



**Universidad
Norbert Wiener**

**Facultad de Ingeniería y Negocios
Escuela Académico Profesional de Negocios y Competitividad**

**Estrategias de ventas para el incremento de la
rentabilidad en una empresa de servicios, Lima 2021**

Tesis para optar el Título profesional de Contador público

Presentado por:

Autora: Br. Ushiñahua Rengifo, Fiorela Isabel

Código ORCID: 0000-0002-7386-8359

Asesora: Mg. Julca García, Paola Corina

Código ORCID: 0000-0003-1630-4319

**Lima - Perú
2021**

Tesis

**Estrategias de ventas para el incremento de la rentabilidad en
una empresa de servicios, Lima 2021**

Línea de investigación general de la universidad

Economía, Empresa y Salud

Línea de investigación específica de la universidad

Sistema de calidad

Asesora

Mg. Julca García, Paola Corina

Código ORCID

0000-0003-1630-4319

Miembros del Jurado

Dr. Genaro Edwin Sandoval Nizama (ORCID: 0000-0002-0001-4567)

Presidente del Jurado

Dr. Leonidas Ricardo Zamalloa Vilchez (ORCID: -0000-0001-8603-7362)

Secretario

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

Vocal

Asesor temático

Julca Garcia, Maria Paola Corina (ORCID: 0000-0003-1630-4319)

Asesor metodólogo

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


Dedicatoria

La presente tesis está dedicada a todas las personas que estuvieron en el proceso en cumplir una de mis metas cumplidas, en especial a mi hermana Samantha por su perseverancia y paciencia quien fue mi motivación para lograrlo.

Agradecimiento

Agradezco a dios por guiarme en este proceso de mi vida, a la universidad Norbert Wiener y los profesores en especial al Dr. Fernando Nolzco por las enseñanzas brindadas a mi familia por su constante apoyo para culminar este proceso.

Declaración de autoría

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN DE AUTORIA		
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017	VERSIÓN: 01	FECHA: 13/03/2020
		REVISIÓN: 01	

Yo, Fiorela Isabel Ushiñahua Rengifo estudiante de la escuela académica de contabilidad y Auditoría de la universidad privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: “Estrategias de ventas, controlar los pagos y el seguimiento cuentas por cobrar para incrementar La rentabilidad en una empresa de servicios, Lima 2021” 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

Fiorela Isabel Ushiñahua Rengifo

DNI:73905615



H

Lima,06 de diciembre del 2021

Índice

Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autoría	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Índice de cuadros	x
Resumen	xi
resumo	xii
Introducción	13
CAPITULO I: EL PROBLEMA	17
1.1 Planteamiento del problema	17
1.2 Formulación del problema	19
1.2.1 Problema general	19
1.2.1 Problemas específicos	19
1.3 Objetivos de la investigación	19
1.3.1 Objetivo general	19
1.3.2 Objetivos específicos	19
1.4 Justificación de la investigación	20
1.4.2 Metodológica	20
1.4.3 Práctica	20
1.5 Limitaciones de la investigación	21
1.5.1 Temporal	21

1.5.2 Espacial	21
1.5.3 Recursos	21
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	22
2.1 Antecedentes de la investigación	22
2.1.1 Antecedentes internacionales	22
2.1.2 Antecedentes nacionales	22
2.2.1 Rentabilidad	24
2.2.2. Teorías Categoría solución	33
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	43
3.1 Método de investigación	43
3.2 Enfoque	43
3.3 Tipo de investigación	43
3.4 Diseño de la investigación	44
3.5 Población, muestra y unidades informantes	44
3.6 categorías y subcategorías	45
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
3.7.1. Técnicas	45
3.7.1. Instrumento	46
3.7.2. Descripción	46
3.7.4. Confiabilidad	47
3.8. Procesamiento y análisis de datos	48
3.9. Aspectos éticos	48
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	49
4.1 Análisis de ratios financieros	49
Descripción de resultados cualitativos	55

