neto y en el 2019 la utilidad neta representa el -16.18% del total del patrimonio, resultado que muestra la insolvencia que tiene la empresa para cubrir sus obligaciones frente a terceros, por lo que se requiere tomar medidas urgentes que contribuyan a la empresa a revertir la situación difícil y que le ayuden a concientizar sobre las buenas prácticas del buen uso de sus recursos económicos y financieros.

De acuerdo con las entrevistas realizadas a los participantes, se obtuvo que la información, de la rentabilidad de la empresa esta con un rango muy bajo, al promedio de lo proyectado, debido a que los ingresos han disminuido y no son suficientes para financiar el

crecimiento de la entidad. Además, la rentabilidad sobre la inversión que presenta la empresa es deficiente debido a que tiene problemas con la obtención de utilidades o ganancias en una inversión. El rendimiento no fue como se esperaba por lo que la inversión no se ha recuperado. Las estrategias que debe adoptar la empresa para mejorar su apalancamiento financiero, deben resumirse en aplicar procedimientos y procesos donde apalancarse sea un beneficio para la pérdida y no desventaja, evaluar mediante un análisis por medio de las ratios financieras, donde muestre que la entidad es capaz de cumplir con las obligaciones que demanda apalancarse. También las estrategias financieras son la base del crecimiento de todo negocio, para lograrlo es importante el uso de la ratio de apalancamiento que permitirá analizar la realidad de la empresa con la finalidad de poder implementar un control oportuno para la toma de decisiones.

4.4 Propuesta

4.4.1 Priorización de los problemas

Para identificar la problemática en la empresa comercial, se identificaron los problemas más relevantes, los cuales fueron hallados en el análisis cuantitativo y cualitativo, que son los siguientes:

Problema 1. Escases de efectivo

Problema 2. Exceso de gastos administrativo

Problema 3. Disminución de ventas

4.4.2 Consolidación del problema

La empresa comercial se vio afectada por tres problemas:

Escases de efectivo

Exceso de gastos administrativos, y

Disminución de las ventas

Asimismo, según se pudo verificar en el estado de situación financiera, en los años 2018 y 2019 la empresa tuvo pérdidas, y además no tuvo una rentabilidad favorable, debido a que generaban bajos ingresos, por otro lado, la empresa también cayó en excesivos gastos administrativos y

disminuyó sus ventas, por lo que su liquidez no le permitió cubrir sus obligaciones contraídas con terceros a corto y a largo plazo.

4.4.3 Fundamentos de la propuesta

La propuesta que se presenta en este trabajo de investigación se centra en los problemas que se presentan en la empresa por exceso de gastos administrativos incurridos, ya que son gastos incurridos innecesariamente, lo que afecta la rentabilidad y utilidad de la empresa.

Asimismo, el presente trabajo de investigación está sustentado por la teoría de contabilidad administrativa, ya que mediante esta teoría se busca estudiar la organización administrativa y llevar una mejor gestión organizacional que ayudará a la toma de decisiones en la empresa y a obtener resultados positivos.

Igualmente, se fundamenta mediante la teoría de la contabilidad, la cual se relaciona con la presente investigación debido a lo importante y esencial que es la contabilidad en la empresa, para aplicar y analizar los resultados previos de los registros de información. Además, en cuanto al área de compras se podrá analizar y registrar de manera correcta los gastos que se realizan en la entidad y así poder tomar mejor decisión ante gerencia y los personales encargados.

Por último, la teoría de control ayuda en la propuesta porque se busca conseguir un mejor control en toda la organización, planificación estrategias y evaluando el desempeño en la organización, de manera que se pueda controlar la secuencia de trabajo.

4.4.4 Categoría solución

Luego de priorizar los problemas encontrados en la empresa comercial, se determinaron las posibles soluciones a los problemas. Para formular recomendaciones, es necesario implementar una política de gastos administrativos, que le permitirá a la empresa tener mejores pautas para controlar los gastos en la organización. Además, Se desarrollará un diagrama de flujo de planificación y control de gastos para que el proceso se pueda desarrollar secuencialmente en las partes de gestión y contabilidad. También se pueden desarrollar planes de ventas y

marketing, que ayudarán a la empresa a incrementar las ventas y obtener utilidades y beneficios económicos.

4.4.5 Direccionalidad de la propuesta

Tabla 4

Matriz de direccionalidad de la propuesta

Objetivo	Estrategia	Táctica	KPI
Objetivo 1. Incrementar el efectivo de la empresa en un 15 % anual	Estrategia 1. Reducción del grado de endeudamiento	Táctica 1. Gestión de los clientes y ventas	KPI 1. Liquidez Absoluta = (caja banco / pasivo corriente)
		Táctica 2. Realizar solicitudes de préstamos en entidades financieras	KPI 2. Apalancamiento financiero (utilidad antes de impuestos / patrimonio/utilidad ante de impuestos e intereses /activo total)
Objetivo 2. Reducir gastos administrativos	Estrategia 2. optimizar los gastos administrativos	Táctica 3. Procesos de gastos administrativos	KPI 3. Gastos administrativos (Gastos administrativos / Ventas)
		Táctica 4. Elaboración de políticas de gastos	
Objetivo 3. Incrementar las ventas	Estrategia 3. Elaboración de un plan de ventas y plan de marketing	Táctica 5. Publicidad en redes sociales	KPI4. Nivel ventas (Gastos de ventas / Ventas) KPI5. Margen de utilidad neta (Utilidad Neta/ Ventas Netas) KPI6. ROE (Resultado neto / Patrimonio total) KPI7. ROA (Resultado neto / Activo total) KPI8. Costo de ventas (venta anual- ventas anteriores/entre venta anteriores *100)
		Táctica 6. Procesos de captación de nuevos clientes	

Fuente: Elaboración propia (2020)

4.4.6 Actividades y cronograma

Objetivo N° 1

Objetivo	Estrategia	Táctica	KPI	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	Evidencia
Objetivo 1. Incrementar el efectivo de la empresa en un 15 % anual	Estrategia 1. Reducción del grado de endeudamiento	Táctica 1. Gestión de los clientes y ventas	KPI 1. Liquidez Absoluta = (caja banco / pasivo corriente)	A1. Gestionar y requerir los procesos de caja	6/01/2021	5	11/01/2021	a. Jefe de administración y fianzas b. Contador c. Tesorero	600	Evidencia 1. Estado de situación financiero proyectado
				A2 Realizar un flujo de caja proyectado	11/01/2021	3	14/01/2021	a. Jefe de administracion b. Jefe de tesoreria c. Jefe de contabilidad	240	
				A3 Elaborar un plan administrativo	14/01/2021	2	16/01/2021	a. Jefe de creditos y cobranzas b. Jefe de administracion c. Jefe de contabilidad	120	
		Táctica 2. Realizar solicitudes de préstamos en entidades financieras	KPI 2. Apalancamiento financiero (utilidad antes de impuestos / patrimonio/utilidad ante de impuestos e intereses /activo total)	A4 Solicitud de aprobación de préstamos	16/01/2021	5	21/01/2021	a. Jefe de creditos y corbranzas b. Jefe administracion	15	
				A5 Elección de entidad bancaria	21/01/2021	1	22/01/2021	a. Jefe de administración y fianzas b. Contador c. Tesorero	0	
				A6 Ejecución de estrategias financieras	22/01/2021	7	29/01/2021	a. Jefe de administración y fianzas b. Contador c. Tesorero	0	

Figura 13. Matriz de tácticas, actividades y cronograma – Objetivo Nro. 01

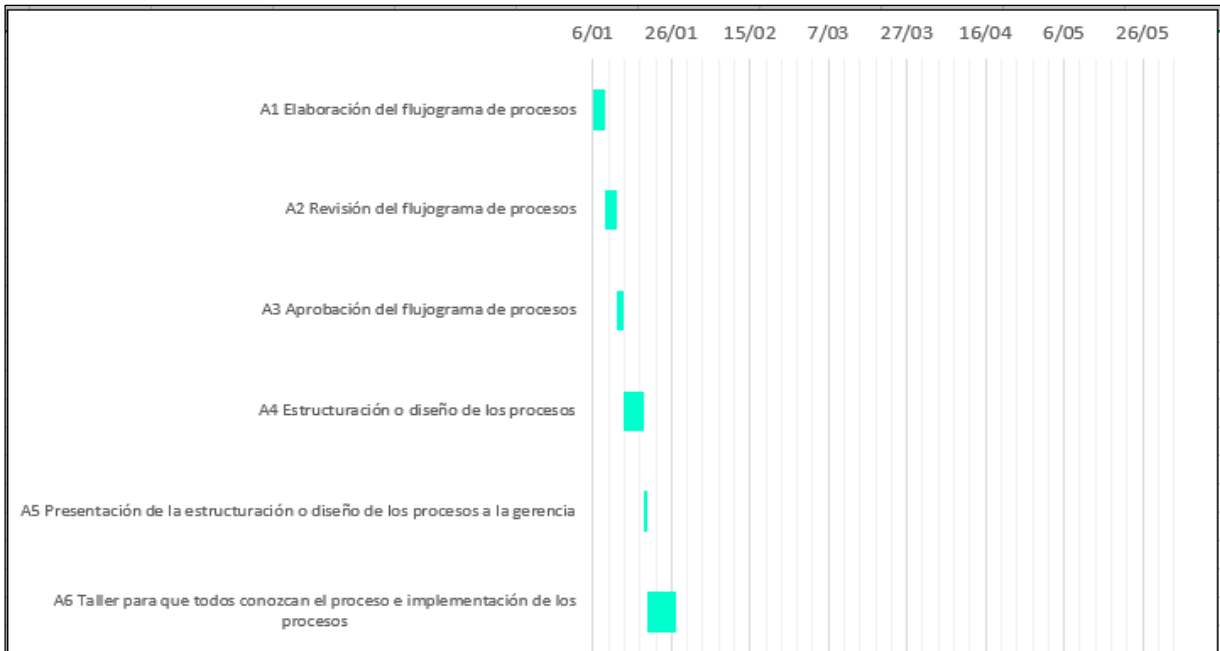


Figura 14. Diagrama de Gantt

Como se muestra en la figura 12, se detallan las actividades que permitirán alcanzar el objetivo 1, que es incrementar la caja de la empresa a un 15% anual.

	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024
	Acumulado	Acumulado	Acumulado	Acumulado	Acumulado	Acumulado	Acumulado
<u>ACTIVO CORRIENTE</u>							
CAJA Y BANCOS	741,788.00	246,468.54	258,791.97	284,671.17	427,006.75	640,510.13	960,765.19
CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	980,998.00	528,227.18	554,638.54	582,370.46	640,608	704,668	775,135
CUENTAS POR COBRAR DIVERSAS	300,000	945,754.10	926,839.02	908,302.24	881,053.17	854,621.58	828,982.93
MERCADERIAS	0.00	1,086,121.80	1,031,815.71	980,224.92	882,202.43	793,982.19	714,583.97
EXISTENCIAS POR RECIBIR	3,958,740	724,081.20	687,877.14	653,483.28	588,134.95	529,321.46	476,389.31
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	5,981,526.00	3,530,652.82	3,459,962.38	3,409,052.08	3,419,004.82	3,523,103.61	3,755,856.49
<u>ACTIVO NO CORRIENTE</u>							
INMUEBLES, MAQUINARIA Y EQUIPO	961,609	1,926,045.32	2,219,118.83	2,347,907.71	2,507,791.45	2,833,677.84	3,248,461.93
DEPRECIACIÓN ACUMULADA	-47,333	-199,842.32	-239,810.78	-287,772.94	-345,327.53	-414,393.03	-497,271.64
OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES	694,184	182,471.00	209,841.65	251,809.98	314,762.48	393,453.09	491,816.37
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	1,608,461	1,908,674.00	2,189,149.69	2,311,944.75	2,477,226.40	2,812,737.89	3,243,006.66
TOTAL ACTIVO	7,589,986.59	5,439,326.82	5,649,112	5,720,997	5,896,231	6,335,842	6,998,863
<u>PASIVO CORRIENTE</u>							
TRIBUTOS POR PAGAR	227,815	249,471.33	251,966.04	254,485.70	257,030.56	259,600.87	262,196.88
REMUNERACIONES POR PAGAR	424,292	349,849.02	353,347.51	335,680.13	318,896.13	302,951.32	287,803.76
OBLIGACIONES FINANCIERAS A CORTO PLAZO	0.00	0.00	373,022.49	335,720.24	218,218.16	141,841.80	92,197.17
CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES	4,435,943	518,086.80	528,448.53	502,026.11	476,924.80	453,078.56	430,424.63
TOTAL PASIVO CORRIENTE	5,088,050	1,117,407.15	1,506,785	1,427,912	1,271,070	1,157,473	1,072,622
<u>PASIVO NO CORRIENTE</u>							
CUENTAS POR PAGAR FINANCIERAS		777,130.19	691,645.87	615,564.83	461,673.62	346,255.22	259,691.41
TOTAL PASIVO CORRIENTE		777,130.19	691,646	615,565	461,674	346,255	259,691
TOTAL PASIVO	5,088,049.51	1,894,537.34	2,198,430	2,043,477	1,732,743	1,503,728	1,332,314
<u>PATRIMONIO</u>							
CAPITAL SOCIAL	3,275,840	3,275,840.00	3,275,840	3,275,840	3,275,840	3,275,840	3,275,840
RESULTADOS ACUMULADOS	254,842	842,588.82	268,949.48	174,841.62	401,679.81	887,647.94	1,556,273.74
RESULTADOS DEL EJERCICIO	-1,028,745	-573,639.34	-94,107.86	226,838.19	485,968.13	668,625.80	834,435.56
TOTAL PATRIMONIO	2,501,937	3,544,789.48	3,450,682	3,677,520	4,163,488	4,832,114	5,666,549
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	7,589,987	5,439,326.82	5,649,112	5,720,997	5,896,231	6,335,842	6,998,863

Figura 15. Estado de situación financiera proyectado

Objetivo 1: Incrementar el efectivo de la empresa en un 15 % anual

01 Indicador: Liquidez absoluta

Fórmula:

$$\text{Liquidez absoluta} = \frac{\text{caja bancos}}{\text{pasivo corriente}}$$

Tabla 5

Ratio de Liquidez absoluta del año 2018 al 2024

01. Liquidez absoluta	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024
	Acumulado	Acumulado	Acumulado	Acumulado	Acumulado	Acumulado	Acumulado
caja bancos	741,788.00	246,468.54	258,791.97	284,671.17	427,006.75	640,510.13	960,765.19
pasivo corriente	5,088,049.51	1,117,407.15	1,506,784.58	1,427,912.19	1,271,069.65	1,157,472.55	1,072,622.43
% Resultado	14.58%	22.06%	17.18%	19.94%	33.59%	55.34%	89.57%

Fuente: Elaboración propia (2020)

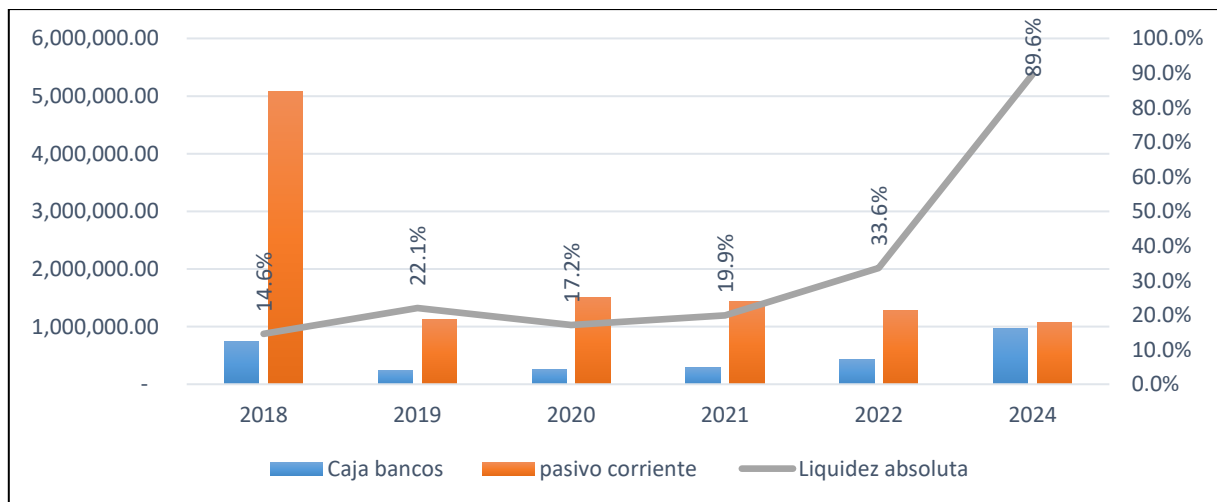


Figura 16. Variación de Liquidez absoluta

Fuente: Elaboración propia (2020)

La Tabla 5 muestra que de acuerdo a los estados de situación financiera proyectados de los periodos del año 2018 al año 2024, se aplicó el ratio de liquidez absoluta, en lo cual la empresa

tuvo dificultades de solvencia, por lo que la entidad no pudo cumplir sus obligaciones de manera inmediata, este es el principal problema identificado por tal motivo luego de los años proyectados de 2020 a 2024 se notó una tasa de crecimiento de 89.57%, la cual se estima que la empresa puede incrementar su caja y poder cumplir con sus obligaciones.

Presupuesto				
Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
1	Impresiones	10	60	600.0
2	Utilies de oficina	8	30	240.0
3	Honorarios de mensajería	1	120	120.0
4	Copias	0.1	150	15.0
Total				S/975.00

Figura 17. Presupuesto de egreso del objetivo 1

Fuente: Elaboración propia (2020)

En la figura 16, se detalla los gastos necesarios que incurren en la propuesta para el desarrollo del objetivo 1, por lo que se determina la inversión que será S/ 975.00 esto será designado por la gerencia si se implementa para la ejecución.

2 Indicador: Apalancamiento financiero del año 2018-2024

Formula:

$$\text{Apalancamiento financiero} = \frac{\text{utilidad antes de impuestos / patrimonio}}{\text{utilidad ante de impuestos e intereses / activo total}}$$

Tabla 6

Ratio de Apalancamiento financiero del año 2018-2024

02. Apalancamiento financiero	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024
	Acumulado	Acumulado	Acumulado	Acumulado	Acumulado	Acumulado	Acumulado
utilidad antes de impuestos / patrimonio	-0.41	-0.16	-0.04	0.09	0.17	0.20	0.21
utilidad ante de impuestos e intereses / activo total	-0.11	-0.09	-0.03	0.02	0.06	0.08	0.10
% Apalancamiento Financiero	368.05%	186.27%	127.10%	350.13%	264.67%	235.82%	213.79%

Fuente: Elaboración propia (2020)

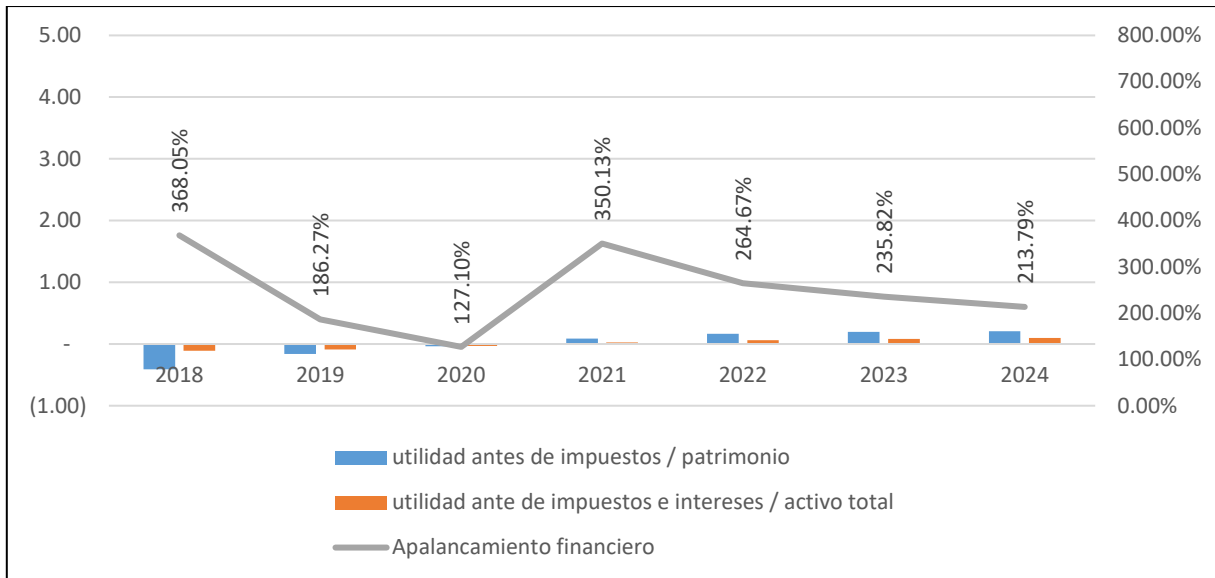


Figura 18. Variación de apalancamiento financiero

Fuente: Elaboración propia (2020)

La Tabla 6 de acuerdo con los estados de situación financiera proyectados de los periodos del año 2018 al año 2024, muestra que el grado de apalancamiento de la empresa es significativamente elevado ya que depende de esto para sostenerse y hacer frente a sus obligaciones contraídas con terceros, ya que uno de sus principales problemas es la falta de liquidez por los excesos de gastos administrativos innecesarios generados. Asimismo, según se muestra en la figura 17, en el año 2018 el grado de apalancamiento de la empresa fue de 368.05%, lo cual se generó por los préstamos que la empresa obtuvo de los bancos, en el 2019 y 2020 el apalancamiento disminuyó a 186.27% y 127.10% respectivamente, esto debido a que la empresa devolvió parte de los préstamos a los bancos, sin embargo para el año 2021, por falta de liquidez, se proyecta solicitar un nuevo crédito que permita a la empresa cubrir sus obligaciones contraídas con terceros y pueda seguir realizando sus actividades económicas, por lo que el apalancamiento se incrementa a 350.13%. Por lo tanto, si se aplica la propuesta realizada en este trabajo de investigación, en los próximos años del 2022 al 2024, la empresa logrará afrontar sus deudas y podrá disminuir gradualmente año tras año su apalancamiento hasta encontrar un escenario óptimo que le permita solventarse económicamente de forma independiente sin necesidad de apalancarse.

Objetivo 2

Objetivo	Estrategia	Táctica	KPI	Actividades	Inicio	Dias	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	Evidencia
Objetivo 2.Reducir gastos administrativos	Estrategia 2.optimizar los gastos administrativos	Táctica 3. Procesos de gastos administrativos	KPI 3. Gastos administrativos (Gastos administrativos / Ventas)	A7 Elaboración procesos de gastos administrativo	29/01/2021	2	31/01/2021	a. Jefe de administración y fiananzas b. Contador c. Tesorero	600	Evidencia 2.Flujograma de Procesos de gastos y políticasde gastos
				A8 Preparar un plan de disminución de gastos	31/01/2021	2	2/02/2021	a. Contador b. Almacenero c. Ayudante de almacén	200	
				A9 Elaboración de un informe de estado de gastos	2/02/2021	7	9/02/2021	a. Jefe de creditos y corbranzas b.Jefe administracion c.Jefe de tesoreria	100	
		A10 Establecer las políticas de gastos		9/02/2021	2	11/02/2021	a. Jefe de creditos y corbranzas b.Jefe administracion	150		
		A11 Realizar formatos de gastos		11/02/2021	5	16/02/2021	a. Jefe de creditos y corbranzas b.Jefe administracion c.Jefe de tesoreria	0		
		A12 Ejecución del plan operativo		16/02/2021	1	17/02/2021	a. Jefe de creditos y corbranzas b.Jefe administracion c.Jefe de tesoreria	0		
		Táctica 4.Elaboración de política de gastos administrativo								

Figura 19. Matriz de tácticas, actividades y cronograma – Objetivo Nro. 02



Figura 20. Diagrama de Gantt

Según la figura 18, se muestran las tácticas y actividades que se realizarán para cumplir con el objetivo No. 2, que son establecer manual de políticas de gastos.

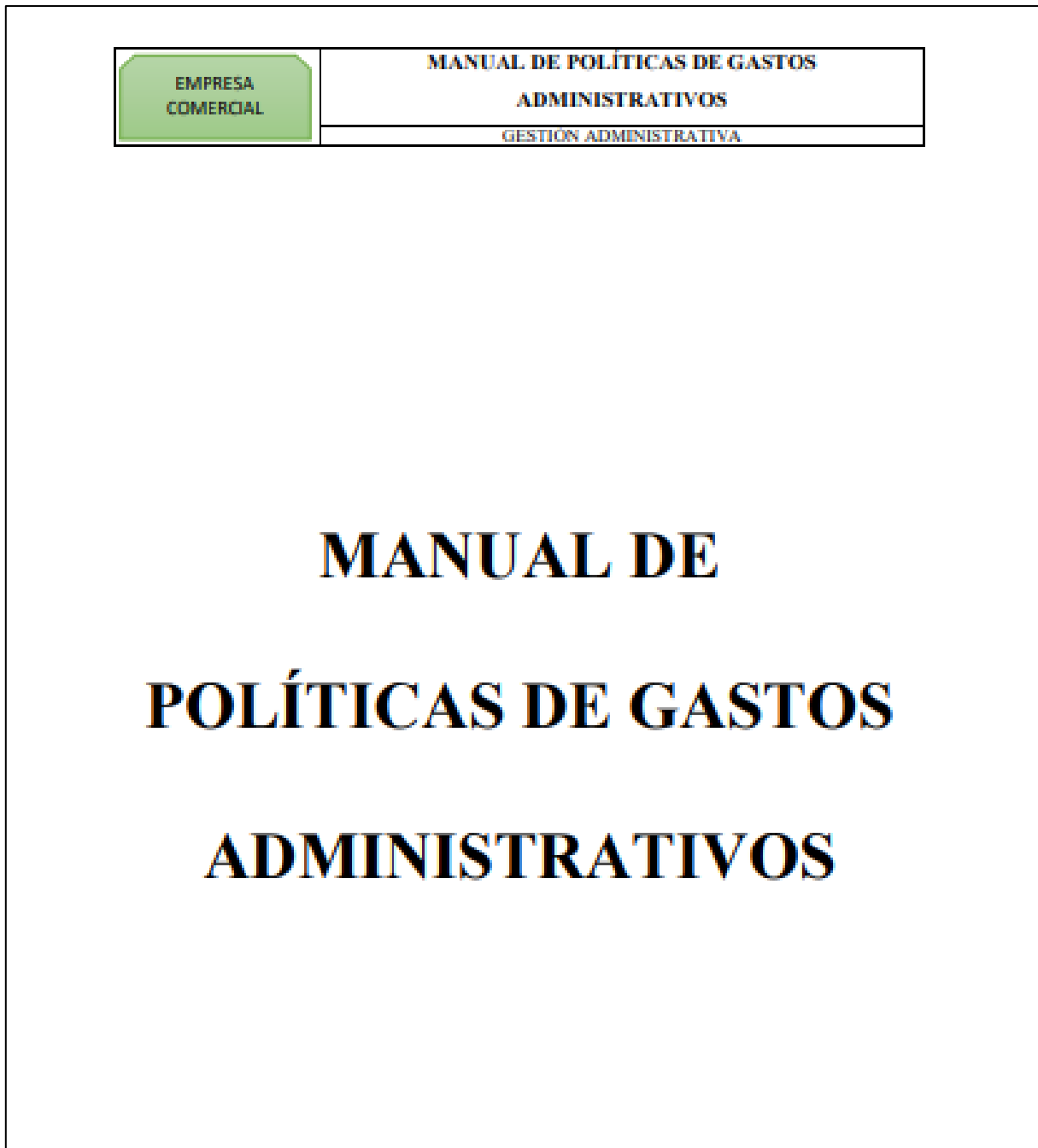


Figura 21. Manual de políticas de gastos administrativos

Fuente: Elaboración propia (2020)

En la figura 20 se muestra la portada del manual de políticas de gastos, que permitirá lograr el objetivo Nro. 02, en lo cual se procedió hacer los lineamientos para tener un mejor control de

gastos en la empresa y permita establecer políticas de gastos, en efecto, lo que se pretende es disminuir los gastos.

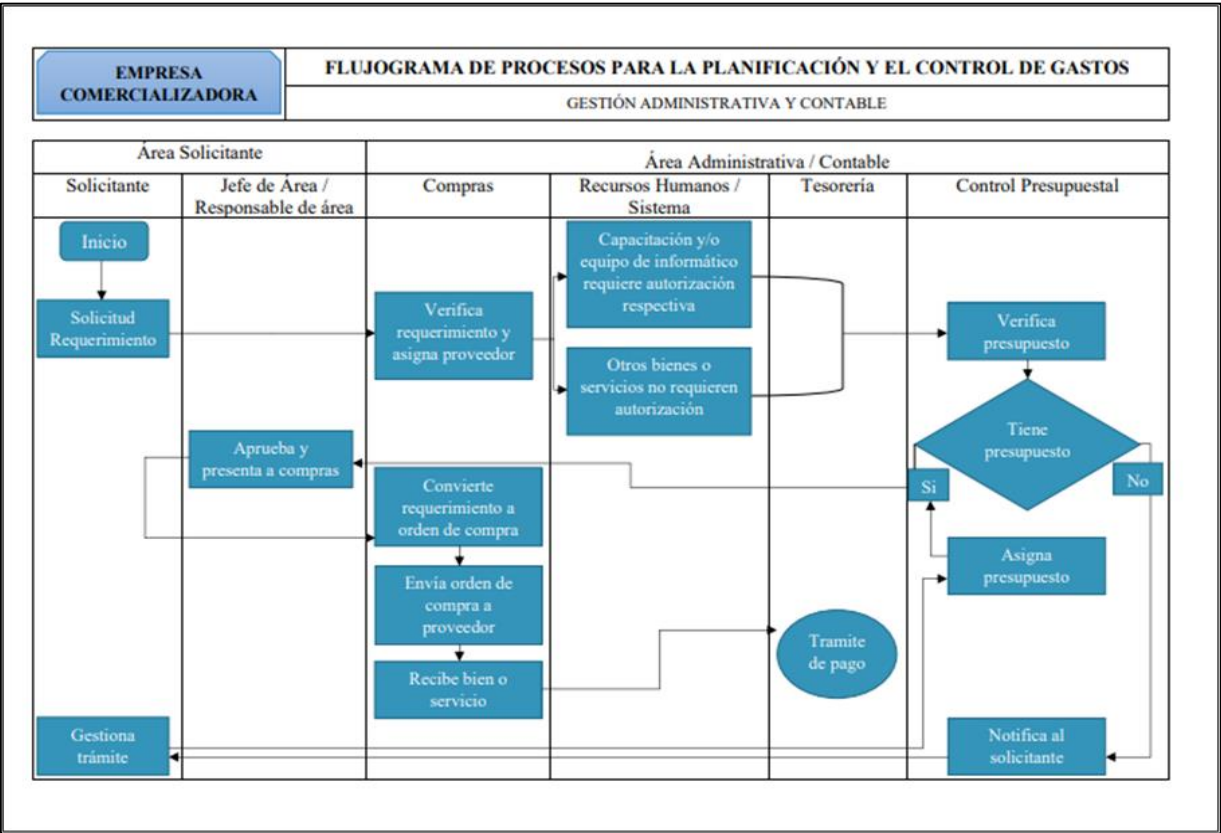


Figura 22. Flujoograma de procesos para la planificación y control de gastos

Fuente: Elaboración propia (2020)

En la figura 21 se muestra el flujoograma de procesos para la planificación y control de gastos, para el área administrativa y contable, para ello se iniciará desde la solicitud de requerimiento, la aprobación de cada jefe de área responsable, dando la verificación de los requerimientos y enviando toda la información al área correspondiente para que verifique el presupuesto asignado para el gasto, ya que esto será clave para poder cumplir con el objetivo planteado.

Objetivo 2: Reducir gastos administrativos del año 2018 al 2024

03 Indicador: Gastos administrativos

Fórmula:

$$\text{Gastos administrativos} = \frac{\text{Gastos administrativos}}{\text{Ventas}}$$

Tabla 7

Indicador de Gastos administrativos del año 2018-2024

Gastos administrativos 2018-2024							
03: Gastos administrativos	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024
	Acumulado	Acumulado	Acumulado	Acumulado	Acumulado	Acumulado	Acumulado
Gastos administrativos	5,402,805.95	3,084,577.96	3,069,155.07	3,053,809.29	3,038,540.24	3,029,424.62	3,020,336.35
Ventas	16,404,707.31	9,872,888.75	10,366,533.19	10,988,525.18	11,537,951.44	12,345,608.04	13,209,800.60
% Gastos administrativos	32.93%	31.24%	29.61%	27.79%	26.34%	24.54%	22.86%

Fuente: Elaboración propia (2020)

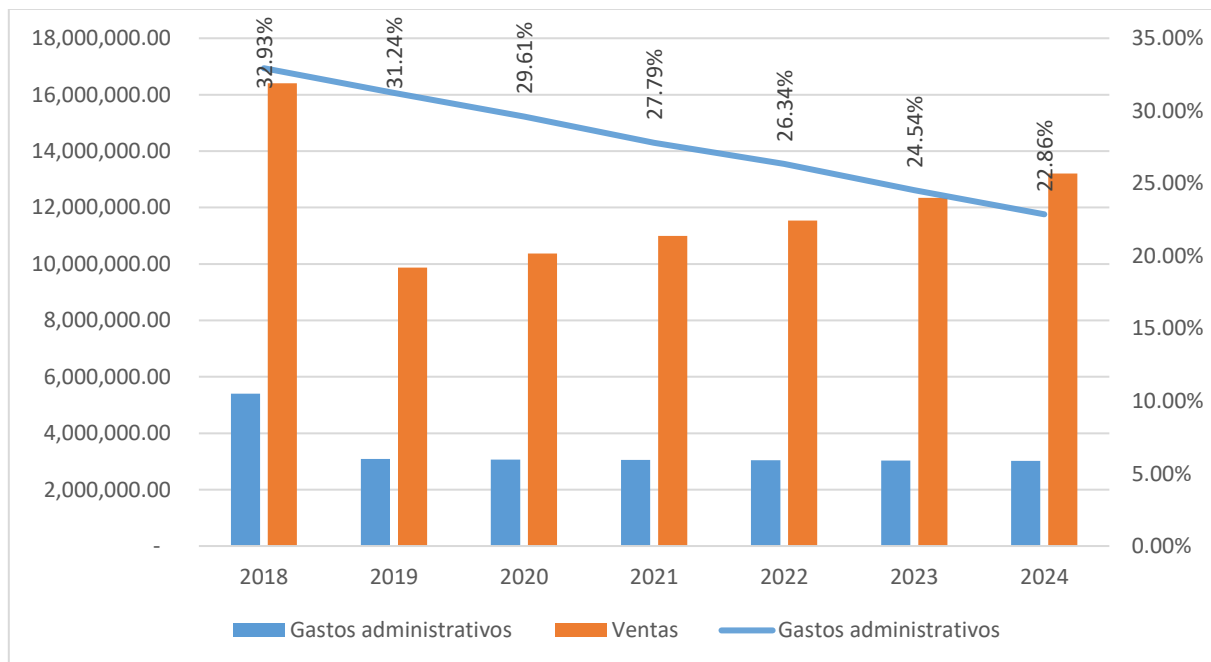


Figura 23. Variación de gastos administrativos

Fuente: Elaboración propia (2020)

En el indicador de gastos administrativos en el período 2018 y 2019, se puede verificar que los gastos administrativos representaron un porcentaje de 33.93% y 31.24%, lo que refleja un resultado desfavorable para la empresa.

Asimismo, de aplicarse lo propuesto en el presente trabajo de investigación, para los años proyectados del 2020 al 2024, se reducirá los altos gastos administrativos, de los cuales como resultados se obtuvo que para el 2022 disminuirá a un 26.34%, para el 2023 disminuirá a un 24.54% y para el año 2024 disminuirá a un 22.86%, siendo un porcentaje bajo y favorable para la empresa, pero, sin embargo, para lograrlo se deberá aplicar los procesos de gastos y políticas de gastos administrativos.

Presupuesto				
Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
1	Impresiones	10	60	600.0
2	Útiles de oficina	10	20	200.0
3	Honorarios de mensajería	1	100	100.0
4	Copias	0.1	150	15.0
Total				S/915.00

Figura 24. Presupuesto de egreso del objetivo 2

Fuente: Elaboración propia (2020)

La Figura 23 muestra el presupuesto que se aplicará para llevar a cabo la propuesta del objetivo 2, por lo que se requiere la inversión que asumirá la gerencia, el valor es de S/ 915.00.

Objetivo N° 3

Objetivo	Estrategia	Táctica	KPI	Actividades	Inicio	Dias	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	Evidencia
Objetivo 3. Incrementar las ventas	Estrategia 3. Elaboración de un plan de ventas y marketing	Táctica 5. Publicidad en redes sociales	KPI4. Nivel ventas (Gastos de ventas / Ventas) KPI5. Margen de utilidad neta (Utilidad Neta/ Ventas Netas) KPI6. ROE (Resultado neto / Patrimonio total) KPI7. ROA (Resultado neto / Activo total) KPI8. Costo de ventas (venta anual- ventas anteriores/entre venta anteriores *100)	A13 Reunión con la gerencia y el área de ventas	17/02/2021	1	18/02/2021	a. Jefe de administración y fiananzas b. Contador c. Jefe de ventas	500	Evidencia 3. Estado de resultado integrales /estrategia de ventas / estrategia de marketing
				A14 Diagnosticar y analizar las deficiencias en la gestión de ventas	18/02/2021	1	19/02/2021	a. Jefe de administración y fiananzas b. Contador c. Jefe de ventas	6	
				A15 Plan de mercado por el área de ventas	19/02/2021	1	20/02/2021	a. Jefe de administración y fiananzas b. Contador c. Jefe de ventas	15	
		Táctica 6. Procesos de captación de nuevos clientes		A16 Elaboración de estrategias de ventas	20/02/2021	3	23/02/2021	a. Jefe de administración y fiananzas b. Contador c. Jefe de ventas	70	
				A17 Control del plan de acción	23/02/2021	2	25/02/2021	a. Jefe de administración y fiananzas b. Contador c. Jefe de ventas	0	
				A18 Ejecución de estrategias de ventas	25/02/2021	2	27/02/2021	a. Jefe de administración y fiananzas b. Contador c. Jefe de ventas	0	

Figura 25. Matriz de tácticas, actividades y cronograma – Objetivo Nro. 03

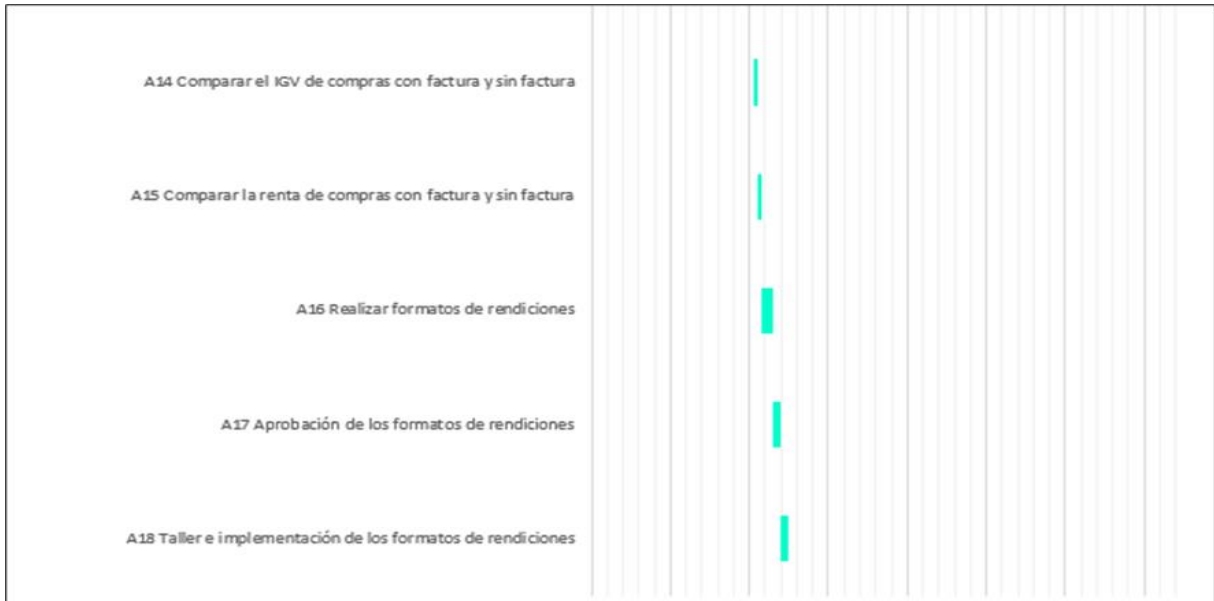


Figura 26. Diagrama de Gantt

En la figura 24, se muestra las tácticas y actividades a realizar para cumplir con el objetivo N°. 3, que es aumentar las ventas en la empresa comercial.

	AÑO 2018 Acumulado	AÑO 2019 Acumulado	AÑO 2020 Acumulado	AÑO 2021 Acumulado	AÑO 2022 Acumulado	AÑO 2023 Acumulado	AÑO 2024 Acumulado
VENTAS	16,404,707	9,872,888.75	10,366,533	10,988,525	11,537,951	12,345,608	13,209,801
COSTO DE VENTAS	-10,617,519	-6,230,170.74	-6,541,679.28	-6,868,763.24	-7,212,201.40	-7,861,299.53	-8,568,816.48
MARGEN BRUTO	5,787,188	3,642,718.01	3,824,854	4,119,762	4,325,750	4,484,309	4,640,984
GASTOS DE VENTAS	-1,232,333	-1,030,702.53	-927,632.27	-922,994.11	-918,379.14	-927,562.93	-936,838.56
GASTOS ADMINISTRATIVOS	-5,402,806	-3,084,577.96	-3,069,155.07	-3,053,809.29	-3,038,540.24	-3,029,424.62	-3,020,336.35
RESULTADOS DE OPERACIÓN	-847,950.35	-472,562.47	-171,933	142,959	368,831	527,321	683,809
GASTOS FINANCIEROS	-258,140	-1,391,808.75	-1,322,218.31	-1,256,107.40	-1,193,302.03	-1,205,235.05	-1,217,287.40
INGRESOS DIVERSOS	4.50	53,969.39	62,064.80	71,374.52	82,080.70	94,392.80	108,551.72
INGRESOS FINANCIEROS	77,341	1,236,762.49	1,298,600.61	1,363,530.65	1,431,707.18	1,531,926.68	1,608,523.01
RESULTADO ANTES DE PARTICIPACION	-1,028,744.62	-573,639.34	-133,486	321,756	689,316	948,405	1,183,597
RESULTADO ANTES DEL IMPUESTO A	-1,028,744.62	-573,639.34	-133,486	321,756	689,316	948,405	1,183,597
IR = 29.5%	0.00	0.00	39,378.47	-94,918.11	-203,348.37	-279,779.59	-349,160.98
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	-1,028,744.62	-573,639.34	-94,107.86	226,838.19	485,968.13	668,625.80	834,435.56

Figura 27. Estados de Resultados Integrales

Fuente: Elaboración propia (2020)

Estrategias de ventas

Realizar una estrategia de ventas, con pilares importantes ayudará a la empresa en conseguir nuevos clientes y además contribuirá con el crecimiento de la empresa para poder alcanzar la rentabilidad y utilidad esperada.



Figura 28. Procesos de captación de nuevos clientes

ESTRATEGIA DE PUBLICITARIA

Como evidencia tenemos un plan de marketing que nos permita obtener mejores resultados en ventas, esto dará conocer en el mercado a la entidad y en los cuales se espera obtener resultados positivos.

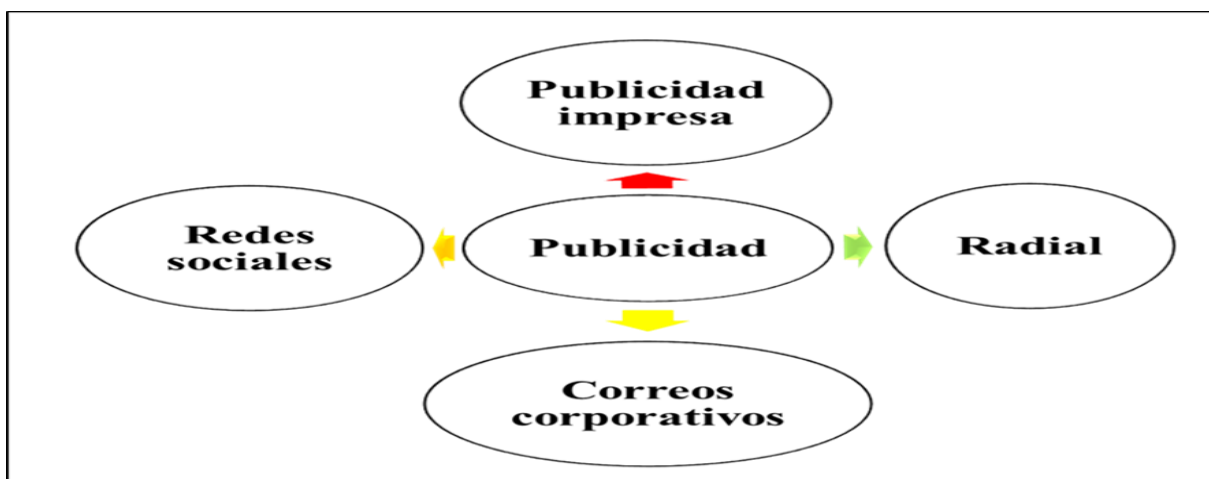


Figura 29. Estrategia de Publicitaria

Objetivo 3: Incrementar las ventas en la empresa comercial

04 Indicador: Margen de utilidad neta

Formula:

$$\text{Margen de utilidad neta} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$$

Tabla 8

Indicador margen de utilidad neta 2018-2024

04: Margen de utilidad neta	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024
	Acumulado	Acumulado	Acumulado	Acumulado	Acumulado	Acumulado	Acumulado
Utilidad Neta	-1,028,744.62	-573,639.34	-94,107.86	226,838.19	485,968.13	668,625.80	834,435.56
Ventas	16,404,707.31	9,872,888.75	10,366,533.19	10,988,525.18	11,537,951.44	12,345,608.04	13,209,800.60
% Margen de utilidad neta	-6.27%	-5.81%	-0.91%	2.06%	4.21%	5.42%	6.32%

Fuente: Elaboración propia (2020)

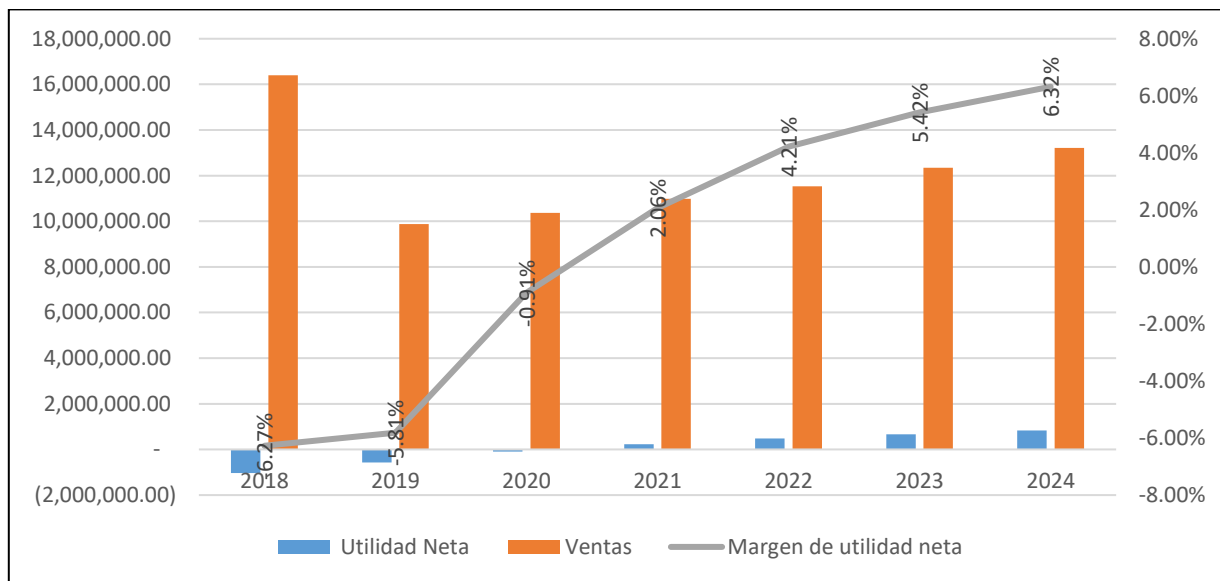


Figura 30. Variación de margen de utilidad neta

Fuente: Elaboración propia (2020)

El indicador del margen de utilidad neta de la empresa se extrajo del estado de resultados, la cual se obtuvo como dato anterior de los años 2018 y 2019, mostrando resultados desfavorables

para la empresa, en el 2020 tenemos como resultado una disminución del -6.27% siendo un resultado pesimista para la entidad, del año 2021 al año 2024 se observa un margen de utilidad neta, lo que indica que por cada sol vendido por la entidad comercial en los años antes mencionados tiene una utilidad del 6.23%.

05 Indicador : Gastos de ventas

Formula:

$$\text{Gastos de ventas} = \frac{\text{Gastos de ventas}}{\text{Ventas}}$$

Tabla 9

Indicador Gastos de ventas 2018-2024

5: Gastos de ventas	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024
	Acumulado	Acumulado	Acumulado	Acumulado	Acumulado	Acumulado	Acumulado
Gastos de ventas	1,232,332.69	1,030,702.53	927,632.27	922,994.11	918,379.14	927,562.93	936,838.56
Ventas	16,404,707.31	9,872,888.75	10,366,533.19	10,988,525.18	11,537,951.44	12,345,608.04	13,209,800.60
% Gastos de ventas	7.51%	10.44%	8.95%	8.40%	7.96%	7.51%	7.09%

Fuente: Elaboración propia (2020)

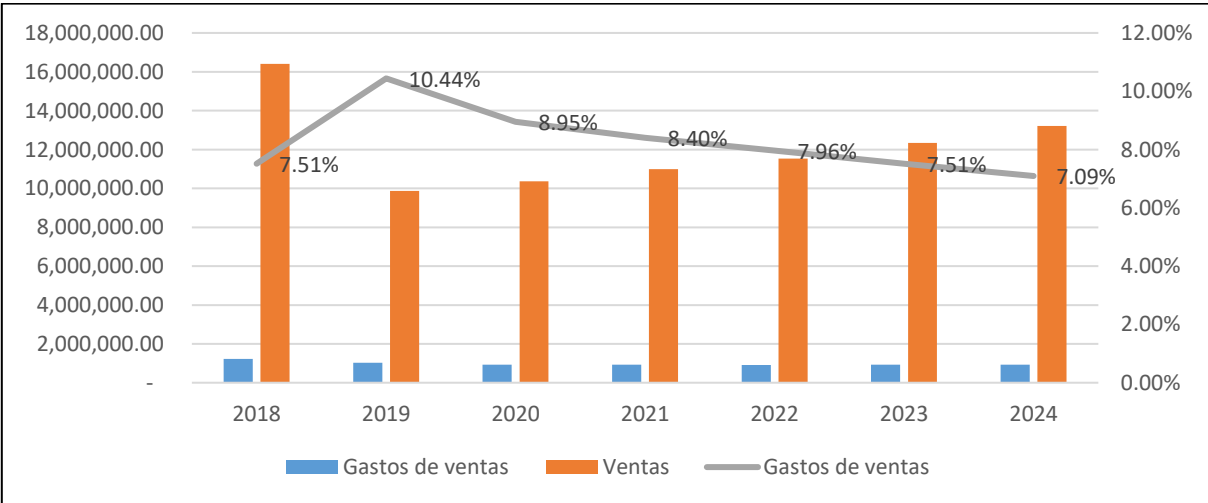


Figura 31. Variación de gastos de ventas

Fuente: Elaboración propia (2020)

La Figura 30 muestra la aplicación del indicador de gastos de ventas, se puede determinar que en el año 2019 hubo un aumento significativo del 10.44% del total de las ventas, por lo que, aplicando la propuesta, para los años 2021 al año 2024 se lograría una disminución gradual, llegando al 2024 a un 7.09% de disminución en los gastos de ventas.

06 Indicador: Rentabilidad Patrimonial (ROE)

Formula:

$$\text{Rentabilidad Patrimonial (ROE)} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio neto}}$$

Tabla 10

Indicador rentabilidad patrimonial 2018-2024

7. Rentabilidad patrimonial	Año 2018 Acumulado	Año 2019 Acumulado	Año 2020 Acumulado	Año 2021 Acumulado	Año 2022 Acumulado	Año 2023 Acumulado	Año 2024 Acumulado
Utilidad neta	-1,028,744.62	-573,639.34	-94,107.86	226,838.19	485,968.13	668,625.80	834,435.56
Activo total	7,589,986.59	5,439,326.82	5,649,112.07	5,720,996.83	5,896,231.22	6,335,841.51	6,998,863.15
% Rentabilidad Patrimonial	-13.55%	-10.55%	-1.67%	3.97%	8.24%	10.55%	11.92%

Fuente: Elaboración propia (2020)

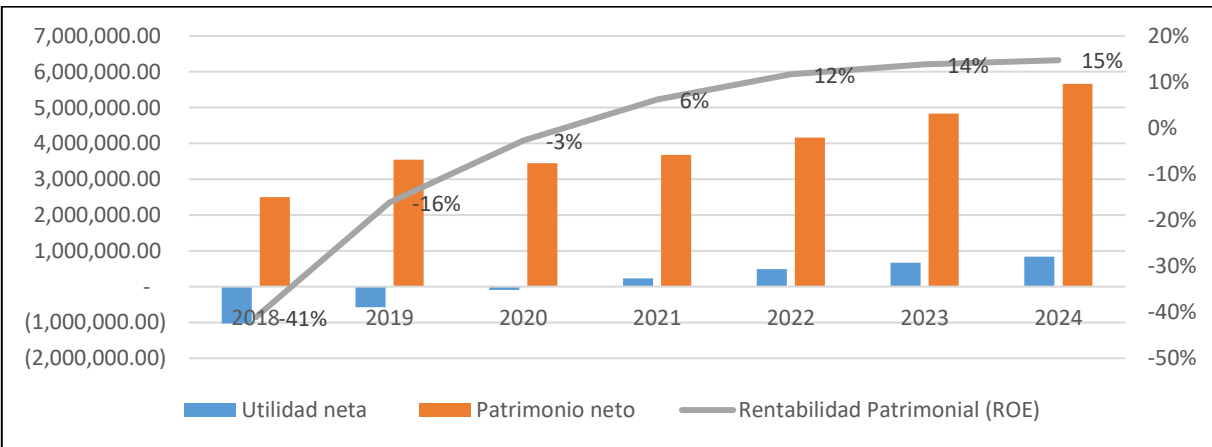


Figura 32. Variación de rentabilidad patrimonial (ROE)

Fuente: Elaboración propia (2020)

En la figura 31 se muestra el grado de rentabilidad patrimonial, este indicador nos permite observar que el porcentaje de la rentabilidad patrimonial de los periodos 2018 fue de -13.55 y

2019 fue de -10.55% lo cual fue desfavorable para la empresa, por tal motivo, se propone que para los años 2021 hasta el año 2024 se llegue a una rentabilidad patrimonial aceptable de 11.92% que sea un resultado favorable y que le permita tener beneficios a la empresa, para lograr este resultado se deberá aplicar lo propuesto en el presente trabajo de investigación.

07 Indicador: Rentabilidad patrimonial (ROA)

Formula

$$\text{Rentabilidad patrimonial (ROA)} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo total}}$$

Tabla 11

Indicador rentabilidad patrimonial 2018-2024

7. Rentabilidad patrimonial	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024
	Acumulado	Acumulado	Acumulado	Acumulado	Acumulado	Acumulado	Acumulado
Utilidad neta	-1,028,744.62	-573,639.34	-94,107.86	226,838.19	485,968.13	668,625.80	834,435.56
Activo total	7,589,986.59	5,439,326.82	5,649,112.07	5,720,996.83	5,896,231.22	6,335,841.51	6,998,863.15
% Rentabilidad Patrimonial	-13.55%	-10.55%	-1.67%	3.97%	8.24%	10.55%	11.92%

Fuente: Elaboración propia (2020)

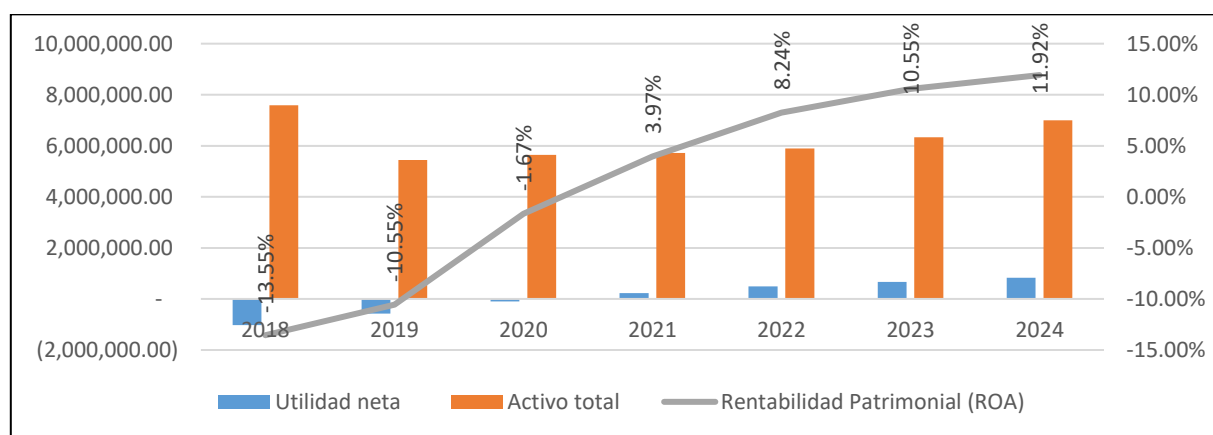


Figura 33. Variación de rentabilidad patrimonial (ROA)

Fuente: Elaboración propia (2020)

Según se muestra en la tabla 11, se realizó la proyección del indicador rentabilidad patrimonial (ROA), asimismo, en la figura 32 como dato histórico del año 2018 y 2019 se verifica que como

resultado se tiene que el ROA es de -13.55% y -10.55% respectivamente, siendo desfavorable la utilidad neta sobre el activo total, por ende, se efectuó el proyectado de los años 2021 al 2024 obteniendo un porcentaje optimista del 11.92 % para el 2024, lo cual es un resultado favorable para la empresa comercial.

08 Indicador: Nivel ventas

Formula:
$$\text{Nivel ventas} = \frac{\text{venta actuales} - \text{ventas anteriores}}{\text{venta anteriores}} * 100$$

Tabla 12

Indicador nivel ventas 2018-2024

Incremento en ventas	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024
	Acumulado	Acumulado	Acumulado	Acumulado	Acumulado	Acumulado	Acumulado
venta actuales - ventas anteriores	16,404,707.31	-6,531,818.56	493,644.44	621,991.99	549,426.26	807,656.60	864,192.56
venta anteriores *100	1,640,470,731.00	1,640,470,731.00	987,288,875.00	1,036,653,318.75	1,098,852,517.88	1,153,795,143.77	1,234,560,803.83
% variacion de ingresos	1%	-0.40%	0.05%	0.06%	0.05%	0.07%	0.07%

Fuente: Elaboración propia (2020)

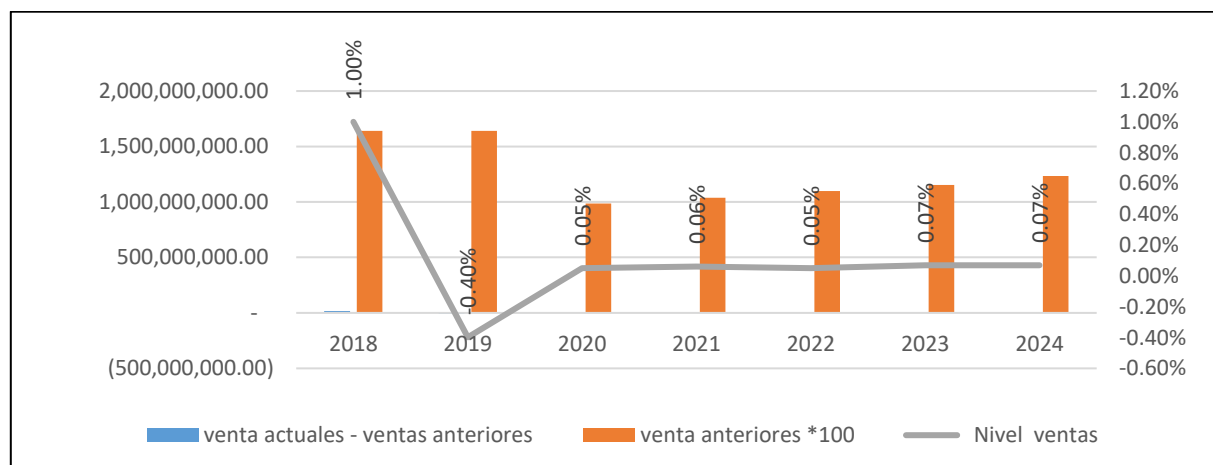


Figura 34. Variación de nivel de ventas

Fuente: Elaboración propia (2020)

La figura 33, muestra la aplicación del indicador de nivel de ventas, se toma como datos anteriores los años 2018 al 2019, los cuales representan el 1% y -0.40% respectivamente, mostrando una disminución de un periodo a otro por falta de criterios del área de ventas que afectan económicamente a la empresa, por ello identificando ese problema, se propone incrementar sus ventas en un 5% anual pronosticando del año 2020 al año 2024 su alza, lo cual es beneficioso para la organización, sin embargo, para lograr el objetivo se deberá aplicar estrategias de ventas y estrategias de marketing que pueda mejorar la gestión de ventas donde se obtengan resultados positivos e incrementar las ventas y la liquidez.

Presupuesto				
Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
1	Publicidad	250	2	500.0
2	copias	0.1	60	6.0
3	impresiones	0.5	30	15.0
4	horas extras al personal encargado	1	70	70.0
Total				S/591.00

Figura 35. Presupuesto de egreso del objetivo 3

Fuente: Elaboración propia (2020)

La figura 34, muestra los desembolsos que se aplicará para llevar a cabo la propuesta para el objetivo 3, por lo que la inversión que asumirá la gerencia es requerida por el valor de S/ 591.00.

4.5 Discusión de resultados

Para la presente investigación, llamado “Gestión administrativa para optimizar la rentabilidad de una empresa comercial, Lima 2019”, el tema principal fue detectar y analizar los factores que afecta directamente la rentabilidad con la finalidad de proponer estrategias para mejorar cada problema que ayude a incrementar la rentabilidad.

La empresa desea tener un mejor control de todos sus gastos administrativos y poder tener políticas que le ayude a mejorar los procesos administrativos, asimismo esto afecta el nivel de rendimiento tal como se observa en los resultados de ratios de rentabilidad, esto sirve de apoyo para la toma de decisiones y poder determinar qué tan rentable es la empresa. También es por ello

que en la propuesta se reestructuró las políticas y un flujograma de procesos, para que le permita tener mejoras y funciones de manera correcta y eficiente dentro de la entidad.

Los ratios de rentabilidad son la medida de la productividad de los fondos comprometidos de un negocio, en esto se refleja las ganancias de sus operaciones obtenidas de la empresa, es por ello como se observa en el estado resultado fue negativo en los dos años 2018 y 2019 para la empresa, lo cual indica Barco (2008), que el rendimiento de las empresas va en relación con sus ventas y activo capital para poder generar utilidad.