4.3. Diagnóstico final	60
4.4 Identificación de los factores de mayor relevancia	62
4.4.1 Análisis Vertical	62
4.4.1 Análisis Vertical	62
4.4.2. Entregable 1	65
4.4.3 Entregable 2	70
4.4.4 Entregable 3	72
4.4.5 Entregable 4	76
4.5 Propuesta	63
4.5.1 Priorización de los problemas	63
4.5.2 Consolidación del problema	63
4.5.3 Categoría solución (conceptualización)	64
4.5.4 Objetivo general y específicos de la propuesta	64
4.5.5 Impacto de la propuesta	64
4.5.6. Direccionalidad de la propuesta	65
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	82
5.1 Conclusiones	82
5.2 Recomendaciones	83
REFERENCIAS	84
ANEXOS	90
Anexo 1: Matriz de consistencia	91
Anexo 2: Evidencias de la propuesta (al detalle, es decir manuales)	92
Entregable 1: Estado de situación Financiera 2020-2025	92
Entregable 2: Manual de políticas de cobranza	93
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	94

Anexo 4: Instrumento cualitativo	95
Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos	96
Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta	100
Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)	101
Anexo 8: Transcripción de las entrevistas y/o informe del análisis documental	103
Anexo 9: Pantallazos del Atlas.ti	104

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de categorización de la categoría problema	46
Tabla 2. Matriz de categorización de la categoría solución	47
Tabla 3. Expertos que validaron el instrumento	49
Tabla 4. Expertos que validaron la propuesta	49
Tabla 5. Liquidez Corriente De La Empresa De Servicios Del 2018 Al 2020	51
Tabla 6. Prueba Ácida De La Empresa De Servicios De 2018 Al 2020	53
Tabla 7. Prueba Absoluta En La Empresa De Servicios Periodos De 2018 Al 2020	54
Tabla 8. Prueba Absoluta En La Empresa De Servicios Periodos De 2018 Al 2020	54
Tabla 9. análisis de la Razón del Apalancamiento en la Empresa de Servicios 2018 al 2020	55
Tabla 10. Análisis De Razón De Endeudamiento Patrimonial A Corto Plazo	56

Índice de figuras

Figura 1. Ejecución de gestión de ventas	34
Figura 2. Manejo del factoring	37
Figura 3. Manejo de infocorp	38
Figura 4. Proceso de gestión de ventas	40
Figura 5 Seguimiento de cuentas por cobrar	41
Figura 6 Razón De Liquidez De La Empresa De Servicios Periodos 2018 Al 2020	52
Fuente: Elaboración propia (2021)	53
Figura 7 prueba ácida de la empresa de servicios de los periodos 2018 al 2020	53
Tabla 8 Razón De La Prueba Absoluta En La Empresa De Servicios	54
Figura 8 Razón Del Apalancamiento Financiero En La Empresa D 2018 Al 2020	56
Figura 9 Análisis de razón de endeudamiento patrimonial a corto plazo del 2018 al 2020	57
Figura 10. Análisis cualitativo de la sub categoría de ingresos	58
Figura 11 Análisis Cualitativo De La Sub Categoría Egresos	59
Figura 12. Análisis Cualitativo De La Subcategoría Rentabilidad Económico	59
Figura 13.Resultados de la triangulación mixta	61
Figura 14.Estrategias para el incremento de ventas	70
Figura 15.Soluciones de venta	71
Figura 16 .Políticas de ventas	72
Figura 17 Modelo de factoring	74
Figura 18.Factoring Online	75
Figura 19. Acceso al Factoring	76
Figura 20.Estado Financiero Proyectado	77
Figura 22.Manual de políticas de cuentas por cobrar	79
	12

Índice de cuadros

Cuadro 1 Análisis vertical	64
Cuadro 1. Matriz de direccionalidad de la propuesta	67
Cuadro 2 Matriz de direccionalidad de la propuesta	68
Cuadro 3. Matriz de direccionalidad de la propuesta	69
Cuadro 5. Políticas de cobranza	80
	Pág.

Resumen

El presente trabajo de investigación titulada Estrategias de ventas para el incremento de la rentabilidad, fue estudiado con el objetivo de elaborar una propuesta de estrategias que incremente la rentabilidad y disminuir las cuentas por cobrar a partir de un diagnóstico y análisis real de la empresa, y de esa manera aumentar las ganancias para tener una solvencia equilibrada en la empresa y poder cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

El presente estudio tiene un enfoque mixto de sintagma holístico la cual ayuda a obtener información de datos, además se utilizó el método deductivo-inductivo y analítico bajo el enfoque mixto de tipo proyectiva, las técnicas utilizadas fueron la entrevista y análisis documental ,por ello se entrevistó a tres empleados de la empresa y la guía de revisión documental en la cual se utilizó los estados financieros en los periodos 2018-2020 en consiguiente con los resultados obtenidos de ambos instrumentos se procedió con la triangulación del Atlas ti 8.