En la investigación, manifestada por Nelly (2016), en su artículo de investigación diseño de estrategias para mejorar la rentabilidad, nos menciona que la empresa tiene un problema en la planificación y aplicación de rentabilidad, por lo cual debido a esto origina para la empresa pérdida en control en su proceso productivo.

El resultado demostrado por Jacqueline y Montes, (2016), señala que el sistema contable -administrativo son importantes para la empresa, esto se basa que los departamentos de cada área no son eficientes para la organización, con el hecho que solo estarían trabajando con sus propósitos encontrados en impedir que la organización se mueva hacia sus objetivos.

Otro factor que influye en la rentabilidad de la empresa es la intensidad del efectivo, donde la empresa no cuenta con la liquidez suficiente para disponer frente sus operaciones, asimismo según los criterios de los entrevistados opinaron que los gastos administrativos son muy elevados, lo cual debe ser disminuido, la entidad no cuenta con procesos de seguimientos que no genere gastos indebidos, donde se coincide con lo que menciona Cuba, Cantero y Leyva (2016), señalaron que los métodos y procedimientos que existe en la empresa es por la falta de acciones organizacionales .

Durante las fases de información, se buscó distintas teorías que tengan relación con la categoría del problema, según sostienen James en la teoría del control (James, 1996), busca estudiar el control que es el proceso de medir y evaluar el desempeño de cada componente organizacional y efectuar la acción colectiva cuando sea necesario. El control incorpora todas

aquellas actividades que aseguran lo que se está logrando efectivamente en el trabajo de acuerdo con lo planeado.

La información se pudo recopilar diagnosticando el estado actual de la empresa, asimismo la investigación muestra cada situación real de la empresa, lo cual es a base de resultados cualitativo, se cuestionó porque la entidad seguía teniendo gastos administrativos muy elevados y esto era aprobados por la administración.

Finalmente, la propuesta planteada sobre proponer nuevas políticas de gastos, flujograma de procesos y también tener un plan estratégico de ventas, lo cual permitirá a la empresa a tener un mejor control y disminuir los gastos y así tener un mejor resultado reflejándose en la rentabilidad de la organización.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primera: La empresa comercial no cuenta con políticas de gastos administrativos que le permitan controlar adecuadamente sus gastos y optimizar sus recursos, así mismo, no cuenta con procesos administrativos y contables que faciliten la obtención de resultados consistentes en relación con el desarrollo de sus actividades económicas.

Segunda: Según los análisis de rentabilidad realizados, en los años 2018 y 2019 la empresa obtuvo pérdidas debido a que no las ventas se vieron reducidas considerablemente por motivo que la empresa no contaba con un plan estratégico de marketing y además no se realizó estrategias de publicidad. Además, los colaboradores vinculados al área de ventas y administración no están capacitados para desempeñar de forma adecuada sus funciones y puedan contribuir al crecimiento de la empresa atrayendo nuevos clientes, a través de los cuales se logre un incremento gradual en las ventas que conlleve a la empresa obtener mayores beneficios económicos mediante los cuales le permita permanecer en el mercado y pueda cumplir con sus obligaciones contraídas con terceros.

Tercera: La empresa no cuenta con una buena gestión económica - financiera, debido al mal manejo de sus recursos económicos ya que existe muchos gastos sin sustentos que no van de acuerdo con el giro del negocio, además la empresa no desarrolla de manera eficiente sus operaciones comerciales por lo que al final del ejercicio según sus estados financieros se generan pérdidas. Asimismo, la entidad no dispone de mucha liquidez por motivo que los fondos con los que cuentan se destinan para cubrir gastos innecesarios que no son para mantener la fuente comercial y asegurar la continuidad de las actividades económicas de la empresa, lo que conlleva a la empresa a apalancarse constantemente para que pueda hacer frente a sus obligaciones.

5.2 Recomendaciones

Primera: Se propone a la empresa que aplique políticas de gastos administrativos, para poder llevar acabo un mejor control de todos los gastos, de esta manera facilitará las operaciones de la entidad que ayudará a la planificación y en la toma de decisiones sobre inversiones futuras. De igual manera se sugiere a la empresa llevar procesos administrativos y contables con el fin de poder llevar mejor una comunicación de todas las áreas en las actividades que desarrollan en toda la organización, y de esta manera procesar toda la información que se requiere y lograr el objetivo que es tener control de gastos, lo cual se permitirá obtener información relevante sobre la rentabilidad de la empresa.

Segunda: Se recomienda a la empresa implementar un plan estratégico de ventas y marketing que le permita tener más volumen de ventas y tener más poder en el mercado, atrayendo nuevos clientes, ya que esto ayudará a la empresa a incrementar gradualmente las ventas y poder tener utilidades generando una rentabilidad estable para la compañía. Asimismo, también se propone a la empresa incrementar la publicidad a fin de que le permita hacerse conocida y tener un posicionamiento de su marca y dar a conocer sus productos que conlleven al incremento de sus ventas.

Tercera: Se propone a la empresa implementar una gestión económica-financiera que le permita planificar, organizar y evaluar sus recursos económicos para que de esta manera pueda ser una empresa eficiente en el cumplimiento de sus obligaciones y asegurar la continuidad de sus operaciones comerciales.

REFERENCIAS

- Alva, K. Impacto económico financiero del cumplimiento de normas tributarias en la gestión empresarial. *Revista de investigación UNMSM*, 2017.
- Baena, G. *Metodología de la investigación*. México : Grupo editorial patria, 2017.
- Banco de España. Estabilidad financiera. Madrid, 2019, 17-21.
- Barco, D. Analisis de la situacion de la empresa a través de ratios financieros. *Actualidad empresarial*, n° 170 (2008).
- Behar , D. *Metodología de la investigación*. Ecuador : Shalom , 2008.
- Bernal, C. *Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson Educación, 2010.
- Cantero, H., y E. Leyva. La rentabilidad económica, un factor para alcanzar la eficiencia empresarial. *Ciencias Holguin* (Vol. 22) (2016).
- Carhuancho, I., F. Nolzco, L. Sicheri, M. Guerrero, y K. Casana. *Metodología para la investigación holística*. Ecuador: UIDE, 2019.
- Casamayou, E. Apalancamiento financiero y su influencia en la rentabilidad de las empresas. *Quipukamayoc - Revistas UNMSM* 27 (2019): 33-39.
- Ccaccya, D. Análisis de rentabilidad de una empresa. *Actualidad empresarial* , 2015.
- Cegarra , J. *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. España: Díaz de Santos., 2011.
- Chavez, O., H. Chyrikins, R. Dealecsandris, R. Pahlen, y J. Yiegas. *Teoría Contable*. Buenos Aires: Macchi Grupo Editor S.A., 1997.
- Daza, J. Crecimiento y rentabilidad empresarial en el sector industrial Brasileño. *Contaduria y Administracion*, 2016: P. 266-282.
- Diaz, M. Analisis contable con un enfoque empresarial. (EUMED) 2012.
- Diaz, M. El analisis de los estados contables en un retorno dinamico y gerencial de la empresa. *Revista Universo Contábil* 6, n° 2 (2010): pp.122-140.
- Espinoza, C. *Metodología de investigación tecnológica*. Lima, 2014.
- Farro, M. *Incidencia de la rentabilidad en los recursos economicos y fianncieros de la Empresa Ola comercializadora & Servicios generales S.R.L*. Universidad Señor de Sipan, Pimentel.

- Fernández, A. *Investigación y Técnicas de Mercado*. Madrid : ESIC, 2004.
- Flores, M., y Y. Naval. Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la bolsa de valores de Lima, periodo 2010 al 2014. *Revista de Investigación Universitaria* 6 (2017): 21-36.
- Fondo Monetario Internacional. Informe anual del FMI.» Washington, 2018, 75-76.
- Gironella, E. El apalancamiento financiero: de como un aumento del endeudamiento puede mejorar la rentabilidad financiera de una empresa.» *Revista de Contabilidad y Dirección* 2 (2005): 71-91.
- Gomez, G., A. Mena, y & Beltran.R. Estudio de los factores determinantes del crecimiento de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú. *Contaduría y administración*, 2019: 1-19.
- Gomez, S. *Metodología de la investigación*. Mexico: Ma. Eugenia Buendía López, 2012.
- Gutierrez, J, y P Tapia. Liquidez y rentabilidad. Una revisión conceptual y sus dimensiones. *Valor contable* 3, nº 1 (2016): 9-32.
- Hendriksen, E. *Teoría da Contabilidade*. Sao Paulo: Editorial Atlas S.A., 1999.
- Hernández , R, C Fernández, y M Baptista. *Metodología de la investigación*. México: McGraw.Hill, 2014.
- Horngren, Charles T., Srikant M. Datar, y Madhav V. Rajan. *Contabilidad de costos*. México: Pearson educación, 2012.
- Horngren, Sundem, y Stratton. *Contabilidad administrativa*. Mexico, 2007.
- Hurtado, J. *Metodología de la investigación holística*. Venezuela: Sypal, 2000. *Metodología de la Investigación Holística*. Ecuador: Quirones Ediciones, 2010.
- INEI. Indicadores económicos y financieros. Lima, 2012.
- Jara, Sánchez, Bucaram, y Garcia. Analisis de Indicadores de rentabilidad de la pequeña banca provada en el Ecuador a partir de la dolarizacion. *Revista Compendium* 5, nº 12 (2018).
- Katsuhiki, O. *Ingeniería de control moderna*. Marid: Pearson Educación, 2010.
- Koontz, H. *Administración*. México: McGraw-Hill, 1994.
- Lopez, F. Estrategias para alcanzar y mantener la alta rentabilidad -La experiencia de las empresas de alto rendimiento. *España: Consorcio de la zona de Vigo*, 2007.
- Ministerio de la produccion. *Estudio de la situacion actual de las empresas peruanas*. Lima: Ministerio de la produccion, 2015, 129-132.

- Muñoz, J. Análisis a los estados financieros de empresas camaroneras en la provincia de oro, Ecuador. *Innova* 3, nº 8.1 (2018): 112-125.
- Nelly, M R. Diseño de estrategias para mejorar la rentabilidad de la empresa PRODUARROZ S.A. 2016.
- Niño, V. *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ediciones de la U., 2011.
- Ramirez, D. *Contabilidad administrativa*. Monterrey: Mcgraw-hill/interamericana editores, s.a. de c.v, 2008.
- Rodríguez, M. *Metodología de la investigación*. Primera ed. México, 2005.
- Sánchez , H., C. Reyes , y K Mejía. *Manual de terminos en investigación científica , tecnológica y humanística*. Lima: Universidad ricardo palma, 2018.
- Sánchez , M, y V Lazo. Artículo Determinantes de la rentabilidad empresarial en el Ecuador. *Revista ECA*, 2018.
- Sánchez , y V Lazo. Artículo Determinantes de la rentabilidad empresarial en el Ecuador:un análisis de corte transversal. *Revista ECA*, 2018.
- Sánchez, J. 5campus.com. <http://www.5campus.com/leccion/anarenta>. 2002.
- Segura, M. Operaciones vinculadas y rentabilidad de la empresa A. Hatrodt Perú S.A.C, 2016-2018. *Revista INNOVA Research Journal, ISSN 2477- 9024* Vol 4, nº No. 3 (2019): Pag.74-78.
- Stoner, J. *Administración*. Naucalpan de Juárez: Prentice hall hispanoamericana S.A., 1996.
- Sunder, S. *Teoría de la contabilidad y el control*. Cincinnati: South western publishing, 1997.
- Torres, M. Ratios Financieros - conceptos basicos y aplicacion. *Actualidad empresarial*, 2011.
- Vasquez, X., J. Rech, J. Mirya, y M Tavares. Convergencias entre la rentabilidad y la liquidez en el sector del agronegocio. *Cuadernos de Contabilidad*, 2017 : 152-165.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa para optimizar la rentabilidad de una empresa comercial, Lima 2019

Problema general	Objetivo general	Categoría 1: Control de inventarios		
		Subcategorías	Indicadores	Ítem
¿De qué manera se puede incrementar la rentabilidad en la empresa comercial, Lima 2019?	Proponer estrategias para optimizar la rentabilidad en la empresa comercial, Lima 2019	Rentabilidad económica	Control de gastos	¿Qué opinión podría dar usted para mejorar el control de gastos en la empresa?
			Cartera de clientes	¿Cuál es su opinión sobre la fidelización de la cartera de clientes?
			Tecnología	¿Cuál es su opinión sobre los procesos de tecnología en la empresa?
Problemas específicos	Objetivos específicos			
¿Cuál es la situación de la rentabilidad de una empresa comercial, Lima 2019?	Analizar la situación de rentabilidad de la empresa comercial, Lima 2019	Rentabilidad financiera	Rotación de mercaderías	¿Cuál es su opinión sobre la rotación de mercadería en la empresa?
			Aumento del margen	¿Cuál es su opinión sobre el aumento del margen de la empresa?
¿Cuáles son los factores que inciden en la rentabilidad de una empresa comercial, Lima 2019?	Explicar los factores que inciden en la rentabilidad de la empresa comercial, Lima 2019	Ratios de Rentabilidad	Apalancamiento financiero	¿Cuál es su opinión sobre el apalancamiento financiero que cuenta la empresa?
			Rentabilidad sobre las ventas	¿Cuál es su opinión sobre la rentabilidad sobre las ventas en la empresa? ¿Cuál es su opinión sobre la rentabilidad sobre inversión que cuenta la empresa?
			Rentabilidad sobre la inversión	¿Cuál es su opinión sobre la rentabilidad sobre el patrimonio de la empresa?
			Rentabilidad sobre el patrimonio	¿Cuál es su opinión sobre la rentabilidad sobre las ventas en la empresa?
Tipo, nivel y método		Población, muestra y unidad informante		Técnicas e instrumentos
Procedimiento y análisis de datos				
Sintagma: Holístico Enfoque: Mixto Nivel: Comprensivo Método: Inductivo – Deductivo Analítico / explicativo Diseño: Explicativo secuencial		Población: cinco personas Muestra: cinco personas Unidad informante: Gerente general, gerente planeamiento financiero, administrador, el contador y un asistente contable.		Técnicas: Análisis documental - Entrevista Instrumentos: Registro documental - Guía de entrevista.
		Procedimiento: 05 Análisis de datos: Triangulación de datos		

Anexo 2: Evidencias de la propuesta (al detalle, es decir manuales)

Figura 36. Balance de estado de situación financiera

Estado de Situación Financiera Proyectado							
	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024
	Acumulado	Acumulado	Acumulado	Acumulado	Acumulado	Acumulado	Acumulado
<u>ACTIVO CORRIENTE</u>							
CAJA Y BANCOS	741,788.00	246,468.54	258,791.97	284,671.17	427,006.75	640,510.13	960,765.19
CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	980,998.00	528,227.18	554,638.54	582,370.46	640,608	704,668	775,135
CUENTAS POR COBRAR DIVERSAS	300,000	945,754.10	926,839.02	908,302.24	881,053.17	854,621.58	828,982.93
MERCADERIAS	0.00	1,086,121.80	1,031,815.71	980,224.92	882,202.43	793,982.19	714,583.97
EXISTENCIAS POR RECIBIR	3,958,740	724,081.20	687,877.14	653,483.28	588,134.95	529,321.46	476,389.31
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	5,981,526.00	3,530,652.82	3,459,962.38	3,409,052.08	3,419,004.82	3,523,103.61	3,755,856.49
<u>ACTIVO NO CORRIENTE</u>							
INMUEBLES, MAQUINARIA Y EQUIPO	961,609	1,926,045.32	2,219,118.83	2,347,907.71	2,507,791.45	2,833,677.84	3,248,461.93
DEPRECIACIÓN ACUMULADA	-47,333	-199,842.32	-239,810.78	-287,772.94	-345,327.53	-414,393.03	-497,271.64
OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES	694,184	182,471.00	209,841.65	251,809.98	314,762.48	393,453.09	491,816.37
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	1,608,461	1,908,674.00	2,189,149.69	2,311,944.75	2,477,226.40	2,812,737.89	3,243,006.66
TOTAL ACTIVO	7,589,986.59	5,439,326.82	5,649,112	5,720,997	5,896,231	6,335,842	6,998,863
<u>PASIVO CORRIENTE</u>							
TRIBUTOS POR PAGAR	227,815	249,471.33	251,966.04	254,485.70	257,030.56	259,600.87	262,196.88
REMUNERACIONES POR PAGAR	424,292	349,849.02	353,347.51	335,680.13	318,896.13	302,951.32	287,803.76
OBLIGACIONES FINANCIERAS A CORTO PLAZO	0.00	0.00	373,022.49	335,720.24	218,218.16	141,841.80	92,197.17
CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES	4,435,943	518,086.80	528,448.53	502,026.11	476,924.80	453,078.56	430,424.63
TOTAL PASIVO CORRIENTE	5,088,050	1,117,407.15	1,506,785	1,427,912	1,271,070	1,157,473	1,072,622
<u>PASIVO NO CORRIENTE</u>							
CUENTAS POR PAGAR FINANCIERAS		777,130.19	691,645.87	615,564.83	461,673.62	346,255.22	259,691.41
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		777,130.19	691,646	615,565	461,674	346,255	259,691
TOTAL PASIVO	5,088,049.51	1,894,537.34	2,198,430	2,043,477	1,732,743	1,503,728	1,332,314
<u>PATRIMONIO</u>							
CAPITAL SOCIAL	3,275,840	3,275,840.00	3,275,840	3,275,840	3,275,840	3,275,840	3,275,840
RESULTADOS ACUMULADOS	254,842	842,588.82	268,949.48	174,841.62	401,679.81	887,647.94	1,556,273.74
RESULTADOS DEL EJERCICIO	-1,028,745	-573,639.34	-94,107.86	226,838.19	485,968.13	668,625.80	834,435.56
TOTAL PATRIMONIO	2,501,937	3,544,789.48	3,450,682	3,677,520	4,163,488	4,832,114	5,666,549
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	7,589,987	5,439,326.82	5,649,112	5,720,997	5,896,231	6,335,842	6,998,863

EMPRESA
COMERCIAL

MANUAL DE POLÍTICAS DE GASTOS
ADMINISTRATIVOS
GESTION ADMINISTRATIVA

MANUAL DE POLÍTICAS DE GASTOS ADMINISTRATIVOS

Objetivo:

- ✓ Se realiza el Manual de políticas de gastos para la empresa comercial, con el fin de poder cumplir cada proceso señalado al otorgamiento de control de gastos.
- ✓
- ✓ Al aplicar los lineamientos establecidos a las áreas, esto permitirá disminuir la partida de gastos administrativos.

Alcance:

Esta diseñado el manual de procesos de políticas de gastos para el procedimiento desde el inicio, hasta el término del cumplimiento de esta, siendo utilizados por la encargada de administración y tesorería.

Marco legal:

Principio de Contabilidad Generalmente Aceptados

Son un conjunto de reglas generales y normas que sirven de guía contable para formular criterios referidos a la medición del patrimonio y a la información de los elementos patrimoniales y económicos de un ente. Los PCGA constituyen parámetros para que la confección de los estados financieros sea sobre la base de métodos uniformes de técnica contable.

1. POLÍTICAS DE GASTOS

Las políticas de gastos permiten a la empresa administrar los gastos de manera eficiente y cuidadosa, minimizando los gastos innecesarios incurridos y optimizando sus recursos económicos y financieros.

La gestión de gastos es importante ya que permitirá a la empresa tener un mejor control para la eliminación de los gastos elevados, donde se solicitará preparar y realizar un seguimiento de las compras (al menos cuatro cotizaciones), para poder hacer un comparativo y optar por el que nos ofrezca una oferta mejor y sea más beneficiosa para la empresa.

2. LINEAMIENTOS GENERALES

1.1. Responsabilidades de cada jefe de área:

Cada gerente de área será responsable de procesar de manera ágil, hábil y legible los documentos requeridos por el área correspondiente, con el fin de tener el registro documental de cada gasto realizado y así controlar eficientemente los gastos incurridos.

1.1.1. Funciones de cada jefe de área

- Presentar en el Área de correspondiente la documentación justificativa y comprobatoria del gasto para trámite de pago y/o comprobación de productos o servicios.
- Difundir en tiempo y forma la información correspondiente al responsable administrativo de las áreas.
- Mantener comunicación continua con el Área de correspondiente con el fin de agilizar los trámites.

1.2. Recepción de Documentación

La documentación debidamente soportada, deberá presentarse en el Área correspondiente y a la Dirección de Administración y Finanzas para su recepción, revisión y registro para trámite de pago, dentro del horario de 09:00 am a 13:00 hrs. y de 14:30 a 17:30 hrs., los días lunes de cada semana y en caso de resultar día inhábil se presentará al día siguiente.

1.3. Características que debe reunir la Documentación Justificativa y Comprobatoria del Gasto

Documentación Justificativa

Son justificativos del gasto los documentos y disposiciones legales o administrativas que determinan la obligación de hacer un pago, tales: como, los contratos, los pedidos, los

convenios, los presupuestos, cotizaciones y los demás que establezcan un pago de un producto o servicio solicitado para la realización de los servicios que presta la empresa.

Documentos Comprobatorios

Son documentos comprobatorios las facturas, las notas de ventas, las estimaciones de los servicios ejecutados, los recibos de pago de renta, los recibos de honorarios y los demás que sirvan para demostrar que se ha dado cumplimiento a las obligaciones contraídas por los proveedores, prestadores de servicios y contratistas de la empresa.

Toda documentación comprobatoria deberá tener como base un justificante que deberá indicar con una breve descripción el uso, disposición o razón del recurso para el cual fue realizado el gasto.

Tratándose de documentos justificativos estos deberán ser previamente registrados, autorizados y contabilizados. El responsable del área correspondiente y el responsable de Administración y Finanzas no autorizarán gasto alguno que no esté debidamente justificado o comprobado.

3. REQUISITOS ADMINISTRATIVOS QUE DEBERA REUNIR LA DOCUMENTACIÓN

Todos los comprobantes que se presenten ya sean para trámite de pago o para amortización de adeudos, deberán reunir los siguientes requisitos:

- Ser originales y si el documento es para tramitar el pago tendrán que anexar una copia fotostática del documento.
- Estar emitidos a nombre de la empresa.
- Contener la Leyenda alusiva al gasto o servicio.
- No tener tachaduras o enmendaduras.
- Contener la cotización, orden de compra, o cualquier otro documento que justifique el gasto, debe contener la firma de quien “Solicita” así como también la de quien “Revisa” que será el visto bueno del responsable del área quien autoriza el gasto.

- Presentar dos juegos de comprobación, uno en original y el otro en copia, clara y legible.
- Asegurar la documentación que corresponda a un solo trámite.

4. DATOS QUE DEBE CONTENER LA DOCUMENTACIÓN COMPROBATORIA

- Contener el nombre, denominación o razón social, domicilio fiscal y documento de identificación (legible), de quien lo emita. Tratándose de contribuyentes que tengan más de un local o establecimiento, deberán señalar en los mismos el domicilio del local o establecimiento en el que se expidan los comprobantes.
- Lugar y fecha de expedición.
- Cantidad y clase de mercancías o descripción del servicio que amparen.
- Fecha de emisión y datos de identificación del responsable quien está realizando el gasto.

5. SANCIONES

Teniendo en cuenta los lineamientos contemplados en el presente manual de políticas de gastos administrativos, la empresa tendrá la facultada de sancionar al responsable ejecutor del gasto y al jefe inmediato responsable del área siempre y cuando no se cumpla con la correcta ejecución y justificación de los gastos.

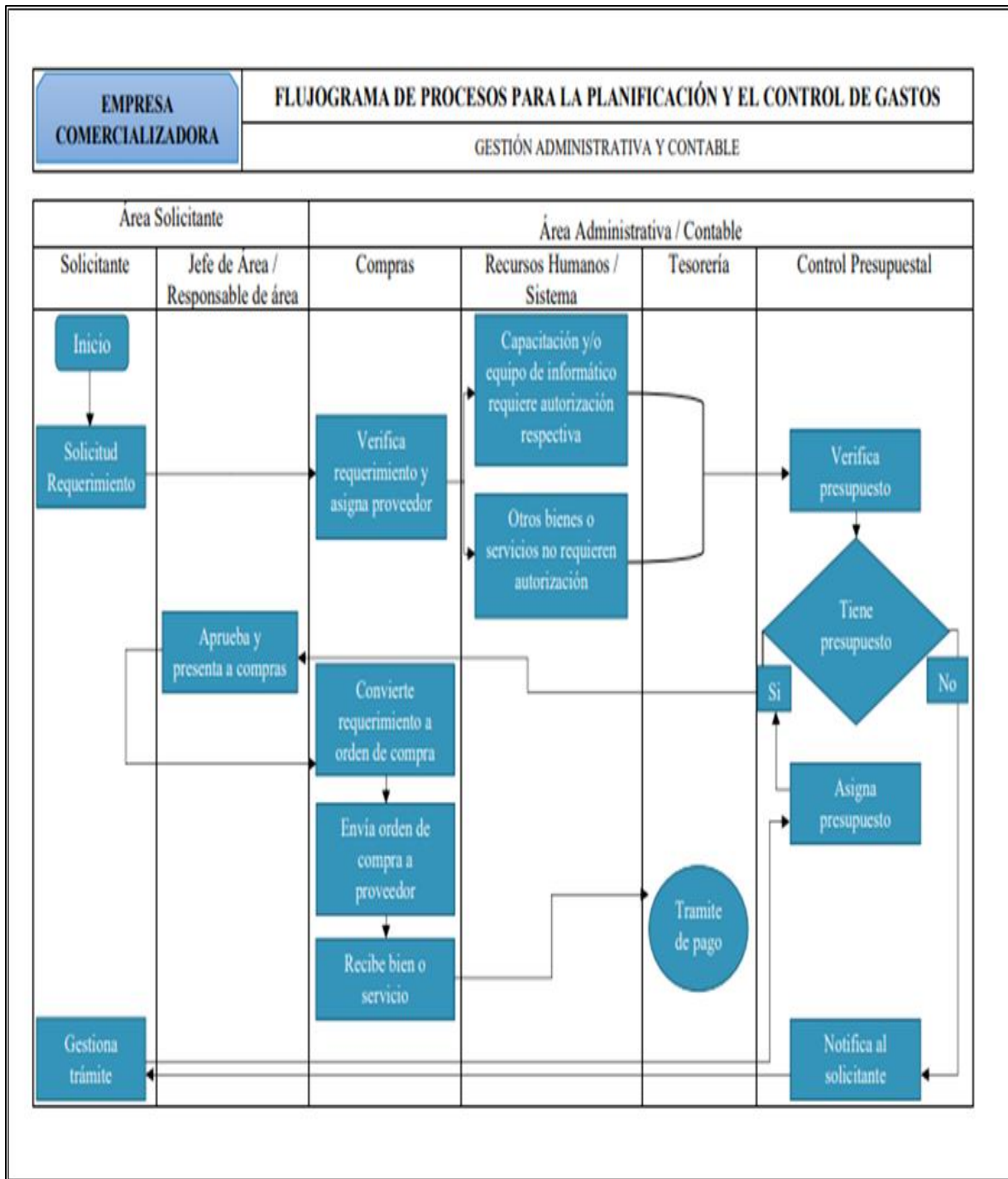


Figura 37. Presupuesto de egreso del objetivo

Fuente: Elaboración propia (2020)

Estado de Resultados Integrales Proyectados							
VENTAS	16,404,707	9,872,888.75	10,366,533	10,988,525	11,537,951	12,345,608	13,209,801
COSTO DE VENTAS	-10,617,519	-6,230,170.74	-6,541,679.28	-6,868,763.24	-7,212,201.40	-7,861,299.53	-8,568,816.48
MARGEN BRUTO	5,787,188	3,642,718.01	3,824,854	4,119,762	4,325,750	4,484,309	4,640,984
GASTOS DE VENTAS	-1,232,333	-1,030,702.53	-927,632.27	-922,994.11	-918,379.14	-927,562.93	-936,838.56
GASTOS ADMINISTRATIVOS	-5,402,806	-3,084,577.96	-3,069,155.07	-3,053,809.29	-3,038,540.24	-3,029,424.62	-3,020,336.35
RESULTADOS DE OPERACIÓN	-847,950.35	-472,562.47	-171,933	142,959	368,831	527,321	683,809
GASTOS FINANCIEROS	-258,140	-1,391,808.75	-1,322,218.31	-1,256,107.40	-1,193,302.03	-1,205,235.05	-1,217,287.40
INGRESOS DIVERSOS	4.50	53,969.39	62,064.80	71,374.52	82,080.70	94,392.80	108,551.72
INGRESOS FINANCIEROS	77,341	1,236,762.49	1,298,600.61	1,363,530.65	1,431,707.18	1,531,926.68	1,608,523.01
RESULTADO ANTES DE PARTICIPACIONES	-1,028,744.62	-573,639.34	-133,486	321,756	689,316	948,405	1,183,597
RESULTADO ANTES DEL IMPUESTO A LA RENTA	-1,028,744.62	-573,639.34	-133,486	321,756	689,316	948,405	1,183,597
IR = 29.5%	0.00	0.00	39,378.47	-94,918.11	-203,348.37	-279,779.59	-349,160.98
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	-1,028,744.62	-573,639.34	-94,107.86	226,838.19	485,968.13	668,625.80	834,435.56

Figura 38. Estado de resultados integrales proyectados

Fuente: Elaboración propia (2020)

ESTRATEGIA DE VENTAS

Realizar una estrategia de ventas, con pilares importantes ayudará a la empresa en conseguir buenos resultados económico y además contribuirá con el crecimiento de la empresa para poder alcanzar la rentabilidad y utilidad esperada.

1. Capacitación al personal

Es importante mantener una capacitación constante con el personal del área de ventas, esto permitirá estar un paso delante de la competencia y además diferenciarnos en la atención brindada al cliente. Hoy día los consumidores al momento de realizar sus compras, no solo se fijan en la calidad del producto, sino también la atención brindada que se le se les ofrece.

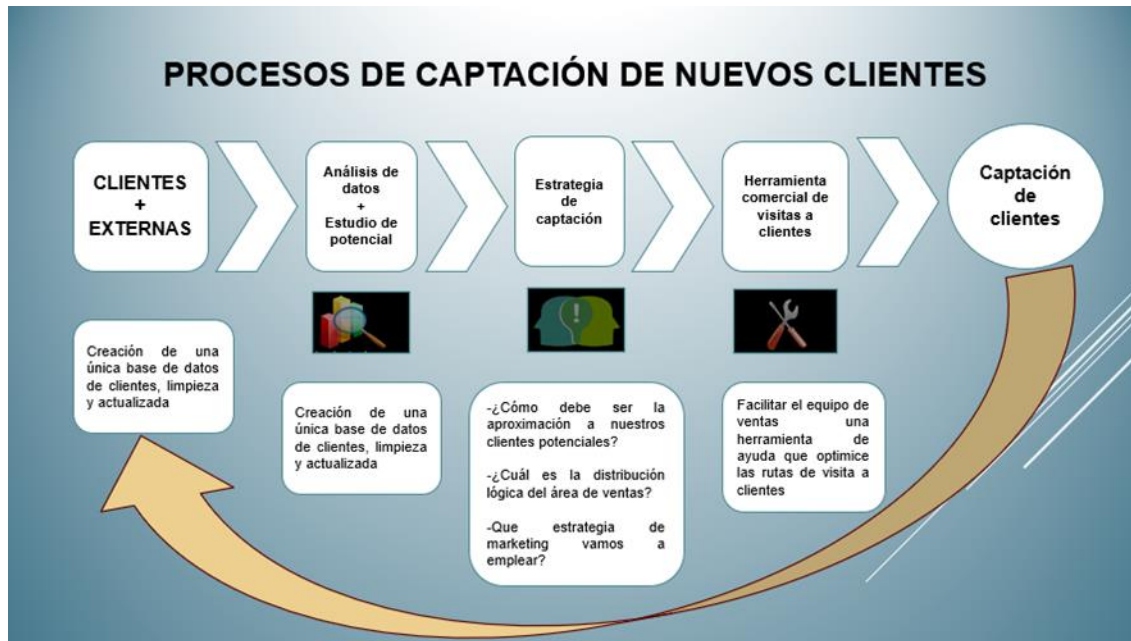
Ventajas que ofrece mantener al personal capacitado:

- Elevar el volumen de ventas y la rentabilidad del negocio.
- Encontrar soluciones ante las adversidades
- Hacer más eficiente la organización personal.
- Incrementar la motivación, la moral y la unificación de los colaboradores
- Tener más encuentra los intereses de la empresa.

En dar una capacitación constante a los vendedores de la empresa, la empresa podrá concretar ventas y llegar a los clientes finales y seguir creciendo en el mercado.

2. Captación de nuevos clientes

Para captar nuevos clientes es necesario elaborar un proceso de captación de nuevos clientes, mediante el cual la empresa podrá identificar estrategias que le permitan tener más acercamiento a los clientes, y cumplir con su objetivo que es tener más cartera de clientes y poder llegar a obtener más ventas.



3. Promociones de ventas

Al realizar promociones, la empresa logrará captar nuevos clientes de tal forma que las ventas se incrementen gradualmente hasta lograr una estabilidad que le permita a la empresa ser sostenible y rentable en el mercado.

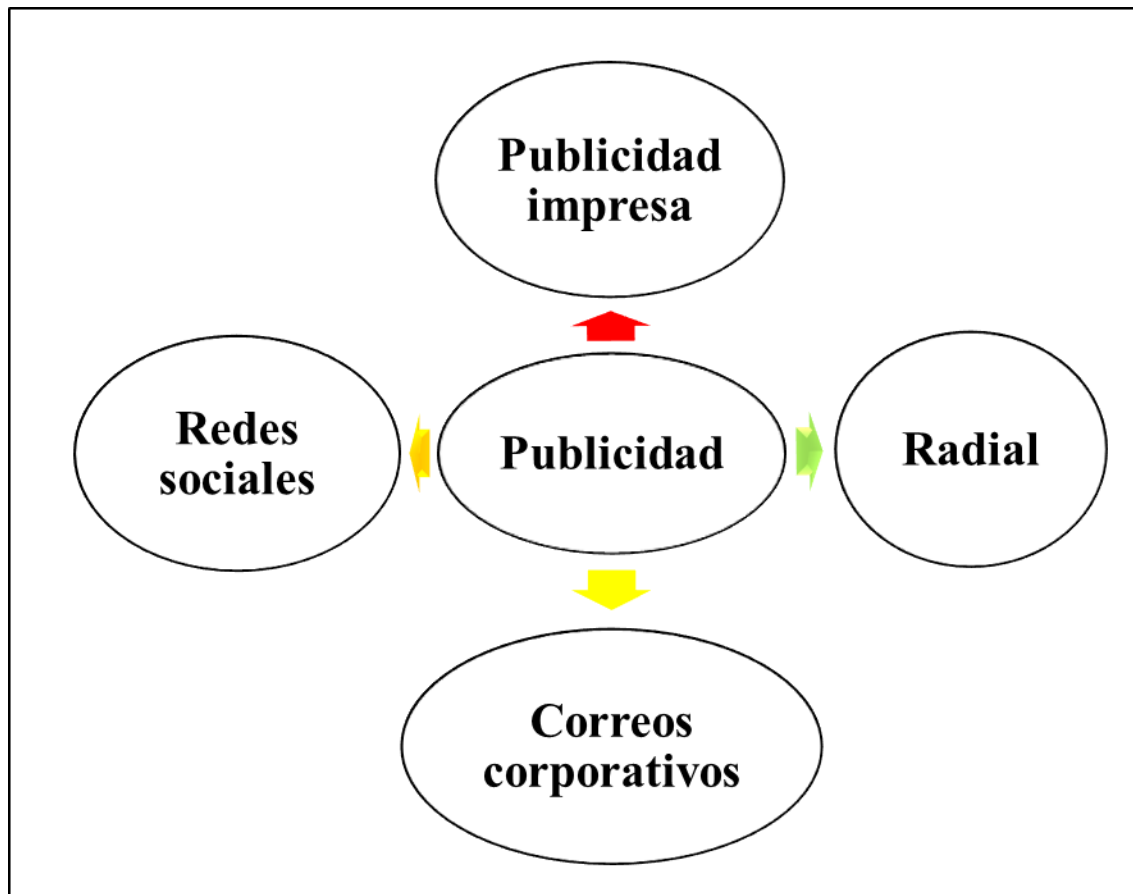
Promociones para el consumidor	Promociones para el comercio	Promociones para vendedores
<ul style="list-style-type: none"> Incrementar las ventas a corto plazo Optener mayor participación de mercado a largo plazo 	<ul style="list-style-type: none"> Lograrar que a empresa maneje articulos nuevos Lograr que los clientes compren las mercancías 	<ul style="list-style-type: none"> Optener mayores ventas Lograr que los vendedores capten nuevos clientes

ESTRATEGIA DE MARKETING

Como evidencia tenemos un plan de marketing que nos permita obtener mejores resultados en ventas, esto dará conocer en el mercado a la entidad y en los cuales se espera obtener resultados positivos.

1. Publicidad

En los últimos años, la publicidad se ha convertido en una poderosa fuente para atraer clientes y aumentar la escala de productos y / o servicios. Además, los servicios prestados permitirán que la publicidad digital atraiga a diferentes sectores nacionales e internacionales.



Anexo 3: Instrumento cuantitativo



**Universidad
Norbert Wiener**

Facultad de Ingeniería y Negocios

Ficha de registro documental

Título del documento:	Análisis de Estados Financieros	
Período o año:	2018-2019	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área o institución:
El objetivo de este documento es mostrar la situación económica y financiera de la empresa mediante ratios que permitan el análisis de los estados financieros. Además, demostrarán que existe problemas de rentabilidad los cuales indican que hay pérdida y no hay utilidad.	Los estados financieros son informes que se utilizan para promover la situación de las actividades económicas y financieras de la empresa, en un determinado periodo de tiempo realizados sobre la base de principios contables generalmente aceptados y Normas Internacionales de Información (NIIF) y para recuperar el trabajo final del especialista en la materia contable.	La documentación es relevante y corresponde al área contable de la empresa comercializadora.

Nro.	Nombre del Documento	Descripción	Registro Documental	Datos que brinda el documento – Formula	Resultados estadísticos	Análisis	
1	Estado de situación financiera	El Estado de Situación Financiera es uno de los elementos de los Estados Financieros que está compuesto por los activos, pasivos y patrimonio de una empresa que muestra la situación financiera a una fecha determinada con el propósito de brindar información sobre su nivel de liquidez, solvencia y rentabilidad.	Análisis horizontal	Efectivo y Equivalente de Efectivo 2019 = $\frac{246,468.54}{41,788.51}$ -1 =	-66.77%	Según el análisis comparativo horizontal del ejercicio 2018 y 2019, verificamos que el efectivo y equivalente de efectivo del 2018 sufrió una disminución significativa del -66.67% en comparación con el ejercicio 2019 por motivo que los responsables incurrieron en mayores gastos incensarios, asimismo, se observa que las cuentas por cobrar comerciales disminuyeron en el -92.98% debido a que la empresa aplicó políticas de ventas al contado que le permitan generar mayor liquidez inmediata para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, y por otro lado, las cuentas por pagar se incrementaron en 22.11%, lo que significa que para el 2019 se realizó más compras al crédito.	
				Efectivo y Equivalente de Efectivo 2018 = $\frac{41,788.51}{68,833.71}$ -1 =	-92.98%		
				Cuentas por cobrar comerciales 2019 = $\frac{68,833.71}{980,997.59}$ -1 =	22.11%		
				Cuentas por cobrar comerciales 2018 = $\frac{980,997.59}{518,087}$ -1 =			
				Cuentas por pagar comerciales 2019 = $\frac{518,087}{424,291}$ -1 =			
				Cuentas por pagar comerciales 2018 = $\frac{424,291}{246,468.54}$ =	4.53%		
			Análisis Vertical	Total activo 2019 = $\frac{246,468.54}{7,589,987.00}$ =	9.77%		según el análisis vertical realizado al estado de situación financiera del ejercicio 2018 y 2019, muestra que la partida más significativa es el capital del año 2019 ya que representa el 60.23% del total del pasivo y patrimonio de la empresa, lo que significa que razonablemente respalda las obligaciones que tiene la empresa frente a terceros, asimismo, se observa que en las cuentas por cobrar del 2019 solamente representa el 9.71% del total del activo debido a que la empresa aplicó políticas de ventas a contado, y por otro el efectivo y equivalente de efectivo del 2019 representa solo el
				Efectivo y Equivalente de Efectivo 2018 = $\frac{741,748.00}{7,589,987.00}$ =	9.71%		
				Total activo 2018 = $\frac{741,748.00}{528,227.00}$ =	12.92%		
				Cuentas por cobrar comerciales terceros 2019 = $\frac{528,227.00}{5,439,327.00}$ =			
				Total activo 2019 = $\frac{5,439,327.00}{980,998.00}$ =			
				Cuentas por cobrar comerciales terceros 2018 = $\frac{980,998.00}{7,589,987.00}$ =			

				Capital 2019	=	3,275,840.00	=	60.23%	4.53% del total de activos debido al mal uso del efectivo que se utilizó en gastos que no están relacionados con la línea de negocio.
				Total pasivo y patrimonio 2019	=	5,439,327.00	=		
				Capital 2018	=	3,275,840.00	=	43.16%	
				Total pasivo y patrimonio 2018	=	7,589,987.28	=		
2	Estado de Resultados	El Estado de Resultados es uno de los cinco componentes de los Estados Financieros que agrupa las ventas, costo de ventas, gastos operativos y gastos financieros y que como consecuencia permite conocer los resultados obtenidos a fin de estar al tanto si la empresa ha alcanzado beneficio o pérdida durante el ejercicio revisado	Ratios de Rentabilidad	Costo de ventas 2019	=	6,230,170.74	=	63.10%	Según el análisis sobre los ratios de rentabilidad, se puede observar que por el año 2019 el costo de ventas representa el 63.10% del total de las ventas generadas debido a que según el estado de situación financiera, la empresa tiene exceso de stock, asimismo, por motivo que en el 2019 la empresa tuvo pérdida, la utilidad neta en relación los activos totales arroja un índice negativo de -10.55% y del mismo modo, se observa que la utilidad neta representa el -16.18% del total del patrimonio neto y el -5.81% del total de las ventas netas, lo que significa que la empresa tiene problemas económicos y financieros que le permitan cubrir sus obligaciones contraídas con terceros a corto y mediano plazo.
				Ventas 2019	=	9,872,888.75	=		
				Costo de ventas 2018	=	10,617,519.02	=	64.72%	
				Ventas 2018	=	16,404,707.31	=		
				Rentabilidad sobre los Activos (ROA)					
				Utilidad neta 2019	=	- 573,639.00	=	-10.55%	
				Activo total 2019	=	5,439,327.00	=		
				Utilidad neta 2018	=	- 1,028,745.00	=	-13.55%	
				Activo total 2018	=	7,589,987.00	=		
				Rentabilidad Patrimonial (ROE)					
				Utilidad neta 2019	=	- 573,639.00	=	-16.18%	
				Patrimonio neto 2019	=	3,544,789.00	=		
Utilidad neta 2018	=	- 1,028,745.00	=	-41.12%					
Patrimonio neto 2018	=	2,501,938.00	=						
Rentabilidad Neta									
Utilidad neta 2019	=	- 573,639.00	=	-5.81%					
Ventas netas 2019	=	9,872,888.75	=						
Utilidad neta 2018	=	- 1,028,745.00	=	-6.27%					
Ventas netas 2018	=	16,404,707.31	=						

Ficha de validez del registro documental para medir: La rentabilidad

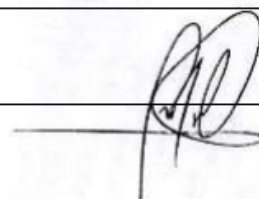
N°.	Documentos	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Coherencia		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
1	Estado de situación financiera	x		x		x		x			
2	Estados de resultados	x		x		x		x			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL REGISTRO DOCUMENTAL:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si es aplicable

Validado por:

Apellidos	Nolazco Labajos		
Nombres	Fernando Alexis		
Profesión	Docente		
Especialidad	Educación		
Años de experiencia	18 años		
Cargo que desempeña actualmente	Catedrático de Metodología en investigación	DNI: 40086182	
		Sello y firma:	



Anexo 4: Instrumento cualitativo

**Guía de entrevista
(Instrumento cualitativo)**

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entrev.1)
Fecha	
Lugar de la entrevista	

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	
2	
3	

Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		

Fecha:.....

Lugar:.....

Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos



**Universidad
Norbert Wiener**

Facultad de Ingeniería y Negocios

Ficha de registro documental

Título del documento:	Análisis de Estados Financieros	
Período o año:	2018-2019	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área o institución:
El objetivo de este documento es mostrar la situación económica y financiera de la empresa mediante ratios que permitan el análisis de los estados financieros. Además, demostrarán que existe problemas de rentabilidad los cuales indican que hay pérdida y no hay utilidad.	Los estados financieros son informes que se utilizan para promover la situación de las actividades económicas y financieras de la empresa, en un determinado período de tiempo realizados sobre la base de principios contables generalmente aceptados y Normas Internacionales de Información (NIIF) y para recuperar el trabajo final del especialista en la materia contable.	La documentación es relevante y corresponde al área contable de la empresa comercializadora.

Nro.	Nombre del Documento	Descripción	Registro Documental	Datos que brinda el documento – Formula	Resultados estadísticos	Análisis	
1	Estado de situación financiera	El Estado de Situación Financiera es uno de los elementos de los Estados Financieros que está compuesto por los activos, pasivos y patrimonio de una empresa que muestra la situación financiera a una fecha determinada con el propósito de brindar información sobre su nivel de liquidez, solvencia y rentabilidad.	Análisis horizontal	Efectivo y Equivalente de Efectivo 2019 = $\frac{246,468.54}{41,788.51}$ -1 = -66.77%	-66.77%	Según el análisis comparativo horizontal del ejercicio 2018 y 2019, verificamos que el efectivo y equivalente de efectivo del 2018 sufrió una disminución significativa del -66.67% en comparación con el ejercicio 2019 por motivo que los responsables incurrieron en mayores gastos incensarios, asimismo, se observa que las cuentas por cobrar comerciales disminuyeron en el -92.98% debido a que la empresa aplico políticas de ventas al contado que le permitan generar mayor liquidez inmediata para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, y por otro lado, las cuentas por pagar se incrementaron en 22.11%, lo que significa que para el 2019 se realizó más compras al crédito.	
				Efectivo y Equivalente de Efectivo 2018 = $\frac{41,788.51}{980,997.59}$ -1 = -92.98%			
				Cuentas por cobrar comerciales 2019 = $\frac{68,833.71}{980,997.59}$ -1 = -92.98%			
				Cuentas por cobrar comerciales 2018 = $\frac{980,997.59}{424,291}$ -1 = 22.11%			
				Cuentas por pagar comerciales 2019 = $\frac{518,087}{424,291}$ -1 = 22.11%			
				Cuentas por pagar comerciales 2018 = $\frac{424,291}{424,291}$ -1 = 0.00%			
			Análisis Vertical	Efectivo y Equivalente de Efectivo 2019 = $\frac{246,468.54}{5,439,327.00}$ = 4.53%	4.53%		según el análisis vertical realizado al estado de situación financiera del ejercicio 2018 y 2019, muestra que la partida más significativa es el capital del año 2019 ya que representa el 60.23% del total del pasivo y patrimonio de la empresa, lo que significa que razonablemente respalda las obligaciones que tiene la empresa frente a terceros, asimismo, se observa que en las cuentas por cobrar del 2019 solamente representa el 9.71% del total del activo debido a que la empresa aplico políticas de ventas a contado, y por otro el efectivo y equivalente de efectivo del 2019 representa solo el
				Total activo 2019 = $\frac{5,439,327.00}{7,589,987.00}$ = 9.77%			
				Efectivo y Equivalente de Efectivo 2018 = $\frac{741,748.00}{7,589,987.00}$ = 9.77%			
				Total activo 2018 = $\frac{7,589,987.00}{5,439,327.00}$ = 12.92%			
				Cuentas por cobrar comerciales terceros 2019 = $\frac{528,227.00}{5,439,327.00}$ = 9.71%			
				Total activo 2019 = $\frac{5,439,327.00}{7,589,987.00}$ = 12.92%			

				Capital 2019	=	$\frac{3,275,840.00}{5,439,327.00}$	=	60.23%	4.53% del total de activos debido al mal uso del efectivo que se utilizó en gastos que no están relacionados con la línea de negocio.	
				Total pasivo y patrimonio 2019						
				Capital 2018	=	$\frac{3,275,840.00}{7,589,987.28}$	=	43.16%		
				Total pasivo y patrimonio 2018						
2	Estado de Resultados	El Estado de Resultados es uno de los cinco componentes de los Estados Financieros que agrupa las ventas, costo de ventas, gastos operativos y gastos financieros y que como consecuencia permite conocer los resultados obtenidos a fin de estar al tanto si la empresa ha alcanzado beneficio o pérdida durante el ejercicio revisado	Ratios de Rentabilidad	Costo de ventas 2019	=	$\frac{6,230,170.74}{9,872,888.75}$	=	63.10%	Según el análisis sobre los ratios de rentabilidad, se puede observar que por el año 2019 el costo de ventas representa el 63.10% del total de las ventas generadas debido a que según el estado de situación financiera, la empresa tiene exceso de stock, asimismo, por motivo que en el 2019 la empresa tuvo pérdida, la utilidad neta en relación los activos totales arroja un índice negativo de -10.55% y del mismo modo, se observa que la utilidad neta representa el -16.18% del total del patrimonio neto y el -5.81% del total de las ventas netas, lo que significa que la empresa tiene problemas económicos y financieros que le permitan cubrir sus obligaciones contraídas con terceros a corto y mediano plazo.	
				Ventas 2019						
				Costo de ventas 2018	=	$\frac{10,617,519.02}{16,404,707.31}$	=	64.72%		
				Ventas 2018						
				Rentabilidad sobre los Activos (ROA)						
				Utilidad neta 2019	=	$\frac{-573,639.00}{5,439,327.00}$	=	-10.55%		
				Activo total 2019						
				Utilidad neta 2018	=	$\frac{-1,028,745.00}{7,589,987.00}$	=	-13.55%		
				Activo total 2018						
				Rentabilidad Patrimonial (ROE)						
				Utilidad neta 2019	=	$\frac{-573,639.00}{3,544,789.00}$	=	-16.18%		
				Patrimonio neto 2019						
Utilidad neta 2018	=	$\frac{-1,028,745.00}{2,501,938.00}$	=	-41.12%						
Patrimonio neto 2018										
Rentabilidad Neta										
Utilidad neta 2019	=	$\frac{-573,639.00}{9,872,888.75}$	=	-5.81%						
Ventas netas 2019										
Utilidad neta 2018	=	$\frac{-1,028,745.00}{16,404,707.31}$	=	-6.27%						
Ventas netas 2018										

Ficha de validez del registro documental para medir: La rentabilidad

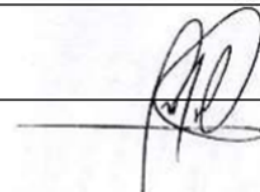
N°.	Documentos	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Coherencia		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
1	Estado de situación financiera	x		x		x		x			
2	Estados de resultados	x		x		x		x			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL REGISTRO DOCUMENTAL:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si es aplicable

Validado por:

Apellidos	Nolazco Labajos	
Nombres	Fernando Alexis	
Profesión	Docente	
Especialidad	Educación	
Años de experiencia	18 años	
Cargo que desempeña actualmente	Catedrático de Metodología en investigación	DNI: 40086182
		Sello y firma:



Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Gestión administrativa para optimizar la rentabilidad de una empresa comercial, Lima 2019

Nombre de la propuesta: Gestión administrativa para optimizar la rentabilidad

Yo, Rosa Isabel Moreno Rodríguez identificado con DNI Nro. 18103678 Especialista en Contabilidad y Marketing, actualmente laboro en Universidad Norbert Wiener, ubicada en Lima, procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	*		*		*			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	*		*		*			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	*		*		*			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	*		*		*			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	*		*		*			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	*		*		*			
7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos	*		*		*			

8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	*		*		*			
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	*		*		*			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	*		*		*			

Y después de la revisión opino que:

1. Es viable la propuesta.

Es todo cuanto informo;



Firma

Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)

EMPRESA COMERCIALIZADORA		
Estado de Situación Financiera - Comparativos		
	AÑO 2018	AÑO 2019
	Acumulado	Acumulado
<u>ACTIVO CORRIENTE</u>		
CAJA Y BANCOS	741,788.00	246,468.54
CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	980,998.00	528,227.18
CUENTAS POR COBRAR DIVERSAS	300,000	945,754.10
MERCADERIAS	0.00	1,086,121.80
EXISTENCIAS POR RECIBIR	3,958,740	724,081.20
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	5,981,526.00	3,530,652.82
<u>ACTIVO NO CORRIENTE</u>		
INMUEBLES, MAQUINARIA Y EQUIPO	961,609	1,926,045.32
DEPRECIACIÓN ACUMULADA	-47,333	-199,842.32
OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES	694,184	182,471.00
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	1,608,461	1,908,674.00
TOTAL ACTIVO	7,589,986.59	5,439,326.82
<u>PASIVO CORRIENTE</u>		
TRIBUTOS POR PAGAR	227,815	249,471.33
REMUNERACIONES POR PAGAR	424,292	349,849.02
OBLIGACIONES FINANCIERAS A CORTO PL	0.00	0.00
CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES	4,435,943	518,086.80
TOTAL PASIVO CORRIENTE	5,088,050	1,117,407.15
<u>PASIVO NO CORRIENTE</u>		
CUENTAS POR PAGAR FINANCIERAS		777,130.19
TOTAL PASIVO CORRIENTE		777,130.19
TOTAL PASIVO	5,088,049.51	1,894,537.34
<u>PATRIMONIO</u>		
CAPITAL SOCIAL	3,275,840	3,275,840.00
RESULTADOS ACUMULADOS	254,842	842,588.82
RESULTADOS DEL EJERCICIO	-1,028,745	-573,639.34
TOTAL PATRIMONIO	2,501,937	3,544,789.48
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	7,589,987	5,439,326.82

EMPRESA COMERCIALIZADORA**Estado de Resultados Integrales - Comparativos**

	AÑO 2018	AÑO 2019
VENTAS	16,404,707	9,872,888.75
COSTO DE VENTAS	-10,617,519	-6,230,170.74
MARGEN BRUTO	5,787,188	3,642,718.01
GASTOS DE VENTAS	-1,232,333	-1,030,702.53
GASTOS ADMINISTRATIVOS	-5,402,806	-3,084,577.96
RESULTADOS DE OPERACIÓN	-847,950.35	-472,562.47
GASTOS FINANCIEROS	-258,140	-1,391,808.75
INGRESOS DIVERSOS	4.50	53,969.39
INGRESOS FINANCIEROS	77,341	1,236,762.49
RESULTADO ANTES DE PARTICIPACIONES	-1,028,744.62	-573,639.34
RESULTADO ANTES DEL IMPUESTO A LA RENTA	-1,028,744.62	-573,639.34
IR = 29.5%	0.00	0.00
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	-1,028,744.62	-573,639.34

Anexo 8: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental

Guía de entrevista (Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Gerente General
Nombres y apellidos	Entrevistado
Código de la entrevista	Entrevistado.1
Fecha	13/10/2020
Lugar de la entrevista	Virtual mediante Gmail

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
1	Rentabilidad económica	¿Cómo es el proceso del control de gastos en la empresa?
		¿Qué opinión podría dar usted sobre la fidelización de la cartera de clientes?
		¿Por qué es importante la implementación de nuevos equipos tecnológicos en la empresa?
2	Rentabilidad financiera	¿Cuál es el procedimiento sobre la rotación de mercadería en la empresa?
		¿En qué beneficiaría el aumento del margen de utilidad en la empresa?
		¿Qué estrategias financieras permite mejorar el aplacamiento financiero que tiene la empresa?
3	Ratios financieras	¿Cómo se encuentra la rentabilidad sobre las ventas en la empresa?
		¿Cuál es su punto de vista acerca de la rentabilidad sobre la inversión que tiene la empresa?
		¿Por qué la rentabilidad es importante para el patrimonio de la empresa?

Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo es el proceso del control de gastos en la empresa?	El control de gastos en la empresa, es de acuerdo al presupuesto que tiene la entidad para no elevar los costos y que todo este a margen a lo presupuestado.
2	¿Qué opinión podría dar usted sobre la fidelización de la cartera de clientes?	La fidelización es importante, ya que la empresa depende muchos de los clientes para sostenerse en el tiempo en el mercado con las ventas que realiza, por otro lado, el tener una buena cartera de clientes fidelizados es beneficioso ya que existe la posibilidad de que ellos recomienden a la empresa con otros consumidores y así se pueda incrementar las ventas y la rentabilidad de la empresa.
3	¿Por qué es importante la implementación de nuevos equipos tecnológicos en la empresa?	Es importante para optimizar los procesos de gestión que permitirán a la empresa obtener mejores resultados y tomar mejores decisiones de inversión.
4	¿Cuál es el procedimiento sobre la rotación de mercadería en la empresa?	El procedimiento sobre la rotación de mercadería, es necesario que la mercadería rote con frecuencia debido a que está representa un gran parte del capital de la empresa, por lo tanto, el tenerlo estancado conllevaría a la empresa a cometer gastos innecesarios por el almacenaje e incluso se pueden deteriorar.
5	¿En qué beneficiaría el aumento del margen de utilidad en la empresa?	La mejora en los resultados de la compañía beneficia de muchas maneras (mejor presencia de los EEFF y mejores dividendos, entre otros).
6	¿Qué estrategias financieras permite mejorar el aplacamiento financiero que tiene la empresa?	Estrategias financieras que permite mejorar el apalancamiento financiero es realizar inversiones que generen beneficios económicos a la empresa y lo lleven a un incremento en su rentabilidad, ya que gestionando de forma adecuada el apalancamiento financiero con el que cuenta la empresa puede conseguir objetivos positivos.
7	¿Cómo se encuentra la rentabilidad sobre las ventas en la empresa?	Es apropiada la rentabilidad que se obtiene en relación a las ventas, sin embargo, realizar gastos que no guardan relación con el giro del negocio perjudica a la empresa y lo hace inestable económicamente.
8	¿Cuál es su punto de vista acerca de la rentabilidad sobre la inversión que tiene la empresa?	Actualmente, la empresa está inmersa en una disminución rentable frecuente ya que debido a la mala gestión de sus gastos no provee las consecuencias futuras y no tiene la capacidad para cumplir con sus obligaciones contraídas con los terceros.
9	¿Por qué la rentabilidad es importante para el	Por que, al tener una rentabilidad inestable en cuanto a sus inversiones, la rentabilidad sobre su patrimonio esta también muy por debajo de las expectativas que la

	patrimonio de la empresa?	empresa se proyectó, sin embargo, esto se puede corregir planificando y gestionando mejor las salidas de dinero que no se justifican documentariamente y que están destinadas para realizar gastos que no van con el giro del negocio.
--	---------------------------	--

Fecha: 13/10/2020

Lugar: Virtual mediante Gmail

Guía de entrevista
(Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Gerente General
Nombres y apellidos	Entrevistado
Código de la entrevista	Entrevistado.2
Fecha	13/10/2020
Lugar de la entrevista	Virtual mediante Gmail

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
1	Rentabilidad económica	¿Cómo es el proceso del control de gastos en la empresa?
		¿Qué opinión podría dar usted sobre la fidelización de la cartera de clientes?
		¿Por qué es importante la implementación de nuevos equipos tecnológicos en la empresa?
2	Rentabilidad financiera	¿Cuál es el procedimiento sobre la rotación de mercadería en la empresa?
		¿En qué beneficiaría el aumento del margen de utilidad en la empresa?
		¿Qué estrategias financieras permite mejorar el aplacamiento financiero que tiene la empresa?
3	Ratios financieras	¿Cómo se encuentra la rentabilidad sobre las ventas en la empresa?
		¿Cuál es su punto de vista acerca de la rentabilidad sobre la inversión que tiene la empresa?
		¿Por qué la rentabilidad es importante para el patrimonio de la empresa?

Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo es el proceso del control de gastos en la empresa?	En la empresa comercializadora, realizamos un presupuesto anual, y mes a mes vamos verificando y controlando lo presupuestado con lo ejecutado
2	¿Qué opinión podría dar usted sobre la fidelización de la cartera de clientes?	es una relación empresa-cliente que se trabaja en base a marcas, logos, atención y calidad. Nuestra empresa cuenta con marca por lo que nuestros clientes están identificados por la calidad del servicio y los productos. Tenemos todo lo recomendable para la fidelización de nuestros clientes antes la competencia.
3	¿Por qué es importante la implementación de nuevos equipos tecnológicos en la empresa?	Es importante para la optimización de la información que tiene la empresa, y complementario para el crecimiento de la entidad, también le permitirá a sus personales, agilizar de manera oportuna el trabajo.
4	¿Cuál es el procedimiento sobre la rotación de mercadería en la empresa?	La rotación de la mercadería es fundamental ya que los productos no pueden quedar mucho tiempo en el almacén por lo que incurrimos a adquirir la mercadería una vez tener un pedido. Para no sufrir de la insolencia de la mercadería
5	¿En qué beneficiaría el aumento del margen de utilidad en la empresa?	Generando mayor capital para poder reinvertirlo para que el negocio pueda seguir creciendo, o incluso poder explorar nuevos negocios en los que la empresa pueda invertir para incrementar aún más sus ganancias.
6	¿Qué estrategias financieras permite mejorar el aplacamiento financiero que tiene la empresa?	Las estrategias financieras son la base del crecimiento de todo negocio, para lograrlo es importante el uso de la ratio de apalancamiento que permitirá analizar la realidad de la empresa con la finalidad de poder implementar un control oportuno para la toma de decisiones.
7	¿Cómo se encuentra la rentabilidad sobre las ventas en la empresa?	Estamos con un rango muy bajo, al promedio de lo proyectado, debido a que los ingresos han disminuido y no son suficientes para financiar el crecimiento de la entidad.
8	¿Cuál es su punto de vista acerca de la rentabilidad sobre la inversión que tiene la empresa?	Según el análisis de los estados financieros el retorno de la inversión está un poco dilatada porque no se tomaron las medidas adecuadas para precaver eso.
9	¿Por qué la rentabilidad es importante para el patrimonio de la empresa?	La rentabilidad se convierte en patrimonio de la empresa para poder invertir en lo que se nos solicite o que podamos ver que el mercado solicite. Por otro lado, la rentabilidad indica que la empresa es atractiva a los ojos de nuevos inversionistas.

Fecha: 13/10/2020

Guía de entrevista
(Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Administrador
Nombres y apellidos	Entrevistado
Código de la entrevista	Entrevistado.3
Fecha	13/10/2020
Lugar de la entrevista	Virtual mediante Gmail

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
1	Rentabilidad económica	¿Cómo es el proceso del control de gastos en la empresa?
		¿Qué opinión podría dar usted sobre la fidelización de la cartera de clientes?
		¿Por qué es importante la implementación de nuevos equipos tecnológicos en la empresa?
2	Rentabilidad financiera	¿Cuál es el procedimiento sobre la rotación de mercadería en la empresa?
		¿En qué beneficiaría el aumento del margen de utilidad en la empresa?
		¿Qué estrategias financieras permite mejorar el aplacamiento financiero que tiene la empresa?
3	Ratios financieras	¿Cómo se encuentra la rentabilidad sobre las ventas en la empresa?
		¿Cuál es su punto de vista acerca de la rentabilidad sobre la inversión que tiene la empresa?
		¿Por qué la rentabilidad es importante para el patrimonio de la empresa?

Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo es el proceso del control de gastos en la empresa?	El proceso del control de los gastos es realizado con medidas estrictas, ya que los gastos deben ser realizados conforme a la actividad de la empresa.
2	¿Qué opinión podría dar usted sobre la fidelización de la cartera de clientes?	Los clientes van a ser fidedignos siempre y cuando tengamos una buena atención ante ellos, y siempre estar comunicados y hacerle saber que son lo primordial para la empresa.
3	¿Por qué es importante la implementación de nuevos equipos tecnológicos en la empresa?	Es importante porque permitirá que el personal este bien capacitado y con esto de la tecnología ayudara a la empresa a que comience a actualizarse y poder obtener mejores equipos la que ayudaran a agilizar la mercadería y obtener mejores ingresos.
4	¿Cuál es el procedimiento sobre la rotación de mercadería en la empresa?	La rotación se ira variando mediante los pedidos que tengamos, esto deben tener sus guías de salidas de igual manera sus guías de entradas, también permitirá tener una alta rotación de mercadería debido a que agiliza el flujo de efectivo (mayor liquidez). Con ello poder generar mayores ingresos.
5	¿En qué beneficiaria el aumento del margen de utilidad en la empresa?	Permitirá que la empresa pueda invertir en sus activos, mejoras de equipos la cual tendrá mejores ingresos del mismo modo se equipara de mercadería para las ventas.
6	¿Qué estrategias financieras permite mejorar el aplacamiento financiero que tiene la empresa?	La mejor forma de poder tener una mejora en la empresa es mediante préstamos financieros estos nos ayudaran a poder cubrir nuestras obligaciones o poder invertir en nuevos equipos en la empresa.
7	¿Cómo se encuentra la rentabilidad sobre las ventas en la empresa?	La rentabilidad de la empresa en estos años no ha sido muy favorable ya que nuestros ingresos han bajado llegando así a tener que solicitar préstamos en instituciones financieras y así cumplir con nuestras obligaciones.
8	¿Cuál es su punto de vista acerca de la rentabilidad sobre la inversión que tiene la empresa?	La rentabilidad va a ser favorable siempre y cuando tengamos mejores ingresos ya sea por la inversión que se ha dado, la cual esta permitirá que podamos cumplir con algunas obligaciones que se solicitaron por medidas de inversión.
9	¿Por qué la rentabilidad es importante para el patrimonio de la empresa?	Permitirá que los socios puedan tener ingresos y vean que la empresa está yendo por un buen camino del mismo modo podrán obtener mejoras y ver el crecimiento laboral y el de la empresa.

Fecha: 13/10/2020

Lugar: Virtual mediante Gmail

**Guía de entrevista
(Instrumento cualitativo)**

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Contador
Nombres y apellidos	Entrevistado
Código de la entrevista	Entrevistado.4
Fecha	13/10/2020
Lugar de la entrevista	Virtual mediante Gmail

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
1	Rentabilidad económica	¿Cómo es el proceso del control de gastos en la empresa?
		¿Qué opinión podría dar usted sobre la fidelización de la cartera de clientes?
		¿Por qué es importante la implementación de nuevos equipos tecnológicos en la empresa?
2	Rentabilidad financiera	¿Cuál es el procedimiento sobre la rotación de mercadería en la empresa?
		¿En qué beneficiaría el aumento del margen de utilidad en la empresa?
		¿Qué estrategias financieras permite mejorar el aplacamiento financiero que tiene la empresa?
3	Ratios financieras	¿Cómo se encuentra la rentabilidad sobre las ventas en la empresa?
		¿Cuál es su punto de vista acerca de la rentabilidad sobre la inversión que tiene la empresa?
		¿Por qué la rentabilidad es importante para el patrimonio de la empresa?

Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo es el proceso del control de gastos en la empresa?	El proceso existente en la empresa ayuda a medir y evaluar los gastos para que estos no sean muy elevados y sobrepase a los ingresos de la entidad, un buen control de gastos favorece a la empresa en la obtención de resultados positivos.
2	¿Qué opinión podría dar usted sobre la fidelización de la cartera de clientes?	Lo cartera de clientes pertenecientes a la empresa, se han fidelizado por la gestión comercial que se realiza, ya sea a través de promociones, trato hacia el cliente, facilidades de pago, entre otros factores que han ayudado a fortalecer el vínculo entre cliente y empresa.
3	¿Por qué es importante la implementación de nuevos equipos tecnológicos en la empresa?	La implementación de los nuevos equipos es importante porque facilita los procesos y procedimientos de la empresa, invertir en equipos y maquinarias en la mayoría de los casos es beneficioso, siempre y cuando la empresa tenga resultados favorables y tenga en disposición esa ganancia para poder adquirir nuevos equipos tecnológicos.
4	¿Cuál es el procedimiento sobre la rotación de mercadería en la empresa?	El procedimiento aplicado en la empresa sobre la rotación de la mercadería tiene como objetivo principal vender la mayor cantidad de bienes ofrecidos por la entidad, no permite que la mercadería se estanque o deje de circular en el mercado, ya que si esto ocurre es un problema para la entidad que no permite generar ingresos obteniendo una baja rentabilidad.
5	¿En qué beneficiaría el aumento del margen de utilidad en la empresa?	Siempre se beneficia la empresa un aumento del margen de utilidad, ya que es el objetivo principal de toda empresa obtener ganancias sustanciales, para poder invertir en mejoras para la empresa u capitalizarse para generar aun mejores resultados.
6	¿Qué estrategias financieras permite mejorar el aplacamiento financiero que tiene la empresa?	Las estrategias que debe adoptar la empresa para mejorar su apalancamiento financiero, deben resumirse en aplicar procedimientos y procesos donde apalancarse sea un beneficio para la pérdida y no desventaja, evaluar mediante un análisis por medio de los ratios financieros, donde muestre que la entidad es capaz de cumplir con las obligaciones que demanda apalancarse.
7	¿Cómo se encuentra la rentabilidad sobre las ventas en la empresa?	La rentabilidad sobre las ventas en la empresa no tiene un resultado positivo, a pesar que las ventas fueron incrementando de año a año, pero los gastos y costos fueron superiores generando una pérdida en los resultados de la entidad.
8	¿Cuál es su punto de vista acerca de la rentabilidad sobre la inversión que tiene la empresa?	La rentabilidad sobre la inversión se reflejan los beneficios obtenidos por el uso de los recursos propios de la empresa, con la pérdida obtenida en la entidad se puede decir que la organización no genera ganancias con la utilización de los activos de la empresa, esto

		debido a la mala gestión y distribución administrativa de los recursos de la empresa.
9	¿Por qué la rentabilidad es importante para el patrimonio de la empresa?	Tener una buena rentabilidad es favorable para la empresa porque con los beneficios que se obtiene, se puede invertir en los patrimonios de la entidad, para que la empresa pueda generar aún más rentabilidad y crecimiento.

Fecha: 13/10/2020

Lugar: Virtual mediante Gmail

Guía de entrevista
(Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Asistente Contable
Nombres y apellidos	Entrevistado
Código de la entrevista	Entrevistado.5
Fecha	13/10/2020
Lugar de la entrevista	Virtual mediante Gmail

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
1	Rentabilidad económica	¿Cómo es el proceso del control de gastos en la empresa?
		¿Qué opinión podría dar usted sobre la fidelización de la cartera de clientes?
		¿Por qué es importante la implementación de nuevos equipos tecnológicos en la empresa?
2	Rentabilidad financiera	¿Cuál es el procedimiento sobre la rotación de mercadería en la empresa?
		¿En qué beneficiaría el aumento del margen de utilidad en la empresa?
		¿Qué estrategias financieras permite mejorar el aplacamiento financiero que tiene la empresa?
3	Ratios financieras	¿Cómo se encuentra la rentabilidad sobre las ventas en la empresa?
		¿Cuál es su punto de vista acerca de la rentabilidad sobre la inversión que tiene la empresa?
		¿Por qué la rentabilidad es importante para el patrimonio de la empresa?

Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo es el proceso del control de gastos en la empresa?	La empresa comercializadora, realiza presupuestos de gastos con medidas adecuadas para el control, provocando una estabilidad a la empresa por lo que se tiene cumplen con las obligaciones a corto plazo.
2	¿Qué opinión podría dar usted sobre la fidelización de la cartera de clientes?	La fidelización de los clientes para la empresa es de suma importancia por que mediante ellos se obtiene beneficios, es importante mantener la relación con los clientes para las compras a futuros y de esta manera saber cuáles son sus necesidades.
3	¿Por qué es importante la implementación de nuevos equipos tecnológicos en la empresa?	Con el avance constante de la tecnología es importante mantener actualizado los equipos que tiene la empresa, asimismo implementar sistemas actualizadas con la finalidad de cumplir los objetivos de manera eficiente.
4	¿Cuál es el procedimiento sobre la rotación de mercadería en la empresa?	La rotación de los inventarios es un indicador que permite saber cuántas veces el inventario se convierte en dinero, mediante ello determinamos la eficiencia, a mayor rotación más rápido obtenemos dinero lo que permite mayor rentabilidad.
5	¿En qué beneficiaría el aumento del margen de utilidad en la empresa?	El incremento del margen de utilidad permite conocer el rendimiento de la empresa de esta manera se puede tomar decisiones importantes, la entidad presenta problemas al reflejar un rendimiento negativo tiene más gasto de lo que gana.
6	¿Qué estrategias financieras permite mejorar el aplacamiento financiero que tiene la empresa?	Ante la falta de liquidez que presenta la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo y poniendo en riesgo la permanencia del negocio se ve en la obligación de buscar alternativas de financiación como realizar préstamos a entidades financieras.
7	¿Cómo se encuentra la rentabilidad sobre las ventas en la empresa?	En primer lugar, la rentabilidad sobre ventas determina el monto de la ganancia. Se observa que la rentabilidad obtuvo resultados no descados debido a las falencias que presenta la empresa.
8	¿Cuál es su punto de vista acerca de la rentabilidad sobre la inversión que tiene la empresa?	La rentabilidad sobre la inversión que presenta la empresa es deficiente debido a que tiene problemas con la obtención de utilidades o ganancias en una inversión. El rendimiento no fue como se esperaba por lo que la inversión no se ha recuperado.
9	¿Por qué la rentabilidad es importante para el patrimonio de la empresa?	La rentabilidad dentro de una empresa es fundamental porque nos permite medir cuan efectivo es la administración de la empresa, esto nos permite tener un control de los costos y gastos, es la capacidad que tiene para generar mayor utilidad es decir tener un mayor ingreso que egreso.

Fecha: 13/10/2020 Lugar: Virtual mediante Gmail

Anexo 9: Pantallazos del Atlas.ti

The screenshot shows the 'Administrar documentos' window in Atlas.ti. The interface includes a menu bar with options like 'Archivo', 'Inicio', 'Buscar', 'Analizar', 'Importar & Exportar', 'Herramientas & Soporte Técnico', 'Documentos', 'Administrar documentos', 'Herramientas', and 'Vista'. The main area is divided into three panes: 'Explorador del proyecto' on the left, 'Administrar documentos' in the center, and a details pane at the bottom.

The 'Administrar documentos' pane displays a table of documents:

Iden...	Nombre	Tipo	Ubicación	Grupos	Citas
D 1	Entrevista 01-Gerente General	Texto	Biblioteca		
D 2	Entrevista 02 -Gerente de planeamiento financiero	Texto	Biblioteca		
D 3	Entrevista 03- Administrador	Texto	Biblioteca		
D 4	Entrevista 04- Contador	Texto	Biblioteca		
D 5	Entrevista 05 -Asistente Contable	Texto	Biblioteca		

The details pane at the bottom shows information for the selected document 'Entrevista 01-Gerente General', including a 'Comentario' field and 'Datos' such as 'Cargo o puesto en que se desempeña: Gerente General'.

The screenshot shows the 'Administrar códigos' window in Atlas.ti. The interface is similar to the previous screenshot, but the main area displays a table of codes with their associated metrics.

The 'Administrar códigos' pane displays a table of codes:

Nombre	Enraizamiento	Densidad	Grupos
◇ C1 Rentabilidad	0	4	
◇ C1.1 Rentabilidad económica	0	4	
◇ C1.1.1 Control de gastos	10	1	
◇ C1.1.2 Cartera de clientes	11	1	
◇ C1.1.3 Tecnología	13	1	
◇ C1.2 Rentabilidad financiera	0	4	
◇ C1.2.1 Rotación de mercaderías	11	1	
◇ C1.2.2 Aumento del margen	9	1	
◇ C1.2.3 Apalancamiento financiero	13	1	
◇ C1.3 Ratios financieros	0	4	
◇ C1.3.1 Rentabilidad sobre las ventas	11	1	
◇ C1.3.2 Rentabilidad sobre la inversión	10	1	
◇ C1.3.3 Rentabilidad sobre el patrimonio	12	1	
◇ Gestión administrativa para optimizar la rentabilidad de una empresa comercial, Lima 2019	0	1	

The details pane at the bottom shows a 'Comentario' field.

Tesis -Marleny - ATLAS.ti - Versión de prueba

Administrar grupos

Inicio | Buscar | Analizar | Importar & Exportar | Herramientas & Soporte Técnico | Grupos de códigos

Nuevo grupo inteligente | Duplicar | Crear instantánea | Renombrar | Eliminar | Editar comentario | Editar grupo inteligente | Abrir administrador de códigos | Abrir red | Explorar en Internet | Exportar a Excel

Administrador de códigos

Explorador del proyecto

- Tesis -Marleny
 - Documentos (5)
 - Códigos (14)
 - Memos (0)
 - Redes (5)
 - Grupos de documento
 - Grupos de códigos (0)
 - Grupos de memos (0)
 - Grupos de redes (0)
 - Transcripciones de m...

Buscar grupos de códigos

Nombre	Tamaño	Modificado por	Creado	Modificado
Códigos en grupo:				
Nombre				
Códigos no en grupo:				
Nombre				
●	◇	C1 Rentabilidad		
●	◇	C1.1 Rentabilidad económica		
●	◇	C1.1.1 Control de gastos		
●	◇	C1.1.2 Cartera de clientes		
●	◇	C1.1.3 Tecnología		
●	◇	C1.2 Rentabilidad financiera		
●	◇	C1.2.1 Rotación de mercaderías		
●	◇	C1.2.2 Aumento del margen		
●	◇	C1.2.3 Apalancamiento finan...		
●	◇	C1.3 Ratios financieros		
●	◇	C1.3.1 Rentabilidad sobre las...		
●	◇	C1.3.2 Rentabilidad sobre la l...		
●	◇	C1.3.3 Rentabilidad sobre el p...		
●	◇	Gestión administrativa para o...		

Comentario:

0 grupos de códigos | 0 códigos en grupo | 14 no en grupo

Tesis -Marleny - ATLAS.ti - Versión de prueba

Administrar redes

Inicio | Buscar | Analizar | Importar & Exportar | Herramientas & Soporte Técnico | Redes | Buscar & Filtrar | Vista

Crear red | Nuevo grupo | Nuevo grupo inteligente | Duplicar | Renombrar | Eliminar | Editar comentario | Abrir administrador de grupos | Abrir red | Exportar a Excel

Administrador de redes

Explorador del proyecto

- Tesis -Marleny
 - Documentos (5)
 - Códigos (14)
 - Memos (0)
 - Redes (5)
 - Grupos de documento
 - Grupos de códigos (0)
 - Grupos de memos (0)
 - Grupos de redes (0)
 - Transcripciones de m...

Buscar grupos de redes

Nombre	Grado	Grupos	Creado por	Modificado por	Creado	M
Mixto	114		HP	HP	30/10/2020 10:10	31
Neuronita General	14		HP	HP	28/10/2020 16:52	21
Ratios financieras	38		HP	HP	28/10/2020 18:47	21
Rentabilidad económica	39		HP	HP	28/10/2020 17:02	21
Rentabilidad financiera	38		HP	HP	28/10/2020 18:11	21

Comentario:

No se han seleccionado ítems (o se ha seleccionado más de un ítem).

5 redes

Anexo 10: Informe del Asesor

Fechas:

Para las Tesis de Título Profesional

Plan de Tesis con fecha 18 de septiembre del 2020

Tesis con fecha 18 de diciembre del 2020

Para las Tesis de Bachiller

Plan de Tesis con fecha 16 de octubre del 2020

Tesis con fecha 5 de diciembre del 2020

CONFORMIDAD DEL PROYECTO POR EL ASESOR

Lima, 1 de septiembre del 2020.

Mg. Maria Mini Martin Bogdanovich

EAP Negocios y competitividad

Universidad Privada Norbert Wiener

Presente.-

De mi mayor consideración:

Es grato saludarlo e informarle que luego de revisar el Proyecto: “**Gestión administrativa para optimizar la rentabilidad de una empresa comercial, Lima 2019**”, presentado por la bachiller **Ramos Mio Marleny Karina**.

Manifiesto mi conformidad ya que cumple con todos los requisitos académicos solicitados por la Universidad Privada Norbert Wiener, el mismo que cumple con la originalidad establecida en el artículo 12.3 del Reglamento del Registro Nacional de Trabajo de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales - RENATI.

Asimismo, el proyecto de Tesis será desarrollado y ejecutado en el plazo de 135 días para la obtención del **Título Profesional Contador Público**.

Del mismo modo, manifiesto a Ud. mi aceptación de participar como **asesora** de la referida Tesis.

Atentamente,



Dra. Rosa Ysabel Moreno Rodríguez

DNI: 0000-0002-8357-4514

ORCID: 18103678

	INFORME DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-EEB-FUN-018	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 13/03/2020

Yo, **Dra. Rosa Ysabel Moreno Rodríguez**, docente de la **Facultad de Ingeniería y Negocios** y la **Escuela Académica Profesional de Negocios y competitividad** de la **Universidad Privada Norbert Wiener** declaro que el **Plan de Tesis** titulado **“Gestión administrativa para optimizar la rentabilidad de una empresa comercial, Lima 2019”**, presentada por el/la estudiante **Ramos Mio Marleny Karina**, tiene un índice de similitud de **11%** verificable en el reporte de originalidad del software turnitin.

He analizado el reporte y doy fe que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la UPNW.

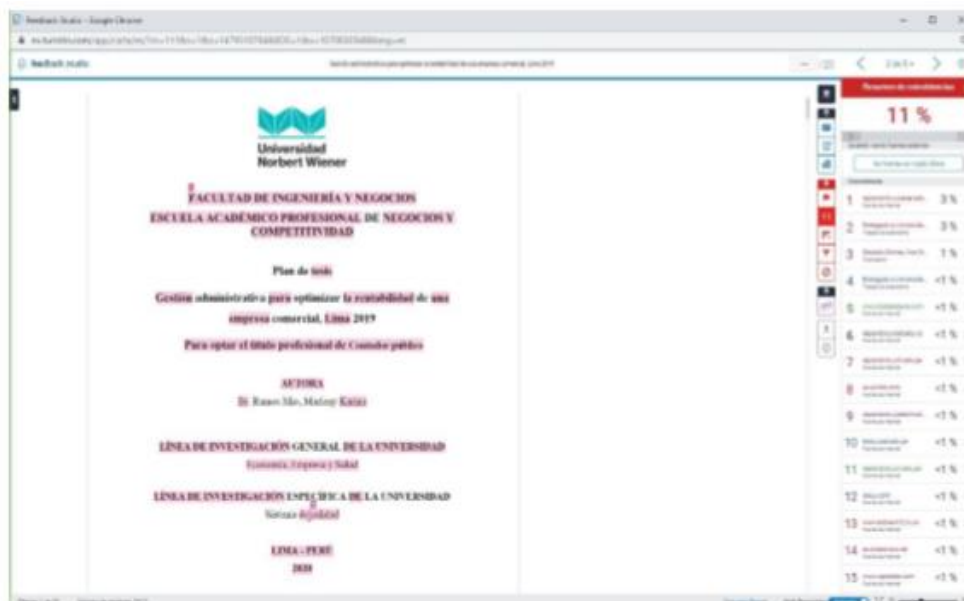


Firma
 Dra. Rosa Ysabel Moreno Rodríguez
 DNI: 18103678
 ORCID: 0000-0002-8357-4514



Huella

Lima, 1 de septiembre del 2020.



Universidad Norbert Wiener
FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y COMPETITIVIDAD

Plan de tesis
Gestión administrativa para optimizar la rentabilidad de una empresa comercial, Lima 2019
Para optar el título profesional de Contador público

AUTORA
 Dr. Ramos Mio, Marleny Karina

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD
 Economía, Empresa y Salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECIAL DE LA UNIVERSIDAD
 Gestión y Calidad

LÍNEA: PERU
 IIR

Resumen de similitud: 11%

Id	Similitud
1	3%
2	3%
3	1%
4	+1%
5	+1%
6	+1%
7	+1%
8	+1%
9	+1%
10	+1%
11	+1%
12	+1%
13	+1%
14	+1%
15	+1%

INFORME DEL ASESOR

Lima, 10 de diciembre del 2020.

Mg. María Mini Martin Bogdanovich
EAP Negocios y Competitividad
Universidad Privada Norbert Wiener
Presente.-

De mi especial consideración:

Es grato expresarle un cordial saludo y como **ASESORA** de la Tesis titulada “**Gestión administrativa para optimizar la rentabilidad de una empresa comercial, Lima 2019**”, desarrollada por la egresada **Ramos Mio Marleny Karina**, para la obtención del **Título Profesional Contador Público** ha sido concluida satisfactoriamente.

Al respecto informo que se lograron los siguientes objetivos:

- Diseñar el Plan de Investigación
- Diseñar los instrumentos
- Recopilar los datos
- Redacción de resultados/propuesta
- Redacción del informe final

Atentamente,



Dra. Rosa Ysabel Moreno Rodríguez

ASESORA

DNI: 0000-0002-8357-4514

ORCID: 18103678

	INFORME DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-016	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 13/03/2020

Yo, **Dra. Rosa Ysabel Moreno Rodríguez**, docente de la **Facultad de Ingeniería y Negocios** y la **Escuela Académica Profesional de Negocios y competitividad** de la **Universidad Privada Norbert Wiener** declaro que la **Tesis** titulada **“Gestión administrativa para optimizar la rentabilidad de una empresa comercial, Lima 2019”**, presentada por el estudiante **Ramos Mio Marleny Karina**, tiene un índice de similitud de **10%** verificable en el reporte de originalidad del software turnitin.

He analizado el reporte y doy fe que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la UPNW.

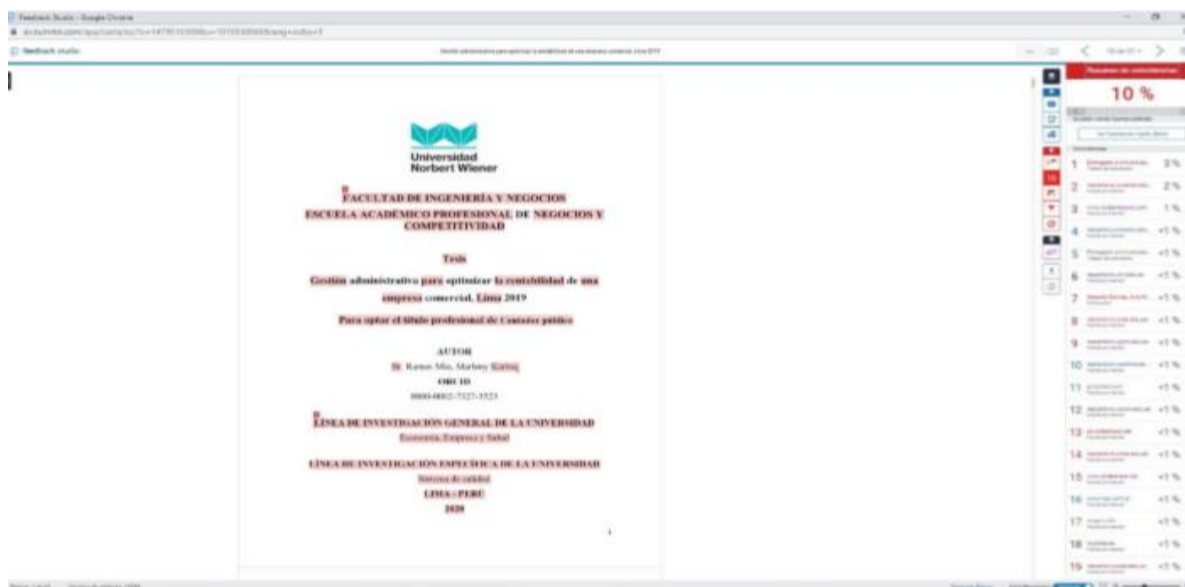


Firma
 Dra. Rosa Ysabel Moreno Rodríguez
 DNI: 18103678
 ORCID: 0000-0002-8357-4514



Huella

Lima, 10 de diciembre del 2020



Universidad Norbert Wiener
FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y COMPETITIVIDAD

Tesis
Gestión administrativa para optimizar la rentabilidad de una empresa comercial, Lima 2019
Para optar el título profesional de Contador público

AUTOR
R. Ramos Mio, Marleny Karina
ORCID
0000-0002-7321-3323

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD
Economía, Empresa y Salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECIAL DE LA UNIVERSIDAD
Desarrollo de Calidad
LIMA - PERÚ
2020

10 %

Match	Source	Similarity
1	...	0 %
2	...	0 %
3	...	0 %
4	...	0 %
5	...	0 %
6	...	0 %
7	...	0 %
8	...	0 %
9	...	0 %
10	...	0 %
11	...	0 %
12	...	0 %
13	...	0 %
14	...	0 %
15	...	0 %
16	...	0 %
17	...	0 %
18	...	0 %
19	...	0 %

Anexo 11: Matrices de trabajo

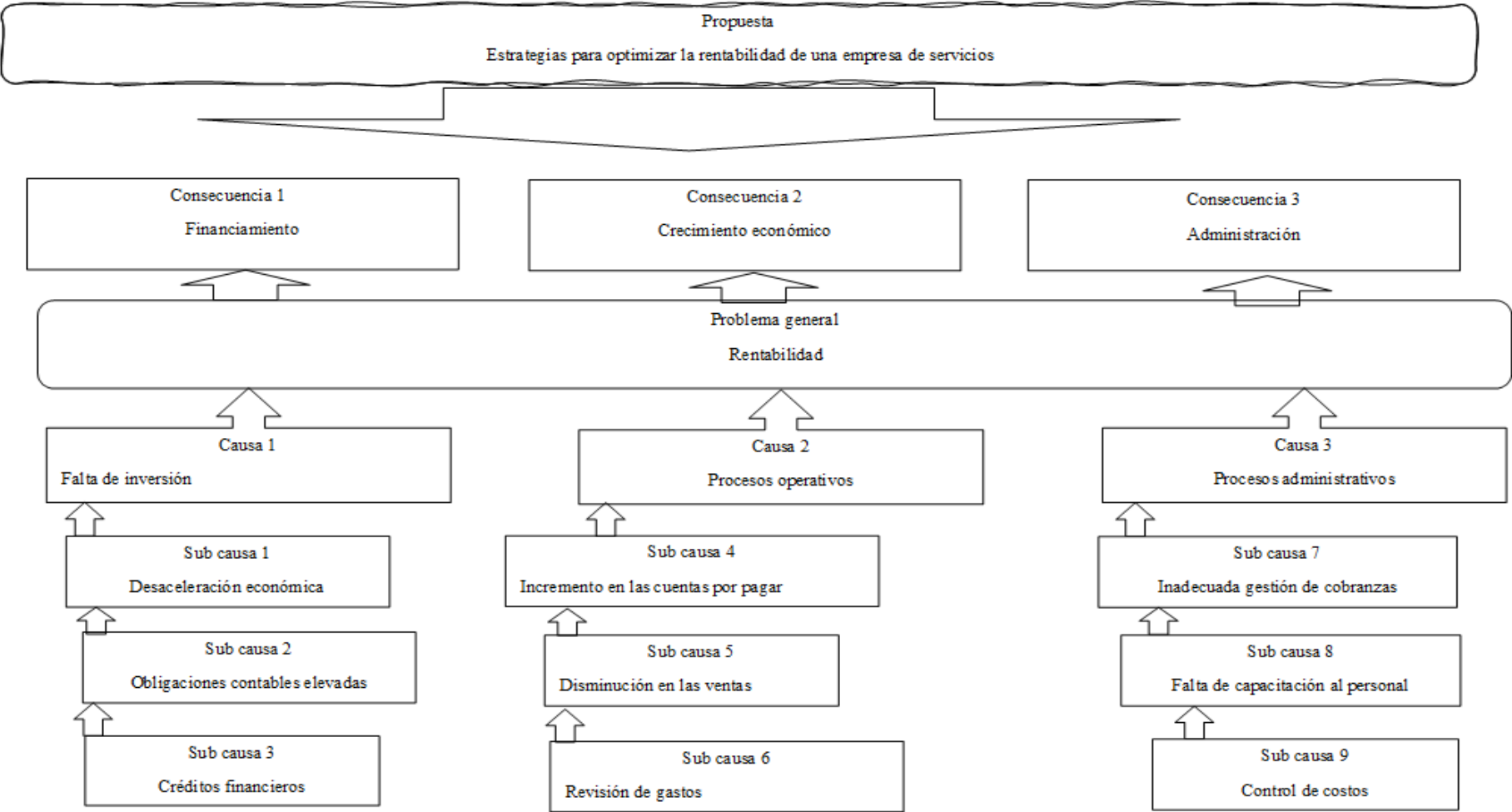
Matriz 1. Fuentes de información para el problema a nivel internacional

Problema de investigación a nivel internacional					
Informe mundial 1		Informe mundial 2		Informe mundial 3	
Palabras claves del informe	Rentabilidad, crecimiento, económica,	Palabras claves del informe	Bancos, rentabilidad, financiamiento	Palabras claves del informe	Estados financieros, rentabilidad, toma de decisiones, análisis, sostenibilidad
Título del informe	Fondo anual FMI 2018	Título del informe	Estabilidad financiera	Título del informe	Análisis a los estados financieros de empresas camaroneras en la provincia de Ecuador
El informe extraído del Fondo Monetario Mundial (FMI) informó que la economía mundial disminuyó en el año 2019, trayendo consigo reducción en el crecimiento-rentabilidad en los países desarrollados y emergentes, el problema por el cual se obtiene un resultado negativo se debe a una planificación económica inadecuada, esto trae como consecuencia, la reducción parcial o total de la utilidad de la empresa (Fondo Monetario Internacional, 2018).		La entidad financiera del Banco de España, debido a los préstamos realizado a diversas instituciones, genera un problema de rentabilidad financiera e inestabilidad de los precios en los mercados financieros que provoca la baja rentabilidad del sector bancario, además, esto conlleva a que la rentabilidad de los bancos españoles se vea sometida a una presión de disminución económica (Banco de España, 2019).		Los problemas que las empresas tiene en la administración son las dificultades en la interpretación y análisis de la información financiera y económica de la entidad, los cuales no se anticipa la comprensión de los estados financieros donde se observa los negativos que generan inseguridad, es decir las empresa no aplican de manera correcta lo ratios de rentabilidad lo cual no le permite evaluar de manera eficiente la capacidad para generar las utilidades de sus actividades y de esta manera poder tomar decisiones con el objetivo de poder tener alternativas en sus operaciones (Muñoz, 2018).	
Evidencia del registro en Ms Word	Fondo Monetario Internacional. (2018). <i>Informe anual del FMI</i> . Washington.	Banco de España. (2019). <i>Estabilidad financiera</i> . Madrid.		Muñoz, J. (2018). Análisis a los estados financieros de empresas camaroneras en la provincia de oro, Ecuador. <i>Innova</i> , 3(8.1), 112-125.	

Matriz 2. Fuentes de información para el problema a nivel nacional

Problema de investigación a nivel nacional					
Informe nacional 1		Informe nacional 2		Informe nacional 3	
Palabras claves del informe	Rentabilidad, operatividad; crecimiento	Palabras claves del informe	Cajas municipales, morosidad	Palabras claves del informe	Apalancamiento, rentabilidad. acciones
Título del informe	Estudio actual de las empresas peruanas	Título del informe	Estudio de los factores determinantes del crecimiento de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú	Título del informe	Apalancamiento financiero y su influencia en la rentabilidad de las empresas (2008-2017)
El ministerio de producción de Perú, informó que los problemas que impiden el crecimiento y desarrollo de la rentabilidad en las empresas comercializadoras se catalogan en: operativos que se refiere a la repartición de recursos de manera eficiente, administrativos que se relaciona con una estructura de organización y la capacidad de obtener recursos necesarios para la productividad, con el fin de colocar productos en el mercado y aumentar la rentabilidad para bien (Ministerio de la producción, 2015).		El problema de las cajas peruanas es que no tienen un coeficiente que logre calcular la morosidad, lo cual disminuye la rentabilidad de las cajas, asimismo, si en los niveles de morosidad se incrementan los ingresos financieros, se verán reducidos los altos índices de morosidad y con ello la rentabilidad aumentaran. Del mismo modo, el crecimiento empresarial también se verá afectado en el sentido de que no se recuperará los préstamos dentro de los plazos, reducirá sus niveles económicos y crecimiento empresarial de las cajas peruanas (Gómez, Mena, & Beltran, 2019).		Los problemas que suelen darse en las empresas industriales son por falta de un apalancamiento financiero y esto influye en la rentabilidad debido al precio, al margen operativo y a los gastos operativos que tiene la entidad, lo cual es una eficiencia para gestionar los recursos económicos, debido a que las empresas industriales se verán afectada en su crecimiento económico que es el reflejo de sus rentabilidades (Casamayou, 2019).	
Evidencia del registro en Ms Word	Ministerio de la producción. (2015). <i>Estudio de la situación actual de las empresas peruanas</i> . Lima: Ministerio de la producción. Obtenido de http://www.produce.gob.pe	Gomez, G., Mena, A., & Beltran, R., &. (2019). Estudio de los factores determinantes del crecimiento de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú. <i>Contaduría y administración</i> , 1-19. Obtenido de www.cya.unam.mx/index.php/cya		Casamayou, E. (2019). Apalancamiento financiero y su influencia en la rentabilidad de las empresas. <i>Quipukamayoc - Revistas UNMSM</i> , 27, 33-39.	

Matriz 3. Árbol de problemas a nivel local – organización



Matriz 4. Matriz de problema a nivel local

Causa	Sub causa	¿Porqué?	Problema general
			Categoría problema: Rentabilidad
Causa 1. falta de inversión	Sub causa 1: Desaceleración económica	Se produce una reducción del ritmo de crecimiento económico en la empresa	En la empresa comercial se identificaron 3 causas que afectan a la rentabilidad de la entidad, la primera causa es la falta de inversión debido a que presenta una desaceleración económica, esto produce una reducción del ritmo de crecimiento económico lo cual genera una disminución de comercialización de ventas que no se adquieren a lo proyectado de cada mes. Además, la entidad realiza gastos innecesarios que va por encima de lo planeado. Así también se identificó los créditos financieros que tienen por falta de efectivo y la necesidad que tiene de pagar a sus proveedores. Como segunda causa identificamos los procesos operativos dentro de la organización lo cual la empresa tiene un incremento en las cuentas por pagar esto se debe a los préstamos financieros que tiene y la deuda con los proveedores, esto genera un desorden en la empresa debido a que afecta a su rentabilidad por los gastos que tiene. Otro punto es la disminución de las ventas que se están produciendo cada mes, esto debido a la mala comunicación interna que tienen los trabajadores a la hora de informar al cliente y también por la competencia en el mercado. Asimismo, la entidad no revisa adecuadamente sus gastos por lo que se encuentra inmersa en un mal control de sus gastos en materia de registro, lo que hace que al realizar la revisión de gastos no coincida con la línea de negocio de la empresa. Además, la empresa no brinda la capacitación adecuada y no cuenta con un programa de formación continua para el personal, esto se debe a que no tiene liquidez para cubrir los gastos de formación. Por otro lado, el problema es que no hay control de costos laborales y tributarios dentro de la entidad, y no cuenta con procesos administrativos que le ayuden a tener más orden dentro de su organización.
		Disminución de comercialización	
	Sub causa2: Gastos innecesarios	Se realiza gastos innecesarios y por encima de lo planeado por la empresa.	
		Falta de control de gastos	
	Sub causa 3: Créditos financieros	Falta de efectivo	
		Necesidad de pagar a sus proveedores	
Causa 2. Procesos operativos	Sub causa 4: Incremento en las cuentas por pagar	Prestamos financieros	
		Las deudas con los proveedores	
	Sub causa 5: Disminución en las ventas	La mala comunicación interna	
		Competencia en el mercado	
	Sub causa 6: Revisión de gastos	No hay un adecuado control en cuanto al registro de gastos	
		Al realizar la revisión de gastos no concuerda con el giro del negocio de la empresa	
Causa 3. Procesos administrativos	Sub causa 7: Inadecuada gestión de cobranzas	No hay control de cronograma de pagos	
		No hay Coordinación con las áreas encargadas de facturación las valorizaciones a tiempo.	
	Sub causa 8: falta de capacitación del personal	Falta de liquidez para cubrir esos gastos	
		No existe un programa de capacitación continua para todo el personal	
	Sub causa 9: control de costos	No existe un control de costos laborales e impositivos	
		Incumplimiento de los procesos administrativos	

Matriz 5. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Datos del antecedente internacional 1:			
Título	Convergencias entre la rentabilidad y la liquidez en el sector del agronegocio	Metodología	
Autor	Xiomara Esther Vásquez Carranza; Ilirio José Rech; Gilberto José Miranda; Marcelo Tavares	Enfoque	
Lugar:	Brasil	Tipo	Cuantitativo
Año	2017		
Objetivo	Evaluar la relación que se entabla entre la rentabilidad y la liquidez	Diseño	Experimental
Resultados	El resultado de estudio muestra que un 45% las empresas tienen una tendencia favorable en lo que atañe a la obtención simultánea de rentabilidad y liquidez durante sus periodos en estudio. En contraste, el 30 % coinciden en mostrar resultados desfavorables para ambos indicadores. Por último, un grupo de empresas que corresponde a un 25% del total analizado, se favorece la liquidez mientras se perjudica la rentabilidad.	Método	Descriptivo
		Población	20 empresas brasileñas
		Muestra	231 observaciones
		Unidades informantes	
Conclusiones	En el sector del agronegocio se encuentran evidencias de la existencia de rentabilidad y liquidez en empresas que venden más por cada unidad monetaria de activos fijos y que presentan mayor proporción de este tipo de activo en relación con el circulante.	Técnicas	Observación
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	Análisis Correlación - segregación
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	En Brasil, Vásquez, Rech, Miranda, & Tavares (2017), de acuerdo con los estudios realizados en la empresa referenciada para su estudio, señala que un 45% las empresas tienen una tendencia favorable en lo que es la obtención simultánea de rentabilidad y liquidez durante sus periodos en estudio. En contraste, el 30 % muestran resultados desfavorables para ambos indicadores. Por último, un grupo de empresas que corresponde a un 25% del total analizado, se favorece la liquidez mientras se perjudica la rentabilidad. Asimismo, en el sector empresarial se encuentran evidencias de la existencia de rentabilidad y liquidez en empresas que venden más por cada unidad monetaria de activos fijos y que presentan mayor proporción de este tipo de activo en relación con el circulante.		
Referencia	Vásquez, X., Rech, J., Mirya, J., & Tavares, M. (2017). Convergencias entre la rentabilidad y la liquidez en el sector del agronegocio. <i>Cuadernos de Contabilidad</i> , 152-165.		

Datos del antecedente internacional 2:			
Título	La rentabilidad económica, un factor para alcanza la eficiencia empresarial	Metodología	
Autor	Cantero Hidelvys; Leyva Elisa	Enfoque	Mixto
Lugar:	Cuba	Tipo	
Año	2016		
Objetivo	Diseñar una metodología que permita determinar los factores que inciden en la rentabilidad económica, así como su efecto para la toma de decisiones de la empresa.	Diseño	
Resultados	Los valores indicaron que la rentabilidad fue incrementada gradualmente con el transcurso del tiempo, esto es un resultado positivo y económico para empresa.	Método	Empírico -estadístico
		Población	Empresas cubanas
		Muestra	Empresas cubanas del sector de servicios
		Unidades informantes	
Conclusiones	La metodología y procedimientos existente carecen de un análisis integral del accionar de las organizaciones donde se defina de forma coherente los criterios para el análisis de la rentabilidad económica, la metodología concebida es factible y apropiada, para determinar los factores fundamentales que inciden en la rentabilidad económica y su efecto para la toma de decisiones empresariales	Técnicas	Análisis documental, entrevista
		Instrumentos	Guía de análisis documental, guía entrevista
		Método de análisis de datos	Observaciones directas
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	En Cuba, Cantero y Leyva (2016), señalaron que los métodos y procedimientos existentes carecen de un análisis integral de las acciones organizacionales, y las acciones de estas organizaciones definen los criterios para el análisis de la rentabilidad económica de manera consistente. Además, señala que el método concebido es determinar la viabilidad y adecuación de los factores básicos que inciden en la rentabilidad económica y su impacto en las decisiones empresariales. También, señaló que la rentabilidad aumentará gradualmente con el tiempo, lo que es un resultado económico positivo para la empresa.		
Referencia	Cantero, H., & Leyva, E. (2016). La rentabilidad económica, un factor para alcanzar la eficiencia empresarial. <i>Ciencias Holguin</i> , (Vol. 22).		

Datos del antecedente internacional 3:			
Título	Crecimiento y rentabilidad empresarial en el sector industrial brasileño	Metodología	
Autor	Julio Daza Izquierdo	Enfoque	
Lugar:	Brazil	Tipo	
Año	2016		
Objetivo	El objetivo del presente estudio consiste en analizar la interrelación crecimiento-rentabilidad de las empresas del sector industrial en Brasil durante el periodo 2002-2012.	Diseño	
Resultados	Los resultados muestran que existe una influencia positiva de la rentabilidad sobre el crecimiento. Además, se encuentran que las empresas más pequeñas crecen y, por lo contrario, las mayores son las que alcanzan mayores tasas de rentabilidad.	Método	
		Población	
		Muestra	Empresas industriales
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se muestra la independencia de la rentabilidad respecto del crecimiento en contra de las teorías que defienden que las empresas que más crecen pueden aprovechar las ventajas competitivas propias de las empresas de mayor tamaño para incrementar sus tasas de rentabilidad	Técnicas	
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	Análisis lineal
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	En Brasil, Daza (2016), en su artículo de investigación muestra la independencia de la rentabilidad respecto del crecimiento en contra de las teorías que defienden que las empresas que más crecen pueden aprovechar las ventajas competitivas propias de las empresas de mayor tamaño para incrementar sus tasas de rentabilidad. Asimismo, señala que los resultados muestran que existe una influencia positiva de la rentabilidad sobre el crecimiento, además, se encuentran que las empresas más pequeñas crecen en menor proporción, y, por el contrario, las organizaciones más grandes son las que alcanzan mayores tasas de rentabilidad.		
Referencia	Daza, J. (2016). Crecimiento y rentabilidad empresarial en el sector industrial brasileño. <i>Contaduría y Administración</i> , P. 266-282.		

Datos del antecedente internacional 4:			
Título	Diseño de estrategia para mejorar la rentabilidad de la empresa Produarroz SA	Metodología	
Autor	Nelly M.Romero Espinoza	Enfoque	Mixto
Lugar:	Ecuador	Tipo	
Año	2017		
Objetivo	El objetivo mejorar la rentabilidad de la empresa Produarroz S.A, mediante la creación y aplicación de estrategias	Diseño	Deductivo o inductivo
Resultados	La empresa no cuenta con un manual de procedimientos, por lo que cada persona no realiza las tareas eficientemente; en la parte logística no existe un abastecimiento de producción.	Método	
		Población	Trabajadores de la empresa Produarroz S.A.
		Muestra	Todos los trabajadores de la empresa Produarroz S.A
		Unidades informantes	
Conclusiones	Las empresas, no cuenta con un proceso administrativo adecuado el cual origina la pérdida de control financiero y planificación del proceso productivo.	Técnicas	Entrevista
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Proceso sistemático y racional
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	En Ecuador, Nelly (2016), en su artículo de investigación señala que en la empresa Produarroz, carecen de una planificación y aplicación de estrategias de rentabilidad, además no cuenta con un manual de procedimiento. Asimismo, señala que la logística no abastece adecuadamente los productos solicitados, para ello, la metodología que utilizo es deductivo- inductivo, enfoque mixto. Además, señalo que la entidad tiene una debilidad en la parte administrativa y financiera.		
Referencia	Nelly, M. R. (s.f.). Diseño de estrategias para mejorar la rentabilidad de la empresa PRODUARROZ S.A.		

Datos del antecedente internacional 5:

Título		Metodología	
Determinantes de la Rentabilidad empresarial en el Ecuador: un análisis de corte transversal			
Autor	Marco Sánchez Calderón; Víctor Lazo Alvarado	Enfoque	cuantitativo
Lugar:	Ecuador	Tipo	
Año	2018		
Objetivo	El principal objetivo de la investigación es identificar las variables potencialmente responsables de generar rentabilidad en las firmas ecuatoriana.	Diseño	corte transversal
Resultados	El resultado de este estudio muestra que las empresas de tamaño micro tienen mayores oportunidades de mejorar su rendimiento financiero cuando disponen de recursos como personal calificado, activos fijos, generan ingresos y tienen acceso al financiamiento en instituciones públicas y privadas.	Método	Estadístico
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	La muestra de 2.472 de la recolección de rubricas fue catalogada por su tamaño en cinco estratos: Micro, pequeñas, medianas A, medianas B y grandes, con el propósito de reconocer los rasgos que nos diferencia de cada grupo.	Técnicas	
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	Análisis de las similitudes, regresión lineal
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	En Ecuador Sánchez & Lazo V, (2018), en su artículo no señala que la empresa pequeña tiene más oportunidades de mejorar su rendimiento financiero y dispone más de recursos en lo personales calificados, es así como genera ingresos y tiene más acceso con instituciones financieras, utilizo el enfoque cuantitativo, método estadístico y el método de análisis de datos fue de las similitudes y regresión lineal.		
Referencia	Sánchez, & Lazo, V. (2018). Artículo Determinantes de la rentabilidad empresarial en el Ecuador: un análisis de corte transversal. Revista ECA.		

Antecedentes nacionales

Datos del antecedente nacional 1:			
Título	Operaciones vinculadas y rentabilidad de la empresa A. Hartrodt Perú S.A.C, 2016-2018	Metodología	
Autor	Mirian Yanina Segura Tapia	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Lima	Tipo	Sustancia descriptiva
Año	2019		
Objetivo	Analizar las operaciones vinculadas y la rentabilidad económica y financiera de las empresas A. Hartodt	Diseño	
Resultados	Señalan que las operaciones vinculadas de la compañía tienen incidencias en los resultados de los periodos debido a que sus operaciones a nivel internacional lo realizan con las intercompañías, lo cual permite mayor fluidez en el proceso de las operaciones y optimizar los recursos. No obstante, el tener tanta facilidad para ejecutar sus transacciones, puede repercutir en la omisión de un análisis a profundidad que permita identificar si son efectivamente rentable o no.	Método	Científico descriptivo
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se analizó que las operaciones con vinculación económica a nivel intragrupo tiene incidencias en la rentabilidad de la empresa dado que los ratios de rentabilidad aplicados y además con el esfuerzo del análisis vertical para los estados financieros que mostraron relevancia de las partidas; en donde los costos de ventas y gastos operacionales manifiestan una gran participación, superior al 90% en función de sus ingresos netos en los tres periodos consecutivos, estas razones demuestran el desempeño a nivel de ventas netas, de los costos de las operaciones y las incidencias con impuestos. Por otro lado, para el estado de situación financiera las cuentas contables más críticas del activo están comprendidas por las cuentas cobrar representando entre 57.57% al 61.8%.	Técnicas	Análisis documental
		Instrumentos	Fichas de análisis
		Método de análisis de datos	Aplicación de las ratios de rentabilidad
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Segura (2019), en su trabajo de investigación tiene como objetivo analizar el funcionamiento de las partes relacionadas y la rentabilidad económica y financiera de la empresa, y utiliza este como método de investigación cuantitativa, utilizando tipos descriptivos y aplicaciones de rentabilidad, y concluye que la empresa es competente en finanzas. El proceso de operación ha optimizado los recursos. Además, según el análisis de los estados financieros, la empresa también ha mostrado la relevancia de sus proyectos. Los costos y gastos de ventas se basan en la participación de la utilidad neta. Como resultado, la empresa ha tenido un buen desempeño en su nivel de ventas. Permitirle crecer y obtener beneficios y liquidez estable, que le permita operar para incrementar sus beneficios económicos.		
Referencia	Segura, M. (2019). Operaciones vinculadas y rentabilidad de la empresa A. Hartrodt Perú S.A.C, 2016-2018. <i>Revista INNOVA Research Journal</i> , ISSN 2477- 9024, Vol 4(No. 3), Pag.74-78.		

Datos del antecedente nacional 2:			
Título	Incidencias de la rentabilidad en los recursos económicos y financieros de la empresa Ola comercial & Servicios generales S.R.L	Metodología	
Autor	Farro Silva Pedro Miguel	Enfoque	
Lugar:	Pimentel	Tipo	Básico
Año	2018		
Objetivo	Determinar el nivel de incidencias de la rentabilidad en los recursos económicos y financieros	Diseño	No Experimental
Resultados	La empresa de los años 2016 y 2017 representa en sus ventas netas el 100% de ingresos, estableciéndose que para el año 2016 se obtuvo un monto de S/.9'517,320 soles y para el año 2017 un monto de S/.13'481,570 soles, representando una variación de 41.65% correspondiendo a un aumento de S/. 3'964.250 soles año a año, lo que es resultado favorable futuros en favor de la búsqueda de nuevas estrategias para mejorar la rentabilidad.	Método	Descriptivo-Analítico
		Población	7 trabajadores áreas contabilidad
		Muestra	2 trabajadores área de gerencia
		Unidades informantes	
Conclusiones	Según el análisis de los estados financieros la empresa OLA SRL para el año 2016 presenta una utilidad de S/.45,136 soles, mientras que para el año 2017 presenta una pérdida de S/.67,590 soles lo que representa una variación de disminución de 149.75%, esto generado por la carencia de gestión financiera, consecuencia de ello, se ve reflejado en el año 2017, una rentabilidad negativa sobre sus ingresos, sobre sus activos y sobre su patrimonio.	Técnicas	Entrevistas
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	Análisis documental
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Farro (2017), según el análisis de los estados financieros de la empresa referenciada para su estudio, señala que para el año 2016 presenta una utilidad de S/.45,136 soles, mientras que para el año 2017 presenta una pérdida de S/.67,590 soles, lo que representa una variación de disminución de 149.75%, esto generado por la carencia de gestión financiera, consecuencia de ello, se ve reflejado en el año 2017, una rentabilidad negativa sobre sus ingresos, sobre sus activos y sobre su patrimonio. Asimismo, indica que la empresa en los años 2016 y 2017 representa en sus ventas netas el 100% de ingresos, estableciéndose que para el año 2016 se obtuvo un monto de S/.9'517,320 soles y para el año 2017 un monto de S/.13'481,570 soles, representando una variación de 41.65% correspondiendo a un aumento de S/. 3'964.250 soles año a año, lo que es resultado favorable futuros en favor de la búsqueda de nuevas estrategias para mejorar la rentabilidad.		
Referencia	Farro, M. (2017). <i>Incidencia de la rentabilidad en los recursos economicos y fianncieros de la Empresa Ola comercializadora & Servicios generales S.R.L.</i> Universidad Señor de Sipan, Pimentel.		

Datos del antecedente nacional 3:			
Título	Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en las bolsas de valores de Lima, periodos 2010-2014	Metodología	
Autor	Mitzy Katherine Flores Morales y Yanina Naval Carrasco	Enfoque	Mixto
Lugar:	Perú	Tipo	Descriptivo -correlacional
Año	2017		
Objetivo	Identificar la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la bolsa de valores de Lima, periodo 2010 al 2014.	Diseño	No experimental
Resultados	Se muestra un nivel promedio de la rotación de cuentas por cobrar de las empresas del sector industrial que cotizan en la BVL periodos 2010-2014, entre los niveles se observa que el mayor representación es el nivel bajo y está comprendido por el 39.47 % de las empresas, seguido de un 31.58 % que se ubican a un alto nivel y finalmente el 28.95 % se ubica en un nivel de rotación de cuentas por cobrar, por otro lado los factores del capital de trabajo como el préstamo , los ingresos de efectivos y los gastos tienen una relación directa con la rentabilidad , de esta manera, la gestión de capital de trabajo afecta de manera significativa en la rentabilidad de la empresa .	Método	Transversal
		Población	Empresas que cotizan en bolsas, periodos 2010-2014
		Muestra	38 empresas de sector industrial que cotizan en bolsas, periodo 2010-2014
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se concluye que existe una relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas, por lo tanto, la relación que presentan estos indicadores es directa con la rentabilidad económica -financiera de la empresa.	Técnicas	Análisis de datos
		Instrumentos	Guía de análisis documental
		Método de análisis de datos	Análisis estadístico R de Pearson, SPSS
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Flores y Naval (2017), de acuerdo a los estudios realizados en la empresa referenciada para su estudio, muestra un nivel promedio de la rotación de cuentas por cobrar de las empresas del sector empresarial que cotizan en la BVL periodos 2010-2014, entre los niveles se observa que la mayor representación es el nivel bajo y está comprendido por el 39.47 % de las empresas, seguido de un 31.58 % que se ubican a un alto nivel y finalmente el 28.95 % que se ubica en un nivel de rotación de cuentas por cobrar, por otro lado los factores del capital de trabajo como el préstamo, los ingresos de efectivos y los gastos tienen una relación directa con la rentabilidad, de esta manera, la gestión de capital de trabajo afecta de manera significativa en la rentabilidad de la empresa. Asimismo, concluye que existe una relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas, por lo tanto, la relación que presentan estos indicadores es directa con la rentabilidad económica y financiera de la empresa.		
Referencia	Flores, M., & Naval, Y. (2017). Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la bolsa de valores de Lima, periodo 2010 al 2014. <i>Revista de Investigación Universitaria</i> , 6, 21-36. DOI: https://doi.org/10.17162/riu.v6i1.1039		

Datos del antecedente nacional 4:			
Título	El sistema contable-administrativo y su influencia en la rentabilidad de la empresa Panificadora Panimax S.A.C. de Villa María del Triunfo.	Metodología	
Autor	Jacqueline C. y Montes S.	Enfoque	Mixto
Lugar:	Perú	Tipo	Descriptivo- Correlacional
Año	2016		
Objetivo	Determinar la influencia del Sistema Contable – Administrativo en la rentabilidad de la empresa panificadora PANIMAX SAC	Diseño	No experimental
Resultados	La empresa no contaba con deficiencias en cuanto al manejo del sistema administrativo y contable, sin planificación las áreas de los departamentos podrían estar trabajando con propósitos encontrados en impedir que la organización se mueva hacia sus objetivos.	Método	Inductivo
		Población	Empresas de la industria panificadora en el distrito de Villa María del Triunfo
		Muestra	la empresa Panificadora Panimax S.A.C. de Villa María del Triunfo
		Unidades informantes	
Conclusiones	La mayoría de las panaderías del distrito de Villa María del Triunfo no tienen implementado un sistema de control interno. Además, carecen de un sistema contable para el registro de las operaciones.	Técnicas	Entrevista, Encuesta, observación
		Instrumentos	Guía de entrevista, Cuestionario, Hoja de registro.
		Método de análisis de datos	Herramientas informáticas.
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Jacqueline (2016), según el sistema contable y administrativo y su influencia en la rentabilidad, señala que la empresa no contaba con un sistema contable para el registro de operaciones, los departamentos de administración y finanzas no eran del todo eficiente, porque lo que había mal control de manejo de documentación y también doble registro contable y esto ocasiona que aumente gastos y disminuya la rentabilidad y utilidad de la entidad, utiliza el método mixto, diseño no experimental, método inductivo, las técnicas son entrevista y encuesta y el método de análisis de datos son herramientas informativas .		
Referencia	Calderon, J., & Montes , S. (2016) . . <i>El sistema contable-administrativo y su influencia en la rentabilidad de la empresa Panificadora PANIMAX S.A.C. de Villa. Villa María del Triunfo: Universidad Autonoma del Perú.</i>		

Datos del antecedente nacional 5:			
Título	Impacto económico financiero del cumplimiento de normas tributarias en la Gestión empresarial.	Metodología	
Autor	Karina E. Alva Suárez	Enfoque	Mixto
Lugar:	Lima	Tipo	Descriptivo, correlacional
Año	2017		
Objetivo	El objetivo de este trabajo es demostrar que el incumplimiento de las normas tributarias, tienen un impacto negativo en la gestión de la empresa, tanto económicos (rentabilidad) como financieros (liquidez).	Diseño	
Resultados	No se provisionaron oportunamente los gastos tanto administrativo como operativos. Además, no cuentan con los comprobantes de pago correspondientes que sustenten los gastos, también no contaba con políticas, procedimiento o instructivo vinculados a temas tributarios.	Método	Inductivo
		Población	Empresas operadoras portuarias del sector privado de Perú
		Muestra	Una empresa operadora portuaria del sector privado bajo un periodo de estudio de 3 últimos años (2014, 2015 y 2016)
		Unidades informantes	
Conclusiones	La gestión financiera se encuentra vinculada a la rentabilidad de la empresa y también con la gestión económica se vincula con la liquidez.	Técnicas	Observación de datos, entrevista
		Instrumentos	Guía de observación, guía de preguntas
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Alva K. (2017), menciona en su artículo que la gestión empresarial no cumple con las normas tributarias, y todo esto genera un impacto pesimista en la gestión de rentabilidad y liquidez de la empresa. Además, la no se provisiona de manera oportuna los gastos tanto administrativos como operativos y también los gastos no cuentan con los comprobantes de pago, se utilizó el método inductivo y enfoqué mixto.		
Referencia	Alva, K. (2017). Impacto económico financiero del cumplimiento de normas tributarias en la gestión empresarial. Revista de investigación UNMSM		

Matriz 6. Esquema de Teorías

Teorías de Contabilidad			
Teoría	Representante	Fundamento	¿Por qué incluir en la investigación?
1. Teoría de la contabilidad administrativa	David Noel Ramírez	La teoría de la contabilidad administrativa indica la importancia de utilizar un sistema de información que cumpla con los requisitos de la administración para facilitar las funciones de planificación, control y la toma de decisiones. También se analizará la forma en que facilita el proceso de toma de decisiones tanto a corto plazo como a largo plazo en los distintos niveles de la administración (Ramírez 2008).	Esta teoría de la contabilidad administrativa debe aplicarse en la investigación porque fortalecerá las operaciones de la empresa como el control y la organización administrativa, lo que facilitará las funciones de toma de decisiones adecuadas de la entidad.
2. Teoría de la contabilidad	Eldon S. Hendriksen	La teoría de la contabilidad permite tomar los precios que se asignan como resultado de la oferta y la demanda al activo y llama beneficio al resultado que obtiene por ejecución de los derechos o servicios expresables a través del precio; no realiza mediciones de propiedades de los objetos que se subsumen a las transacciones, toma o registra precios (Hendriksen, 1999.).	Se debe incluir la teoría de la contabilidad porque permite comprender los resultados de los registros y controlar mejor la contabilidad, evaluar y mantener el orden a través de las funciones contables aplicadas en los procesos dentro de la organización.
3. Teoría de control	James A.F. Stoner	La teoría de control se habla del proceso de medir, evaluar el desempeño organizacional de los componentes y tomar acciones colectivas cuando sea necesario. Esto permitirá que todas las actividades tengan el control y garantizará que todo lo que se está logrando en el trabajo de acuerdo con lo planeado (Stoner, 1996).	La teoría del control se aplicará a la investigación en el proceso de evaluación del desempeño organizacional, de manera que se pueda controlar la secuencia de trabajo.

Matriz 7. Sustento teórico

Teoría 1: Teoría de la contabilidad administrativa			
Autor de mayor relevancia o creador de la teoría:			
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Horngren, Datar, & Rajan (2012), mencionan que la contabilidad administrativa mide, analiza y reporta información financiera y no financiera para ayudar a los gerentes a tomar decisiones encaminadas al logro de los objetivos de una organización. Los gerentes usan la información de la contabilidad administrativa para desarrollar, comunicar e implementar las estrategias. También usan la información de la contabilidad administrativa para coordinar el diseño de productos, la producción y las decisiones de mercadotecnia y para evaluar su desempeño (p. 4).	Horngren, Sundem, & Stratton (2007), consideran que la teoría de la contabilidad administrativa fue desarrollada por contadores de empresas manufactureras. Sin embargo, estas ideas evolucionaron de modo que se aplican a todos los tipos de organizaciones, inclusive las de servicios. Por sus propósitos, las organizaciones de servicios no fabrican o venden bienes tangibles (p. 10).	Según Ramírez (2008), menciona que la contabilidad administrativa es un sistema de información al servicio de las necesidades de la administración destinada a facilitar las funciones de planificación, control y toma de decisiones. También se analizarán la forma en que facilita el proceso de la toma de decisiones tanto en el corto como largo plazo de los diversos niveles de la administración (p. 267).
Parfraseo	La teoría de la contabilidad administrativa permite analizar, reportar información financiera y no financiera que ayudará a la empresa a tomar decisiones para lograr sus objetivos organizacionales y permitirá a los gerentes utilizar información de la contabilidad administrativa para desarrollar estrategias (Horngren, Datar, & Rajan, 2012).	Las ideas básicas de contabilidad fueron desarrolladas por contadores de empresas manufactureras sin embargo estas ideas evolucionaron para aplicarse a todo tipo de organizaciones, incluidas las organizaciones de servicios. Para sus fines, las organizaciones de servicios no fabrican ni vienen bienes tangibles (Horngren, Sundem, & Stratton, 2007).	La teoría de la contabilidad administrativa indica la importancia de utilizar un sistema de información que cumpla con los requisitos de la administración para facilitar las funciones de planificación, control y la toma de decisiones. También se analizará la forma en que facilita el proceso de toma de decisiones tanto a corto plazo como a largo plazo en los distintos niveles de la administración (Ramírez, 2008).
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Horngren, C. T., Datar, S. M., & Rajan, M. V. (2012). <i>Contabilidad de costos</i> . México: Pearson educación.	Horngren, Sundem, & Stratton,. (2007). <i>Contabilidad administrativa</i> . Mexico.	Ramirez, D. (2008). <i>Contabilidad administrativa</i> . Monterrey: Mcgraw-hill/interamericana editores, s.a.de c.v.
Relación de la teoría con el estudio	La teoría de la contabilidad administrativa es importante porque es la herramienta administrativa que permitirá analizar y reportar adecuadamente las actividades que realiza la empresa y de esta forma será posible obtener mejores resultados que serán beneficiosos para la organización el cual será generar ingresos y minimizar gastos, para así poder repercutir en el aumento de la rentabilidad económica y financiera de la entidad.		
Redacción final	La teoría de la contabilidad administrativa permite analizar, reportar información financiera y no financiera que ayudará a la empresa a tomar decisiones para lograr sus objetivos organizacionales y permitirá a los gerentes utilizar información de la contabilidad administrativa para desarrollar estrategias. Las ideas básicas de contabilidad fueron desarrolladas por contadores de empresas manufactureras sin embargo estas ideas evolucionaron para aplicarse todo tipo de organizaciones incluido las de servicios. Asimismo, la contabilidad administrativa indica la importancia de utilizar un sistema de información que cumpla con los requisitos de la administración para facilitar las funciones de planificación, control y la toma de decisiones de esta manera le facilitará la toma de decisiones en la organización para corto y largo plazo en los distintos niveles de administración. Para este trabajo la teoría de la contabilidad administrativa es importante porque es la herramienta administrativa que permitirá analizar y reportar adecuadamente las actividades que realiza la empresa, y de esta forma será posible obtener mejores resultados que serán beneficiosos para la organización el cual será generar ingresos y minimizar gasto , para así poder repercutir en el aumento de la rentabilidad económica y financiera de la entidad (Horngren, Datar, & Rajan, 2012; Horngren, Sundem, & Stratton, 2007 & Ramírez, 2008).		

Teoría 2: Teoría de la contabilidad			
Autor de mayor relevancia o creador de la teoría:			
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Según Sunder (1997), menciona que la teoría de la contabilidad es el estudio de este proceso de ajustes y decisión de la naturaleza y las condiciones del equilibrio contable (p. 31).	A criterio de Chávez, Chyrikins, Dealecsandris, Pahlen, & Yiegas (1997), define que la teoría de contabilidad a representa una unidad organizada, compuesta por un grupo humano y por recursos, que se constituye para alcanzar determinados objetivos, desarrollando actividades de índole económica. Se trata de un concepto diferente del de su propietario, pues una vez constituida, por ejemplo, los bienes del propietario que conforman su aporte pasan a propiedad de la empresa que funciona como una unidad económica distinta (p. 8).	Hendriksen (1999), menciona que la teoría de la contabilidad permite tomar los precios que se asignan como resultado de la oferta y la demanda al activo y llama beneficio al resultado que obtiene por ejecución de los derechos o servicios expresables a través del precio; no realiza mediciones de propiedades de los objetos que se subsumen a las transacciones, toma o registra precios (p. 307).
Parfraseo	Esta teoría nos señala que es el estudio de procesos de ajustes y toma decisiones y las condiciones del equilibrio contable (Sunder, 1997).	La teoría de la contabilidad representa para las entidades una unidad organizativa de múltiples grupos humanos y recursos, que se forma para lograr determinando objetivos, desarrollando actividades de carácter económico (Chávez, Chyrikins, Dealecsandris, Pahlen, & Yiegas, 1997).	La teoría permitir tomar los precios asignados al activo en función de la oferta y la demanda y extraer el beneficio del resultado obtenido al realizar los derechos o servicios expresables a través del precio, no mide las propiedades de los objetos que están subsumidos a transacciones, toman o registran precios (Hendriksen, 1999).
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Sunder, S. (1997). <i>Teoría de la contabilidad y el control</i> . Cincinnati: South western publishing.	Chavez, O., Chyrikins, H., Dealecsandris, R., Pahlen, R., & Yiegas, J. (1997). <i>Teoría Contable</i> . Buenos Aires: Macchi Grupo Editor S.A.	Hendriksen, E. (1999). <i>Teoría da Contabilidade</i> . Sao Paulo: Editorial Atlas S.A.
Relación de la teoría con el estudio	La teoría contable es esencial para el proceso de la organización, ya que permite un mejor registro de toda la información contable de la empresa. Además, ayudará a preparar los planes presupuestarios con mayor facilidad para realizar mejores inversiones que generen mejores retornos económicos. Igualmente, ayudará a alcanzar los objetivos establecidos y contribuirá al crecimiento financiero de la empresa.		
Redacción final	La teoría de contabilidad señala que es el estudio de procesos de ajustes, toma de decisiones y condiciones del equilibrio contable. Asimismo, representa para las entidades una unidad organizativa de múltiples grupos humanos y recursos, que se forma para lograr determinando objetivos y desarrollando actividades de carácter económico. Del mismo modo, permite tomar los precios asignados al activo en función de la oferta y la demanda y extraer el beneficio del resultado obtenido al realizar los derechos o servicios expresables a través del precio, no miden las propiedades de los objetos que están subsumidos a transacciones, toman o registran precios. Para esta investigación la teoría contable es esencial para el proceso de la organización, ya que permitirá un mejor registro de toda la información contable de la empresa. Además, ayudará a preparar los planes presupuestarios con mayor facilidad para realizar mejores inversiones que generen mejores retornos económicos. Igualmente, ayudará a alcanzar los objetivos establecidos y contribuirá al crecimiento financiero de la empresa (Sunder, 1997; Chávez, Chyrikins, Dealecsandris, Pahlen, & Yiegas, 1997 & Hendriksen, 1999).		

Teoría 3: Teoría de control

Autor de mayor relevancia o creador de la teoría:

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	En la apreciación de Koontz (1994), la teoría control es la medición y la corrección del desempeño con el fin de asegurar que cumplan los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos (p. 661).	A criterio de Stoner (1996), define que el control es el proceso de medir y evaluar el desempeño de cada componente organizacional y efectuar la acción colectiva cuando sea necesario. El control incorpora todas aquellas actividades que aseguran lo que se está logrando efectivamente en el trabajo de acuerdo con lo planeado (p. 657).	Según Katsuhiko (2010), señala que, en la teoría de control, se usan las funciones de transferencia para caracterizar las relaciones de entrada-salida de componentes o de sistemas que se describen mediante ecuaciones diferenciales lineales invariantes en el tiempo. Se comenzará por definir la función de transferencia, para proseguir con el cálculo de la función de transferencia de un sistema de ecuaciones diferenciales (p. 15).
Parfraseo	La teoría del control indica que la medición y corrección del desempeño ayuda a la empresa a cumplir con sus planes y objetivos (Koontz, 1994).	Dentro de la teoría de control, se habla del proceso de medir, evaluar el desempeño organizacional de los componentes y tomar acciones colectivas cuando sea necesario. Esto permitirá que todas las actividades tengan el control y garantizará que todo lo que se está logrando en el trabajo de acuerdo con lo planeado (Stoner, 1996).	La teoría explica que el control usa funciones de transferencias para caracterizar las relaciones de entradas y salidas de componentes (Katsuhiko, 2010).
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Koontz, H. (1994). <i>Administración</i> . México: McGraw-Hill.	Stoner, J. (1996). <i>Administración</i> . Naucalpan de Juárez: Prentice hall hispanoamericana S.A.	Katsuhikio. (2010). <i>Ingeniería de control moderna</i> . Marid: Pearson Educación.
Relación de la teoría con el estudio	La teoría del control es fundamental porque permite a la empresa evaluar mejor la eficiencia interna del control sobre los recursos que consume y la información financiera existente. Además, evalúa el desempeño de la organización en los procesos y la gestión financiera que pueden impulsar la rentabilidad empresarial.		
Redacción final	La teoría del control indica que la medición y corrección del desempeño ayuda a la empresa a cumplir con sus planes y objetivos. Además, se habla del proceso de medir, evaluar el desempeño organizacional de los componentes y tomar acciones colectivas cuando sea necesario. Esto permitirá que todas las actividades tengan el control y garantizara que todo lo que se está logrando en el trabajo sea de acuerdo con lo planeado. De igual forma la teoría de control usa funciones de transferencias para caracterizar las relaciones de entradas y salidas de los componentes. Para este estudio la teoría de control es fundamental porque permite a la empresa evaluar mejor la eficiencia interna del control sobre los recursos que consume y la información financiera existente. Además, evalúa el desempeño de la organización en los procesos y la gestión financiera que pueden impulsar la rentabilidad empresarial (Koontz,1994; Stoner,1996 & Katsuhiko, 2010).		

Matriz 8. Construcción de la categoría

Categoría: Rentabilidad					
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3	Fuente 4	Fuente 5
Cita textual	A criterio de Jara Sánchez, Bucaram & García (2018), consideran que la rentabilidad se define como capacidad que tiene las instituciones para generar beneficios en relación con los elementos que emplean en sus operaciones.	Desde el punto de vista Díaz (2012), señala que la remuneración que una empresa (en sentido amplio de la palabra) es capaz de dar a los distintos elementos puestos a su disposición para desarrollar su actividad económica. Es una medida de la eficacia y eficiencia en el uso de esos elementos tanto financieros como productivos como humanos. con lo cual habría que hablar de rentabilidades (p. 69).	Según Gutiérrez & Tapia (2016), señalan que la rentabilidad es una medida de eficiencia que permite conocer el rendimiento de lo invertido al realizar una serie de actividades y se relaciona con las ventas de una empresa, los activos y el fondo aportado por los propietarios, generando liquidez futura (p. 15).	A juicio de Díaz (2010), define que la rentabilidad como la capacidad de la empresa para generar beneficios que redundan en futuras inversiones, inferiores deudas, más beneficios, mayor crecimiento.	López (2007), refiere que la rentabilidad implica relacionar los resultados obtenidos con los recursos invertidos que son necesarios para alcanzarlos. La rentabilidad es, por lo tanto, una medida de eficiencia de naturaleza económica ligada a la competitividad (p. 17).
Parafraseo	A criterio según el autor (Soriano M,2010), refiere que la rentabilidad es una técnica que las empresas requieren para producir ganancias con los factores que utilizan en sus operaciones (Jara Sánchez, Bucaram & García, 2018).	La rentabilidad se define como la asignación de diferentes elementos que la entidad puede proporcionar para incrementar sus actividades económicas y evaluar la efectividad de los elementos de inversión en términos de productividad y financiamiento personal (Díaz, 2012).	La rentabilidad es una medida de eficiencia que permite conocer el retorno de la inversión en una serie de actividades y se relaciona con las ventas de la empresa, activos y fondos aportados por los propietarios, generando liquidez futura (Gutiérrez, & Tapia, 2016)	se define la rentabilidad como el medio por el cual una empresa genera utilidades a través de adquisiciones, reducción de obligaciones y desarrollo empresarial (Díaz, 2010).	El termino de rentabilidad no es más que la obtención de resultados positivos extraídos de la actividad económica que la entidad desarrolló en un momento determinado según la inversión realizada o capital de trabajo. Asimismo, la rentabilidad, es un beneficio que ayuda a la empresa a seguir creciendo de forma sostenible (López, 2007).
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Jara, Sánchez, Bucaram, & García, J. (2018). <i>Análisis de Indicadores de rentabilidad de la pequeña banca provada en el Ecuador a partir de la dolarización</i> . Revista Compendium, 5(12).	Díaz, M. (2012). Análisis contable con un enfoque empresarial.	Gutierrez, J., & Tapia, P. (2016). <i>Liquidez y rentabilidad. Una revisión conceptual y sus dimensiones</i> . Valor contable, 3(1), 9-32.	Díaz, M. (2010). <i>El análisis de los estados contables es en un retorno</i>	Lopez, F. (2007). Estrategias para alcanzar y mantener la alta rentabilidad -La experiencia de las empresas de alto rendimiento. <i>España:Consortio de la zona de Vigo</i> .

					<i>dinámico y gerencial de la empresa</i> Revista Universo Contábil, 6(2), pp.122-140.	
Utilidad/aporte del concepto	La rentabilidad permitirá una mejor accesibilidad con las instituciones financieras para seguir creciendo y así mejorar los resultados cada año. Además, servirá a la empresa como base de crecimiento, lo cual será fundamental para la ejecución eficiente de la gestión que la empresa lleve a cabo a partir de ahora, también permitirá tomar mejores decisiones que generen retornos positivos.					
Redacción final	La rentabilidad, es una técnica que las empresas requieren para producir ganancias con los factores que utilizan en sus operaciones. Igualmente, la rentabilidad se define como la asignación de diferentes elementos que la entidad puede proporcionar para incrementar sus actividades económicas y evaluar la efectividad de los elementos de inversión en términos de productividad y financiamiento personal. Asimismo, la rentabilidad es una medida de eficiencia que permite conocer el retorno de la inversión en una serie de actividades y se relaciona con las ventas de la empresa, activos y fondos aportados por los propietarios, generando liquidez futura. Del mismo modo, se define la rentabilidad como el medio por el cual una empresa genera utilidades a través de adquisiciones, reducción de obligaciones y desarrollo empresarial. Igualmente, el término de rentabilidad no es más que la obtención de resultados positivos extraídos de la actividad económica que la entidad desarrolló en un momento determinado según la inversión realizada o capital de trabajo. También, La rentabilidad permitirá una mejor accesibilidad con las instituciones financieras para seguir creciendo y así mejorar los resultados cada año. Además, servirá a la empresa como base de crecimiento, lo cual será fundamental para la ejecución eficiente de la gestión que la empresa lleve a cabo a partir de ahora, también permitirá tomar mejores decisiones que generen retornos positivos. Se modificó este concepto (Jara Sánchez, Bucaram & García, 2018; Díaz, M 2012; Gutiérrez, J., & Tapia, P. 2016; Diaz, 2010; López,2007).					
Redacción de la categoría de estudio	Para el estudio de la investigación se utilizó la categoría de la rentabilidad, que permitirá conocer el rendimiento de lo invertido de las actividades de la empresa de esta manera tendrá la capacidad de generar beneficios que resulten útiles para la entidad, asimismo, se identificó tres subcategorías que son rentabilidad económica, rentabilidad financiera y ratios de rentabilidad que serán de suma importancia para el estudio para conocer sobre el control de gastos, la cartera de clientes, la rotación de sus mercaderías, el apalancamiento financiero y la rentabilidad existente en la empresa.					
Construcción de las subcategorías según la fuente elegida	Sub categoría 1:		Sub categoría 2:		Sub categoría 3:	
	Rentabilidad económica		Rentabilidad financiera		Ratios de Rentabilidad	
Construcción de los indicadores	I1	Control de gastos	I4	Rotación de mercaderías	I7	Rentabilidad sobre las ventas
	I2	Cartera de clientes	I5	Aumento del margen	I8	Rentabilidad sobre la inversión
	I3	Tecnología	I6	Apalancamiento financiero	I9	Rentabilidad sobre el patrimonio

Cita textual de la subcategoría	Sánchez (2002), menciona que rentabilidad económica o de la inversión es una medida, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de su financiación, dado en un determinado periodo.	Gironella (2005), indica que la rentabilidad financiera, Pretende calcular la rentabilidad de los fondos propios o fuentes de financiación propias aportadas por los accionistas.	Barco (2008), establece que las ratios de rentabilidad son la medida de la productividad de los fondos comprometidos de un negocio, estos índices muestran la capacidad de la empresa para generar (rentabilidad económica y financiera), miden la capacidad de generación; expresan el rendimiento de la empresa en relación con sus ventas, activo capital.
	López (2007), precisa que la rentabilidad económica analiza la eficiencia de la actividad sin el ruido derivado de la función de la empresa.	Ccaccya (2015), define que la rentabilidad financiera viene hacer el rendimiento obtenido por los capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado. La rentabilidad financiera puede considerarse así una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica.	INEI (2012), detalla que las ratios de rentabilidad comprenden un conjunto de indicadores y medidas cuya finalidad es diagnosticar si una empresa genera ingresos suficientes para cubrir sus costos y poder remunerar a sus propietarios o inversionistas, por tanto, las medidas que contribuyen en el estudio de la capacidad de generar ganancia por parte de la empresa.
	Ccaccya (2015), dentro la revista de Actualidad Empresarial menciona la rentabilidad económica o de la inversión es una medida del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de su financiación, dado en un determinado periodo.	Sánchez (2002), precisa a la rentabilidad financiera que es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado. La rentabilidad financiera puede considerarse así una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios.	Torres (2011), menciona que los ratios de rentabilidad sirve para medir la rentabilidad sobre las inversiones de la empresa, específicamente analizando los beneficios. Se debe tener en cuenta un analisis en conjunto con sus factores .
Parafraseo	Se refiere a las ganancias obtenida durante un periodo de tiempo establecido donde se observa utilidad generada por los recursos de la empresa (Sánchez, 2002).	La rentabilidad financiera tiene como finalidad calcular la rentabilidad del capital o fuentes de financiación aportadas por los accionistas (Gironella, 2005).	Las ratios de rentabilidad son indicadores de la productividad del fondo del compromiso empresarial. Estos indicadores indican la capacidad de una empresa para generar y miden su capacidad de generar. Representan el desempeño de la empresa en relación con las ventas y los activos de capital (Barco, 2008).
	La rentabilidad económica evalúa de manera eficiente las actividades que realiza la empresa, el objetivo es evaluar el desempeño total de los activos de la entidad (López, 2007).	Se define generalmente como derivada de los ingresos obtenidos por el capital social, independientemente de la distribución de resultados. Por tanto, la rentabilidad financiera puede considerarse como una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que a la rentabilidad económica (Ccaccya, 2015).	La rentabilidad es un conjunto de indicadores e indicadores, o ganancias, cuyo objetivo es diagnosticar si una empresa genera suficientes ingresos para cubrir sus costos y pagar a sus propietarios o inversores. Consta de indicadores que contribuyen a la investigación de competencias de la empresa (INEI, 2012).
	La rentabilidad económica es conocida también como la rentabilidad de los activos de la empresa, evaluara el rendimiento obtenido de la empresa en un período de tiempo determinado, independientemente de su situación de financiamiento (Ccaccya, 2015).	La rentabilidad financiera tiene como finalidad calcular el margen del capital o fuente financiera portada por los accionistas (Sánchez, 2002).	En la revista Actualidad empresarial, señala que el índice de rentabilidad financieras sirve como medio para medir el desempeño obtenido de una inversión, especialmente teniendo en cuenta factores de precio, gastos de producción, entre otros (Torres, 2011).

<p>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</p>	<p>Sánchez, J. (2002). <i>5campus.com</i>. Obtenido de Sánchez, J. (2002). <i>5campus.com</i>. Obtenido de http://www.5campus.com/leccion/anarenta</p> <p>Lopez, F. (2007). Estrategias para alcanzar y mantener la alta rentabilidad -La experiencia de las empresas de alto rendimiento. <i>España: Consorcio de la zona de Vigo</i>.</p> <p>Ccaccya, D. (2015). Análisis de rentabilidad de una empresa. <i>Actualidad empresarial</i>.</p>	<p>Gironella, E. (2005). El apalancamiento financiero: de como un amento del edeudamiento puede mejorar la rentabilidad financiera de una empresa. <i>Revista de Contabilidad y Dirección</i>, 2, 71-91.</p> <p>Ccaccya, D. (2015). Análisis de rentabilidad de una empresa. <i>Actualidad empresarial</i>.</p> <p>Sánchez, J. (2002). <i>5campus.com</i>. Obtenido de http://www.5campus.com/leccion/anarenta</p>	<p>Barco, D. (2008). Analisis de la situacion de la empresa a través de ratios financieros. <i>Actualidad empresarial</i> (170).</p> <p>INEI. (2012). <i>Indicadores económicos y financieros</i>. Lima.</p> <p>Torres, M. (2011). Ratios Financieros - conceptos basicos y aplicacion . <i>Actualidad empresarial</i></p>
<p>Redacción final</p>	<p>La rentabilidad económica se refiere a las ganancias obtenida durante un periodo de tiempo establecido donde se observa utilidad generada por los recursos de la empresa. Asimismo, la rentabilidad económica evalúa de manera eficiente las actividades que realiza la empresa, el objetivo es evaluar el desempeño total de los activos de la entidad. Del mismo modo, la rentabilidad económica es conocida también como la rentabilidad de los activos de la empresa que evaluará el rendimiento obtenido en un período de tiempo determinado, independientemente de su situación de financiamiento (Sánchez, 2002; López, 2007 & Ccaccya, 2015).</p>	<p>La rentabilidad financiera tiene como finalidad calcular la rentabilidad del capital o fuentes de financiación aportadas por los accionistas, de la misma manera, la rentabilidad se define generalmente como derivada de los ingresos obtenidos por el capital social, independientemente de la distribución de resultados. Por tanto, la rentabilidad financiera puede considerarse como una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que a la rentabilidad económica. La rentabilidad financiera tiene como finalidad calcular el margen del capital o fuente financiera portada por los accionistas (Gironella, 2005; Ccaccya, 2015 & Sánchez, 2002).</p>	<p>Los ratios de rentabilidad son indicadores de la productividad del fondo del compromiso empresarial, de esta manera estos indicadores indican la capacidad de una empresa para generar y miden su capacidad de generar. Asimismo, presentan el desempeño de la empresa en relación con las ventas y los activos de capital, del mismo modo, la rentabilidad es un conjunto de indicadores cuyo objetivo es diagnosticar si una empresa genera suficientes ingresos para cubrir sus costos y pagar a sus propietarios o inversores. Asimismo, el índice de rentabilidad financiera sirve como medio para medir el desempeño obtenido de una inversión, especialmente teniendo en cuenta factores de precio, gastos de producción, entre otros (Barco, 2008; INEI, 2012 & Torres, 2011).</p>

Matriz 9. Justificación

Justificación teórica	
¿Qué teorías sustentan la investigación?	¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?
<ol style="list-style-type: none"> 1. Teoría de la contabilidad administrativa 2. Teoría de la contabilidad 3. Teoría de control 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Esta teoría de la contabilidad administrativa debe aplicarse en la investigación porque fortalecerá las operaciones de la empresa como el control y la organización administrativa, lo que facilitará las funciones de toma de decisiones adecuadas de la entidad. 2. Se debe incluir la teoría de la contabilidad porque permite comprender los resultados de los registros y controlar mejor la contabilidad, evaluar y mantener el orden a través de las funciones contables aplicadas en los procesos dentro de la organización. 3. La teoría del control se aplicará a la investigación en el proceso de evaluación del desempeño organizacional, de manera que se pueda controlar la secuencia de trabajo, en este caso los factores que se incluyan en la rentabilidad.
Redacción final	<p>La investigación es justificada teóricamente mediante la teoría de la contabilidad administrativa, teoría de la contabilidad y teoría de control. La teoría de la contabilidad administrativa debe aplicarse en la investigación porque fortalecerá las operaciones de la empresa como el control y la organización administrativa, lo que facilitará las funciones de toma de decisiones adecuadas de la entidad. De esta manera, se debe incluir la teoría de la contabilidad porque permite comprender los resultados de los registros y controlar mejor la contabilidad, evaluar y mantener el orden a través de las funciones contables aplicadas en los procesos dentro de la organización. También, la teoría del control se aplicará a la investigación en el proceso de evaluación del desempeño organizacional, de manera que se pueda controlar la secuencia de trabajo, en este caso los factores que se incluyan en la rentabilidad.</p>

Justificación práctica	
¿Por qué realizar el trabajo de investigación?	¿Cómo el estudio aporta a la organización?
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se lleva a cabo porque permitirá proponer estrategias que ayudarán a mejorar la rentabilidad y el crecimiento económico. 2. Se lleva a cabo por que le permitirá a la empresa analizar mejor sus gastos de una manera ordenada y no excederse de su presupuesto proyectado. 3. Se lleva a cabo porque permitirá proponer estrategias para incrementar la rentabilidad en la empresa comercial 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Al proponer estrategias para mejorar la rentabilidad y el crecimiento económico, permitirá a la empresa tener un mejor estudio de todos sus costos y gastos que le ayudarán a realizar mejores inversiones que darán resultados económicos positivos en márgenes de utilidad al final del período. 2. Se buscará analizar mejor los gastos de la empresa de tal forma que se facilite la obtención de información relevante que ayude a tomar decisiones que lleven a minimizar la generación de gastos innecesarios en los procesos administrativos. 3. Al proponer esta estrategia para incrementar la rentabilidad, la organización implementará nuevos procesos que faciliten un mejor control documental y realicen mejor sus flujos de proyección con el fin de obtener mejores resultados monetarios que ayuden a incrementar la rentabilidad de la empresa comercial.
Redacción final	<p>La justificación práctica de este trabajo se realizó porque, al proponer estrategias para mejorar la rentabilidad y el crecimiento económico, permitirá a la empresa tener un mejor estudio de todos sus costos y gastos que le ayudarán a realizar mejores inversiones que darán resultados económicos positivos en márgenes de utilidad al final del período. Además, se buscará analizar mejor los gastos de la empresa de tal forma que se facilite la obtención de información relevante que ayude a tomar decisiones que lleven a minimizar la generación de gastos innecesarios en los procesos administrativos. Asimismo, al proponer esta estrategia para incrementar la rentabilidad, la organización implementará nuevos procesos que faciliten un mejor control documental y realicen mejor sus flujos de proyección con el fin de obtener mejores resultados monetarios que ayuden a incrementar la rentabilidad de la empresa comercial.</p>

Justificación metodológica	
¿Por qué realizar la investigación bajo el enfoque mixto-proyectivo?	¿Cómo las técnicas e instrumentos permitieron realizar el diagnóstico y la propuesta?
<p>1. Esta investigación se realizará con un enfoque mixto- proyectivo, ya que busca identificar el problema a través de un análisis a profundidad del estudio y permitirá desarrollar una posible propuesta como solución al problema. Asimismo, la investigación se refleja desde un punto de vista cuantitativo y cualitativo, pues al utilizar ambas fortalezas será posible reducir las debilidades de la empresa de modo que al integrar datos estadísticos y analíticos se obtenga información confiable que permita enfocarse solo en el problema central de la investigación.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las técnicas de encuesta a través de cuestionarios facilitan la recolección de datos necesarios para tomar decisiones correctas y oportunas que permitan incrementar la rentabilidad económica y financiera, así como obtener ratios financieras solventes que conduzcan al crecimiento sostenible de la empresa. 2. Las técnicas de entrevista a través de la guía de entrevistas tienen como objetivo brindar información específica sobre temas de investigación con las partes interesadas y quienes conocen del tema de investigación, entre los que se encuentran el gerente general, jefe de planificación financiera, el contador y el administrador. 3. La técnica de análisis documental facilita la recopilación de la información que se tomará de los estados financieros donde al hacer comparaciones con años anteriores se mostrará a través de ratios financieros el punto crítico por el cual la empresa tiene una baja rentabilidad.
Redacción final	<p>La justificación metodológica de esta investigación se realizará con un enfoque mixto- proyectivo, ya que busca identificar el problema a través de un análisis a profundidad del estudio y permitirá desarrollar una posible propuesta como solución al problema. Del mismo modo, las técnicas de encuesta a través de cuestionarios facilitan la recolección de datos necesarios para tomar decisiones correctas y oportunas que permitan incrementar la rentabilidad económica y financiera, así como obtener ratios financieras solventes que conduzcan al crecimiento sostenible de la empresa. Igualmente, las técnicas de entrevista a través de la guía de entrevistas tienen como objetivo brindar información específica sobre temas de investigación con las partes interesadas y quienes conocen del tema de investigación, entre los que se encuentran el gerente general, jefe de planificación financiera, el contador y el administrador. Además, la técnica de análisis documental facilita la recopilación de la información que se tomará de los estados financieros donde al hacer comparaciones con años anteriores se mostrará a través de ratios financieros el punto crítico por el cual la empresa tiene una baja rentabilidad.</p>

Matriz 10. Matriz de problemas y objetivos

Problema general	Objetivo general
¿De qué manera se puede incrementar la rentabilidad en la empresa comercial, Lima 2019?	Proponer estrategias para optimizar la rentabilidad en la empresa comercial, Lima 2019
Problemas específicos	Objetivos específicos
¿Cuál es la situación de la rentabilidad de una empresa comercial, Lima 2019?	Analizar la situación de rentabilidad de la empresa comercial, Lima 2019
¿Cuáles son los factores que inciden en la rentabilidad de una empresa comercial, Lima 2019?	Explicar los factores que inciden en la rentabilidad de la empresa comercial, Lima 2019

Matriz 11. Matriz de método

Enfoque de investigación: Mixto		
Crterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Carhuanchu, Nolazco, Sichei, Guerrero, & Casana (2019), señalan que la investigación mixta trabaja bajo el principio de la sinergia y complementariedad de los enfoques, el objetivo es realizar un análisis a profundidad, pero más aún plantear alternativas de solución (p. 17).	Hernández, Fernández, & Baptista (2014), desde su perspectiva mencionan al enfoque mixto como ayuda de formular el planeamiento del problema con mayor claridad, produce datos más ricos y variados, potencia la creatividad teoría, apoya con mayor solidez las inferencias científicas y permite una mejor exploración y explotación de los datos (p. 594).
Parfraseo	El enfoque mixto funciona bajo los principios de sinergia y complementariedad de enfoques, cuyo propósito es realizar un análisis en profundidad, pero proponer otras alternativas de solución (Carhuanchu, Nolazco, Sichei, Guerrero, & Casana, 2019).	Se define que el enfoque mixto planifica los problemas con mayor claridad, generan datos más ricos y diversos, aumentan la creatividad teórica, respaldan un razonamiento científico más confiable y mejores datos de investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Carhuanchu, I., Nolazco, F., Sichei, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). <i>Metodología para la investigación holística</i> . Ecuador: UIDE.	Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). <i>Metodología de la investigación</i> . México: McGraw.Hill.
Utilidad/ aporte del concepto	El enfoque de investigación mixto permitirá encontrar un estudio minucioso del problema en sí. Además, con la ayuda de recursos de investigación mixta, puede brindar posibles sugerencias para la solución en sí en función de las causas y consecuencias de la rentabilidad del negocio, y brindar mejores resultados a la organización.	
Redacción final	El enfoque mixto funciona bajo los principios de sinergia y complementariedad de enfoques, cuyo propósito es realizar un análisis en profundidad, pero proponer otras alternativas de solución, de tal manera planifica los problemas con mayor claridad, generan datos y diversos, aumentan la creatividad teórica, respaldan un razonamiento científico más confiable y mejores datos de investigación, asimismo, el enfoque de investigación mixto permitirá encontrar un estudio minucioso del problema en sí. Además, con la ayuda de recursos de investigación mixta, puede brindar posibles sugerencias para la solución en sí en función de las causas y consecuencias de la rentabilidad del negocio, y brindar mejores resultados a la organización (Carhuanchu, Nolazco, Sichei, Guerrero, & Casana, 2019 & Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).	

Tipo de investigación: Proyectiva		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	En su libro Metodología de la investigación Holística, Hurtado (2010), señalo que la investigación proyectiva se ocupada de como deberán ser las cosas, para alcanzar unos fines y funcionar adecuadamente (p. 325).	Según a criterio de Fernández (2004), la metodología proyectiva facilita superar el nivel racional del individuo y profundizar en su nivel motivacional analizando su relación emocional y simbólica con el producto estudiado (p. 76).
Parafraseo	El tipo de investigación proyectiva, se hace cargo de cómo deben ser las cosas, para lograr los objetivos y metas y funcionar correctamente (Hurtado, 2010).	Las técnicas proyectivas al colocar al individuo en la posición de terceras personas, consiguen que exprese más libremente su visión positiva y/o negativa de tema objeto de estudio (Fernández, 2004).
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Hurtado, J. (2010). <i>Metodología de la Investigación Holística</i> . Ecuador : Quirones Ediciones .	Fernández, A. (2004). <i>Investigación y Técnicas de Mercado</i> . Madrid : ESIC.
Utilidad/ aporte del concepto	Este tipo de investigación permitirá elaborar un plan estratégico adecuado para la culminación del problema por la cual la empresa se encuentra, y permitirá dar soluciones necesarias para mejorar dichos problemas en la entidad.	
Redacción final	El tipo de investigación proyectiva, se hace cargo de cómo deben ser las cosas, para lograr los objetivos y metas y funcionar correctamente, también, Las técnicas proyectivas al colocar al individuo en la posición de terceras personas, consiguen que exprese más libremente su visión positiva y/o negativa de tema objeto de estudio. Del mismo modo, el estudio de investigación permitirá elaborar un plan estratégico adecuado para la culminación del problema por la cual la empresa se encuentra y permitirá dar soluciones necesarias para mejorar dichos problemas en la entidad (Hurtado, 2010 & Fernández, 2004).	

Nivel de investigación: Compresivo		
Crterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	A su punto de vista Hurtado (2000), refiere que el mencionado nivel estudia el evento en su relación con otros eventos, dentro de un holos mayor, enfatizando por lo general las relaciones de casualidad.	Según Sánchez, Reyes & Mejía (2018), hacen Referido al procedimiento de análisis, interpretación de los datos. Se recurre a la compresión racional o lógica para poder explicar o entender los resultados de un estudio.
Parfraseo	El nivel integral de investigación científica se relaciona con el objetivo, brindando explicaciones para comprender los problemas, predecir y prever sus consecuencias, para así formular planes de mejora (Hurtado, 2000).	Se refieren al procedimiento de análisis, interpretación de datos, la compresión racional o lógica se utiliza para explicar o comprender los resultados de un estudio (Sánchez, Reyes & Mejía, 2018).
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la investigación holística</i> . venezuela: Sypal.	Sánchez , H., Reyes , C., & Mejía, K. (2018). <i>Manual de terminos en investigación científca , tecnológica y humanística</i> . Lima: Universidad ricardo palma.
Utilidad/ aporte del concepto	El nivel compresivo, permitirá analizar, explicar y proponer soluciones que lleven a la empresa a mejorar los resultados de rentabilidad y ayudarla a analizar mejor los procesos que minimicen los problemas que surgen dentro de la organización.	
Redacción final	El nivel integral de investigación científica se relaciona con el objetivo, brindando explicaciones para comprender los problemas, predecir y prever sus consecuencias, para así formular planes de mejora, asimismo, se refieren también al procedimiento de análisis, interpretación de datos, la compresión racional o lógica se utiliza para explicar o comprender los resultados de un estudio. De esta manera, el nivel compresivo de la investigación permitirá analizar, explicar y proponer soluciones que lleven a la empresa a mejorar los resultados de rentabilidad y ayudarla a analizar mejor los procesos que minimicen los problemas que surgen dentro de la organización (Hurtado, 2000 & Sánchez, Reyes & Mejía, 2018).	

Diseño de investigación: Explicativo secuencial		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Hernández, Fernández, & Baptista (2014), mencionan que el diseño se caracteriza por una primera etapa en la cual se recaban y analizan datos cuantitativos, seguida de otra donde se recogen y evalúan datos cualitativos. La mezcla mixta ocurre cuando los resultados cuantitativos iniciales informan a la recolección de los datos cualitativos.	Carhuanchu, Nolazco, Sicheri, Guerrero & Casana (2019), refieren que el proceso consiste en interpretar datos cuantitativos obtenidos por indagación de documentos, inventarios, fichas de observación, lista de cotejos o el instrumento más usual que es las encuestas; lograr resultados reflejados en tablas y figuras e interpretarlos.
Parfraseo	El diseño se caracteriza por el primer paso de recopilar y analizar datos cuantitativos y otro paso de recopilar y evaluar datos cualitativos, y la mezcla se produce cuando el resultado cuantitativo inicial indica la recopilación de datos cualitativos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).	Este proceso incluye interpretar datos cuantitativos obtenido mediante la consulta de documentos, listas, archivos de observación o la herramienta más utilizadas es decir la encuesta, obteniendo es interpretando los resultados reflejados en tablas y gráficos (Carhuanchu, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019).
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). <i>Metodología de la investigación</i> . México: McGraw.Hill.	Carhuanchu, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). <i>Metodología para la investigación holística</i> . Ecuador: UIDE.
Utilidad/ aporte del concepto	La investigación de tipo explicativo secuencial ayudará en la investigación utilizando su metodología para obtener datos e información eficiente, que se atraerán de los documentos contables de la empresa y así realizar los análisis de los indicadores de rentabilidad.	
Redacción final	El diseño se caracteriza por el primer paso de recopilar y analizar datos cuantitativos y otro paso de recopilar y evaluar datos cualitativos, y la mezcla se produce cuando el resultado cuantitativo inicial indica la recopilación de datos cualitativos, del mismo, modo incluye interpretar datos cuantitativos obtenido mediante la consulta de documentos, listas, archivos de observación o la herramienta más utilizadas es decir la encuesta, obteniendo es interpretando los resultados reflejados en tablas y gráficos. Asimismo, la investigación de tipo explicativo secuencial ayudará en la investigación utilizando su metodología para obtener datos e información eficiente, que se atraerán de los documentos contables de la empresa y así realizar los análisis de los indicadores de rentabilidad (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014 & Carhuanchu, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019).	

Método de investigación 1: Inductivo		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Según Bernal (2010), este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general (p. 59).	Según Behar (2008), el método inductivo crea leyes a partir de la observación de los hechos, mediante la generalización del comportamiento observado; en realidad, lo que realiza es una especie de generalización, sin que por medio de la lógica pueda conseguir una demostración de las citadas leyes o conjunto de conclusiones (p. 40).
Parfraseo	El metodo inductivo es un método científico, de análisis de hechos para obtener conclusiones generales y realizar conclusiones basadas en el evento específico para el que se utiliza las observaciones (Bernal, 2010).	El método inductivo establece reglas mediante la observación de hechos y la generalización de la conducta observada. De hecho, lo que hace es solo una generalización o un conjunto de conclusiones a través de la lógica (Behar, 2008).
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Bernal,C.(2010). <i>Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales</i> . México: Pearson Educación.	Behar , D. (2008). <i>Metodología de la investigación</i> . Ecuador : Shalom.
Utilidad/ aporte del concepto	El método inductivo es una herramienta para identificar los problemas internos de una empresa, puede identificar conclusiones y resultados generales que ayudarán a resolver los problemas de la empresa investigada, pero también se aplicará a todos los objetos similares desde una adquisición hasta un evento específico o una empresa comerciali.	
Redacción final	El método inductivo es un método científico, de análisis de hechos para obtener conclusiones generales y realizar conclusiones basadas en el evento específico para el que se utiliza las observaciones, del mismo modo, establece reglas mediante la observación de hechos y la generalización de la conducta observada, de hecho, lo que hace es solo una generalización o un conjunto de conclusiones a través de la lógica. Asimismo, el método inductivo es una herramienta para identificar los problemas internos de una empresa, puede identificar conclusiones y resultados generales que ayudarán a resolver los problemas de la empresa investigada, pero también se aplicará a todos los objetos similares desde una adquisición hasta un evento específico o una empresa comercial (Bernal ,2010 & Behar, 2008).	

Método de investigación 2: Deductivo		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Según Gómez (2012), menciona al método deductivo que es el procedimiento racional que va de lo general a lo particular. Posee la característica de que las conclusiones de la deducción son verdaderas, si las premisas de las que se originan también lo son. Por lo tanto, todo pensamiento deductivo nos conduce de lo general a lo particular (p. 15).	Cegarra (2011), describe que el método Deductivo consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquéllas (p. 82).
Parfraseo	Se refiere al método descriptivo, que es un procedimiento racional de lo general a lo específico. Si los supuestos de los que se derivan también son verdaderos, entonces la conclusión de la deducción se caracteriza por ser verdadera. Por tanto, todo pensamiento descriptivo nos guía de lo general a lo específico (Gómez, 2012).	El método deductivo, explica que consiste en formular hipótesis sobre posibles soluciones a los problemas planteados y comprobar los datos disponibles para concordar con ellos (Cegarra, 2011).
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Gómez, S. (2012). <i>Metodología de la investigación</i> . Mexico: Ma. Eugenia Buendía López.	Cegarra, J. (2011). <i>Metodología de la investigación científica y tecnológica</i> . España: Díaz de Santos.
Utilidad/ aporte del concepto	El método deductivo permitirá la explicación de lo estudiado a través de la hipótesis de tal forma que permita la aplicación del fenómeno o la detección de hechos puntuales específicos en la investigación de la empresa comercial.	
Redacción final	El método deductivo, es un procedimiento racional de lo general a lo específico, si los supuestos de los que se derivan también son verdaderos, entonces la conclusión de la deducción se caracteriza por ser verdadera, por tanto, todo pensamiento descriptivo nos guía de lo general a lo específico, también, el método deductivo, explica que consiste en formular hipótesis sobre posibles soluciones a los problemas planteados y comprobar los datos disponibles para concordar con ellos, de tal manera el método deductivo permitirá la explicación de lo estudiado a través de la hipótesis de tal forma que permita la aplicación del fenómeno o la detección de hechos puntuales específicos en la investigación de la empresa comercial (Gómez, 2012 & Cegarra, 2011).	

Método de investigación 3: Analítico / explicativo		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Gómez (2012), describe al método analítico, que consiste en descomponer el todo en sus partes, con el único fin de observar la naturaleza y los efectos del fenómeno. Sin duda, este método puede explicar y comprender mejor el fenómeno de estudio, además de establecer nuevas teorías (p. 16).	De acuerdo con Hernández, Fernández, & Baptista (2014), los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables (p. 95).
Parafraseo	El método analítico descompone el todo en partes con el único propósito de observar la naturaleza y los efectos de un fenómeno. Sin duda este método permite explicar y comprender mejor los fenómenos de investigación, además establecer nuevas teorías (Gómez, 2012).	La investigación explicativa tiene como objetivo explicar conceptos, establecer relaciones entre conceptos y también abordar las causas de los eventos para explicar bajo qué circunstancias aparece y por qué dos o más variables están relacionadas (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Gómez, S. (2012). Metodología de la investigación. Mexico: Ma. Eugenia Buendía López.	Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). <i>Metodología de la investigación</i> . Mexico: McGraw.Hill.
Utilidad/ aporte del concepto	El método analítico ayudará en la investigación a validar o verificar mediante pruebas los hechos de la investigación y de esta manera se llevará a cabo un mejor control de sus disminuciones que se ha generado en la rentabilidad.	
Redacción final	El método analítico descompone el todo en partes con el único propósito de observar la naturaleza y los efectos de un fenómeno, sin duda este método permite explicar y comprender mejor los fenómenos de investigación, además establecer nuevas teorías, Asimismo, la investigación explicativa tiene como objetivo explicar conceptos, establecer relaciones entre conceptos y también abordar las causas de los eventos para explicar bajo qué circunstancias aparece y por qué dos o más variables están relacionadas, de esta manera, el método analítico ayudará en la investigación a validar o verificar mediante pruebas los hechos de la investigación y de esta manera se llevará a cabo un mejor control de sus disminuciones que se ha generado en la rentabilidad (Gómez, 2012 & Bernal, 2010).	

Categorización de la categoría		
Sub categoría	Indicador	Ítem
SC1 Rentabilidad económica	I1 Control de gastos	¿Qué opinión podría dar usted para mejorar el control de gastos en la empresa?
	I2 Cartera de clientes	¿Cuál es su opinión sobre la fidelización de la cartera de clientes?
	I3 Tecnología	¿Cuál es su opinión sobre los procesos de tecnología en la empresa?
SC1 Rentabilidad financiera	I4 Rotación de mercadería	¿Cuál es su opinión sobre la rotación de mercadería en la empresa?
	I5 Aumento de margen	¿Cuál es su opinión sobre el aumento del margen de la empresa?
	I6 Apalancamiento financiero	¿Cuál es su opinión sobre el aplacamiento financiero que cuenta la empresa?
SC3 Ratios de rentabilidad	I7 Rentabilidad sobre las ventas	¿Cuál es su opinión sobre la rentabilidad sobre las ventas en la empresa?
	I8 Rentabilidad sobre inversión	¿Cuál es su opinión sobre la rentabilidad sobre inversión que cuenta la empresa?
	I9 Rentabilidad sobre el patrimonio	¿Cuál es su opinión sobre la rentabilidad sobre el patrimonio de la empresa?

Escenario de estudio	
Criterios	
Lugar geográfico	San isidro
Provincia/Departamento	Lima
Descripción del escenario vinculado al problema	El trabajo de investigación se realiza tomando en cuenta a una empresa comercial, esta empresa se dedica a la venta de comercialización de combustibles y desde el año 2017 ha estado generando pérdidas, y disminución de ventas lo que hizo que la empresa no cuente con una liquidez y rentabilidad para cubrir sus pasivos de corto plazo, esto no le permite a la empresa poder seguir financiando sus proyectos y tener una utilidad positiva.

Población – muestra - muestreo		
Crterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Rodríguez (2005), define que la población es el conjunto de mediciones que se pueden efectuar sobre una característica común de un grupo de seres u objetos (p. 79).	Desde el punto de vista Bernal (2010), la muestra es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio (p. 161).
Parafraseo	La población, es un conjunto de medidas que se puede realizar en función de las características comunes de un conjunto de organismos u objetos (Rodríguez, 2005).	Una muestra es la parte de una población muestreada de la que se obtiene realmente información para el diseño de la investigación y sobre la cual se medirán y observarán las variables de interés (Bernal, 2010).
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Rodríguez, M. (2005). <i>Metodología de la investigación</i> (Primera ed. ed.). México. doi:doi:968-5748-66-7	Bernal , C. (2010). <i>Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales</i> . México: Pearson Educación.
Indicar el tamaño de la población de estudio	En el trabajo de investigación la población está constituida por cinco personas involucradas en el problema de investigación, que son el Gerente general, Gerente de planeamiento financiero, el administrador, el contador y el asistente de contabilidad.	
Indicar el método de muestreo, pegar la fórmula	El método utilizado es aleatorio debido a que se ha seleccionado a los trabajadores de la empresa que conocen el tema de investigación.	
Tamaño de la muestra	La muestra para la investigación está conformada por cinco personas de la población, conocedoras sobre el tema de la problemática de la investigación, entre los que se encuentran Gerente general, Gerente de planeamiento financiero, el administrador, el contador y el asistente de contabilidad.	
Redacción final	La población, es un conjunto de medidas que se puede realizar en función de las características comunes de un conjunto de organismos u objetos, también, una muestra es la parte de una población muestreada de la que se obtiene realmente información para el diseño de la investigación y sobre la cual se medirán y observarán las variables de interés, De acuerdo, en el trabajo de investigación la población está constituida por cinco personas involucradas en el problema de investigación, que son el Gerente general, Gerente de planeamiento financiero, el administrador, el contador y el asistente de contabilidad. De esta manera, el método utilizado es aleatorio debido a que se ha seleccionado a los trabajadores de la empresa que conocen el tema de investigación. Igualmente, la muestra para la investigación está conformada por cinco personas de la población, conocedoras sobre el tema de la problemática de la investigación, entre los que se encuentran Gerente general, Gerente de planeamiento financiero, el administrador, el contador y el asistente de contabilidad.	

Participantes					
Crterios	P1	P2	P3	P4	P5
Género	Femenino	Femenino	Femenino	Masculino	Femenino
Edad	45	33	37	39	24
ocupación	Gerente General	Gerente de planeamiento financiero	Administrador	Contador	Asistente contable
Justificar porqué se seleccionó a los sujetos	En las unidades informantes se consideró como participantes al Gerente general, al gerente de planeamiento financiero, al administrador, al contador y al asistente contable, debido a que están enfocados al tema del estudio de la investigación y asumen sus funciones importantes de la empresa comercial.				

Técnica de recopilación de datos cuantitativa: Encuesta / Análisis documental		
Crterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Según Sánchez, Reyes y Mejía (2018), definen el análisis documental que es el análisis de los contenidos que se encuentran en las fuentes documentales, para ello se extrae de un documento los elementos de información más significativos, organizándolos, clasificándolos y analizándolos desde la perspectiva de los objetivos del investigador. El análisis documental requiere el empleo de una metodología cualitativa correspondiente.	A criterio de Niño (2011), se entiende por encuesta la técnica que permite la recolección de datos que proporcionan los individuos de una población, o más comúnmente de una muestra de ella, para identificar sus opiniones, apreciaciones, puntos de vista, actitudes, intereses o experiencias, entre otros aspectos, mediante la aplicación de cuestionarios, técnicamente diseñados para tal fin.
Parafraseo	Se conceptualiza como el análisis del contenido de la fuente, se extraerá los elementos de información más importante de los documentos y se organizan de acuerdo con los objetivos del investigador (Sánchez, Reyes & Mejía, 2018).	Una encuesta es un método de cuestionario diseñado para medir las opiniones, calificaciones, perspectivas, intereses o experiencias expresadas por una población o muestra de individuos en particular (Niño, 2011).
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Sánchez , H., Reyes , C., & Mejía, K. (2018). Manual de terminos en investigación científica , tecnológica y humanística. Lima: Universidad ricardo palma.	Niño, V. (2011). <i>Metodología de la investigación</i> . Bogotá: Ediciones de la U.
Utilidad/ aporte del concepto	La técnica de investigación de análisis documental se utilizará en la investigación para buscar documentos con el fin de obtener datos e información que se extraerá de los registros contables de la empresa y, así, analizar los indicadores de rentabilidad.	
Redacción final	El análisis documental, se conceptualiza como el análisis del contenido de la fuente, se extraerá los elementos de información más importante de los documentos y se organizan de acuerdo con los objetivos del investigador. Del mismo modo, esta técnica se utilizará en la investigación para buscar documentos con el fin de obtener datos e información que se extraerá de los registros contables de la empresa y, así, analizar los indicadores de rentabilidad (Sánchez, Reyes & Mejía, 2018 & Bernal, 2010).	

Técnica de recopilación de datos cualitativos: Entrevista		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Desde su punto de vista Espinoza (2014), la entrevista es una técnica que permite obtener información sobre las características de un problema de un informante clave. Los datos pueden ser novedosos o complementarios y ayudarán a cuantificar las características y la naturaleza del objeto de investigación.	Según Sánchez, Reyes, & Mejía, K (2018), la entrevista es una técnica de investigación basada en la interacción personal de tipo comunicativo, que tiene como objetivo central obtener información básica para la concreción de una investigación previamente diseñada y en función de las dimensiones que se pretenden estudiar.
Parfraseo	Se define como la técnica de obtener información sobre la naturaleza del problema de las fuentes principales, los datos pueden ser nuevos o complementarios y ayudaran a cuantificar las características y propiedades del estudio (Espinoza, 2014).	La entrevista es la comunicación franca entre dos o más personas, sobre un tema de investigación, en el cual se desea recopilar datos de manera verbal (Sánchez, Reyes & Mejía 2018).
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Espinoza, C. (2014). <i>Metodología de investigación tecnológica</i> . Lima.	Sánchez, H., Reyes , C., & Mejía, K. (2018). Manual de terminos en investigación científica , tecnológica y humanística. Lima: Universidad ricardo palma.
Utilidad/ aporte del concepto	La entrevista se aplicará en la investigación, realizando entrevista sobre los temas fijados, donde participará el investigador y las personas involucradas en el tema de investigación y así recopilar toda la información verídica.	
Redacción final	La entrevista se define como la técnica de obtener información sobre la naturaleza del problema de las fuentes principales, los datos pueden ser nuevos o complementarios y ayudaran a cuantificar las características y propiedades del estudio, además, la entrevista es la comunicación franca entre dos o más personas, sobre un tema de investigación, en el cual se desea recopilar datos de manera verbal. Asimismo, la entrevista se aplicará en la investigación, realizando entrevista sobre los temas fijados, donde participará el investigador y las personas involucradas en el tema de investigación y así recopilar toda la información verídica (Espinoza, 2014 & Sánchez, Reyes, & Mejía, 2018).	

Instrumento de recopilación de datos cuantitativo: Registro documental		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Según Carhuacho, Nolazco, Sichei, Guerrero, & Casana (2019), el cuestionario es un documento que contiene la presentación del mismo, las preguntas con su respectiva escala de medición, todas ellas deberán ser contestadas por la persona a quién se encuesta, cabe precisar que en este tipo de instrumento no existe respuesta buena ni mala, todas son válidas para el estudio (p. 66).	A criterio de Niño (2011), es necesario en cada caso saber registrar adecuadamente la información que se recoge, no sólo para aprovecharla encaminada hacia los fines de la investigación, evitando que se diluya o se pierda, sino también para poder disponer de ella de la mejor manera al momento del procesamiento y del análisis (p. 97).
Parfraseo	El cuestionario es un documento que contiene preguntas en la escala de medición adecuada, y los encuestados deben responder a todas. Con este tipo de dispositivo no hay buenas ni malas respuestas y todo es útil para la investigación (Carhuacho, Nolazco, Sichei, Guerrero, & Casana, 2019).	Un registro documental es necesario por que se requieren registros para registrar con precisión la información recopilada con fines de investigación a fin de evitar la pérdida de información y hacerla disponible durante el procesamiento y análisis (Niño, 2011).
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Carhuacho, I., Nolazco, F., Sichei, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). <i>Metodología para la investigación holística</i> . Ecuador: UIDE.	Niño, V. (2011). <i>Metodología de la investigación</i> . Bogotá: Ediciones de la U.
Utilidad/ aporte del concepto	El propósito de este instrumento, en la investigación ayudará a recopilar información de los documentos, esto permitirá un orden y se tendrá conocimiento del contenido de la documentación analizar, para obtener información de la rentabilidad las ratios financieros extraídos y elaborados de los estados financieros de la empresa comercial.	
Redacción final	un registro documental es necesario porque se requieren registros para registrar con precisión la información recopilada con fines de investigación a fin de evitar la pérdida de información y hacerla disponible durante el procesamiento y análisis. Finalmente, el propósito de este instrumento, en la investigación ayudará a recopilar información de los documentos, esto permitirá un orden y se tendrá conocimiento del contenido de la documentación analizar, para obtener información de la rentabilidad las ratios financieros extraídos y elaborados de los estados financieros de la empresa comercial (Carhuacho, Nolazco, Sichei, Guerrero, & Casana, 2019. & Niño, 2011).	
Ficha técnica del instrumento	Nombre: Autor: Año: Subcategorías – ítems/preguntas:	

Instrumento de recopilación de datos cualitativo: Guía de entrevista		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014), la guía de entrevista tiene la finalidad de obtener la información necesaria para responder al planeamiento. Asimismo, debemos tener en mente que la cantidad de preguntas está relacionada con la extensión que se busca en la entrevista. Se incluye solo las preguntas o frases detonantes necesarias y es recomendable redactar varias formas de plantear las mismas preguntas, para tenerlas como alternativas en caso que no entienda (p. 407).	Según Baena (2017), la guía de entrevista es la base de la entrevista. Aun cuando esta muy estructurada, permanece en la mano del encuestador (p.79).
Parafraseo	El objetivo principal de la guía de entrevistas es recopilar la mayoría de los datos para que pueda comprender el propósito de la encuesta. Además, los investigadores pueden crear esta guía según sea necesario. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).	La guía de la entrevista es la base de la entrevista. Aunque este muy estructurado, queda en manos del entrevistador (Baena, 2017).
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). <i>Metodología de la investigación</i> . México: McGraw.Hill.	Baena, G. (2017). <i>Metodología de la investigación</i> . México : Grupo editorial patria.
Utilidad/ aporte del concepto	La guía de entrevista se realizará antes de la entrevista donde el investigador planteará, en la ficha de entrevista todas las preguntas que sean conveniente para un mejor resultado que proporcione respuestas coherentes sobre la rentabilidad de la empresa.	
Redacción final	El instrumento de la guía de entrevista contiene el objetivo principal de la guía de entrevistas es recopilar la mayoría de los datos para que pueda comprender el propósito de la encuesta, además, los investigadores pueden crear esta guía según sea necesario, de esta manera, la guía de la entrevista es la base de la entrevista, aunque este muy estructurado, queda en manos de entrevistador, asimismo la guía de entrevista se realizará antes de la entrevista donde el investigador planteará, en la ficha de entrevista todas las preguntas que sean conveniente para un mejor resultado que proporcione respuestas coherentes sobre la rentabilidad de la empresa (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, & Baena, 2017).	
Ficha técnica del instrumento	Nombre: Autor: Año: Subcategorías – ítems/preguntas:	

Paralelo entre los instrumentos para la recopilación de datos				
Subcategoría	Instrumentos			
	Entrevista		Análisis documental	
	Nro	Item	Nro	Item
Rentabilidad económica	1.	¿Qué opinión podría dar usted para mejorar el control de gastos en la empresa?	1	Estados financieros - Anexos
	2.	¿Cuál es su opinión sobre la fidelización de la cartera de clientes?	2	Estados financieros - Anexos
	3.	¿Cuál es su opinión sobre los procesos de tecnología en la empresa?	3	Estados financieros - Anexos
Rentabilidad financiera	4.	¿Cuál es su opinión sobre la rotación de mercadería en la empresa?	4	Estados financieros - Anexos
	5.	¿Cuál es su opinión sobre el aumento del margen de la empresa?	5	Estados financieros - Anexos
	6.	¿Cuál es su opinión sobre el aplacamiento financiero que cuenta la empresa?	6	Estados financieros - Anexos
Ratios de rentabilidad	7.	¿Cuál es su opinión sobre la rentabilidad sobre las ventas en la empresa?	7	Estados financieros - Anexos
	8.	¿Cuál es su opinión sobre la rentabilidad sobre inversión que cuenta la empresa?	8	Estados financieros - Anexos
	9.	¿Cuál es su opinión sobre la rentabilidad sobre el patrimonio de la empresa?	9	Estados financieros - Anexos

Validez del instrumento			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	
Cita textual	Según Bernal (2010), la validez del instrumento indica el grado con que pueden inferirse conclusiones a partir de los resultados obtenidos; por ejemplo, un instrumento válido para medir la actitud de los clientes frente a la calidad del servicio de una empresa debe medir la actitud y no el conocimiento del cliente respecto a la calidad del servicio (p.248).	Según niño (2011), la validez del instrumento es una cualidad del instrumento, que consiste en que este sirva para medir la variable que se busca medir, y no otra, es decir, que sea el instrumento preciso, el adecuado (p.87).	
Parfraseo	Indica hasta qué punto se puede extraer conclusiones de los resultados obtenidos, ejemplo una herramienta eficaz para medir la actitud del cliente hacia la calidad del servicio de la empresa deber medir la actitud, n el conocimiento del cliente sobre la calidad del servicio (Bernal, 2010).	Se define como la calidad del instrumento que ayuda a medir la variable que se mide y no es otra, es decir un instrumento preciso y un instrumento adecuado (Niño, 2011)	
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Bernal , C. (2010). <i>Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales</i> . México: Pearson Educación.	Niño, V. (2011). <i>Mmetodología de la investigación</i> . Bogotá: Ediciones de la U.	
Utilidad/ aporte del concepto	La validez del instrumento es de utilidad en la investigación, para conocer si se está elaborando correctamente los instrumentos y puede ser medido por obtener información correcta.		
Redacción final	La validez del instrumento indica en qué medida se pueden extraer conclusiones de los resultados obtenidos, por ejemplo, una herramienta eficaz para medir la actitud del cliente hacia la calidad del servicio de la empresa debe medir la actitud, en el conocimiento del cliente de la calidad del servicio. La validez del instrumento es útil en la investigación, para saber si los instrumentos se están desarrollando correctamente y pueden medirse obteniendo información correcta (Bernal, 2010 & Niño, 2011)		
Expertos que validaron el instrumento	Apellidos y nombres	Especialidad	Opinión

Confiabilidad del instrumento		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014), la confiabilidad se calcula y evalúa para todo el instrumento de medición utilizando, o bien, si se administraron varios instrumentos, se determina para cada uno de ellos (p.294).	Según Bernal (2010), la confiabilidad se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos instrumentos (p.265).
Parfraseo	Se define la confiabilidad del instrumento que evalúa para todo instrumento de medición (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)	Se refiere a la consistencia de los puntajes obtenidos por la misma persona en múltiples pruebas con la misma herramienta (Bernal, 2010)
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Hernández , R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). <i>Metodología de la investigacion</i> . Mexico: McGraw.Hill.	Bernal , C. (2010). <i>Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales</i> . México: Pearson Educación.
Utilidad/ aporte del concepto	La Confiabilidad de instrumento, será útil en la investigación ya que ayudará a la gestión organizacional a calcular todas las observaciones que pasa dentro de la entidad	
Redacción final	La confiabilidad del instrumento que evalúa se define para todos los instrumentos de medición, además, se refiere a la consistencia de los puntajes obtenidos por una misma persona en múltiples pruebas con la misma herramienta. Asimismo, la Fiabilidad del instrumento será de utilidad en la investigación ya que ayudará a la gestión organizacional a calcular todas las observaciones que sucedan dentro de la entidad (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, & Bernal, 2010).	
Confiabilidad del instrumento	Valor calculado: Print pantalla del cálculo en Ms Excel o SPSS:	

Procedimiento	
Paso 1:	Revisión de la lectura marco teórico
Paso 2:	Diseño de instrumento
Paso 3:	Se envió solicitud de personal a la mitad para uso de información
Paso 4:	Construcciones de matrices de trabajo de investigación
Paso 5:	Realizamos entrevista a previa coordinación

Método de análisis de datos cualitativo: ATLAS TI 8		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Hernández, Sampieri, Fernández, & Baptista P. (2014), afirman que el ATLAS.TI es un excelente programa desarrollado en la Universidad Técnica de Berlín por Thomas Muhr, para segmentar datos en unidades de significado; codificar datos (en ambos planos) y construir teoría (relacionar conceptos y categorías y temas) (p. 451).	Según Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana (2019), el Atlas. Ti permite agregar archivos que se utilizaran en la triangulación como pdf, Ms Word en formato rtf multimedia, audio y video (p.89).
Parafraseo	El programa ATLAS.TI es muy útil para la segmentación y codificación entre la entrevista y conjunto de datos establecidos por investigadores (Hernández Sampieri, Fernández, y Baptista, 2014).	El ATLAS.TI puede agregar archivos para usar en división de triángulos, como pdf, formato multimedia rtf, audio, etc (Carhuancho, Nolzco, Sicheru, Guerrero, & Casana, 2019).
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw.Hill	Carhuancho, I., Nolzco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). <i>Metodología para la investigación holística</i> . Ecuador: UIDE.
Utilidad/ aporte del concepto	El Atlas.ti se aplicará en investigación, ya que permitirá cotejar la información recibida con los conceptos investigados en busca de un diagnóstico adecuado	
Redacción final	El programa ATLAS.TI es muy útil para la segmentación y codificación entre la entrevista y conjunto de datos establecidos por investigadores, del mismo modo, TI puede agregar archivos para usar en división de triángulos, como pdf, formato multimedia rtf, audio, etc. También, el Atlas. Ti, se aplicará en investigación, ya que permitirá cotejar la información recibida con los conceptos investigados en busca de un diagnóstico adecuado (Hernández, Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014 & Carhuancho, Nolzco, Sicheru, Guerrero, & Casana, 2019).	

Método de análisis de datos mixtos: Atlas ti 8 y triangulación		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Según Carhuanocho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana (2019), el Atlas.ti permite agregar archivos que se utilizarán en la triangulación como pdf, Ms Word en formato rtf, multimedia, audio y video (p. 89).	Según Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018), la triangulación son uso de múltiples fuentes o estrategias en el estudio de un mismo fenómeno. Estrategia que se aplica en la investigación cualitativa para tratar de generalizar y confirmar los hallazgos haciendo una combinación de múltiples acercamientos referidos a un mismo fenómeno. Uso de más de un método, observador o sitio, para que brinden una verificación adicional del recuento del primer observador.
Parafraseo	Atlas.ti es un formato multimedia, de audio y video que le permite agregar archivos para usar en triangulación como pdf, MS Word, etc. (Carhuanocho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019).	La triangulación compara la información sobre un problema específico con la información de otras fuentes e investigadores, lo que le permite ver un problema desde varios ángulos y ubicaciones (Sánchez, Reyes, & Mejía, 2018).
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Carhuanocho, I., Nolzco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). <i>Metodología para la investigación holística</i> . Ecuador: UIDE.	Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). <i>Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística</i> . Lima: Universidad Ricardo Palma.
Utilidad/ aporte del concepto	El análisis de datos mixto utiliza la triangulación de datos para validar los diversos resultados obtenidos de la investigación y puede utilizar estrategias de procesamiento de datos y permitir a la empresa comercial llevar un adecuado control de todas sus operaciones y de esta manera tener un aumento de rentabilidad.	
Redacción final	El Atlas.ti, es un formato multimedia, de audio y video que le permite agregar archivos para usar en triangulación como pdf, MS Word, etc., de manera similar, la triangulación compara la información sobre un problema específico con la información de otras fuentes e investigadores, lo que le permite ver un problema desde varios ángulos y ubicaciones, asimismo, este método de análisis de datos mixto utiliza la triangulación de datos para validar los diversos resultados obtenidos de la investigación y puede utilizar estrategias de procesamiento de datos y permitir a la empresa comercial llevar un adecuado control de todas sus operaciones y de esta manera tener un aumento de rentabilidad (Carhuanocho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019 & Sánchez, Reyes, & Mejía, 2018).	

Aspectos éticos	
APA	Los autores han sido citados según norma Apa por lo que no es copia
Muestra	Se ha elegidos a cinco integrantes de la compañía como informantes de manera descriptiva, por tener conocimiento de manera directa de la problemática, para ello se solicitó el permiso para procesar dichos informes, por lo cual se respeta la opinión de ellos.
Data	La información no ha sido manipulada ni tergiversada por lo que se tiene la segura de la veracidad de ello que contribuye a la investigación.