Finalmente, de acuerdo a los datos obtenidos por medio del análisis cuantitativo y cualitativo se obtuvo conclusión que afectan a la rentabilidad de la entidad tiene resultados que a consecuencia que no genera ventas. Para este problema se está planteando tres posibles soluciones para mejorar la rentabilidad de la empresa es estrategias para incrementar las ventas, sugiriendo políticas de cobranza demuestran que no existe rotación de cuentas por cobrar, a consecuencia de que la empresa no maneja un procedimiento en cuanto a las cobranzas y además demuestra que existe una debilidad en la relación del control de pagos y demás no existe una evolución en otorgar créditos , no cuenta con una evaluación de riesgo .

Palabras clave: Rentabilidad, cuentas por cobrar, ventas

O resumo

Esta tese intitulada Estratégias de vendas para aumentar a lucratividade em uma empresa de serviços, Lima 2021, foi desenvolvida com o objetivo de propor essas estratégias de vendas para melhorar a lucratividade da empresa, pois a entidade nos últimos anos não foi lucrativa. Por este motivo, existem possibilidades de falência, cujo principal objetivo é propor estratégias de vendas para aumentar a rentabilidade e assim aumentar os lucros para ter uma solvência equilibrada na empresa e poder cumprir as suas obrigações de curto prazo.

O presente estudo tem uma abordagem mista de frase holística que auxilia na obtenção de informações a partir dos dados, além disso foi utilizado o método dedutivo-indutivo e analítico sob a abordagem mista do tipo projetivo, as técnicas utilizadas foram a entrevista e a análise documental, por este motivo entrevistou três colaboradores da empresa e o guia de revisão documental em que foram utilizadas as demonstrações financeiras dos períodos 2018-2020, conseqüentemente com os resultados obtidos em ambos os instrumentos, o Atlas ti 8 foi triangulado.

Por fim, de acordo com os dados obtidos por meio da análise quantitativa e qualitativa, obteve-se uma conclusão que afeta a rentabilidade da entidade, tem resultados que, por consequência, não geram vendas. Para este problema, três soluções possíveis estão sendo propostas para melhorar a rentabilidade da empresa, são estratégias para aumentar as vendas, sugerindo que as política de cobrança demonstrem que não há rotação de contas a receber, em decorrência da empresa não tratar de um procedimento de cobrança e também mostra que existe uma fragilidade na relação de controle de pagamentos e outras não existe evolução na concessão de crédito, não possui avaliação de risco.

Key words: eficacia de custo, contas a cobrar, vendas

Introducción

En la actualidad la rentabilidad tiene una gran importancia en toda empresa, principalmente la que se dedican al rubro de prestación de servicios tiene como problema no tener estrategias de ventas y no contar con un seguimiento de cobro y pagos, esto determina una inestabilidad en la rentabilidad esperada por gerencia para el desarrollo de sus actividades y obligaciones que tienen como empresa. Asimismo, ayuda a tener datos exactos de que tan rentable es la entidad para su desarrollo y mejora si lo invertido está dando ganancias o pérdidas y mediante ello tomar las mejores decisiones y medidas de solución.

Desde el punto de vista la presente investigación se realizó en una empresa de servicios dedicada al rubro en mención, la empresa debería tener buenos resultados, pero en este caso es todo lo contrario, es por ello en análisis en la venta que están relacionada con la rentabilidad, así mismo las cuentas por cobrar vienen siendo acumulativas año tras año por ello que las cobranzas la gestión no está favoreciendo a la empresa.

En el capítulo I, denominado el planteamiento del problema se detalla la información del problema a nivel nacional e internacional, está sustentado mediante informes que tengan viabilidad y coherencia en el tema tratado, Asimismo se describe el problema por el cual atraviesa la empresa explicando detalladamente, también esta los objetivos generales y específico, así como la justificación de tipo teórica, metodológica y práctica.

En el capítulo II denominado Marco teórico en el cual se menciona los antecedentes de estudios realizados tanto como nacional e internacional referentes al problema que se viene desarrollando, Asimismo las bases teorías incluyendo el marco fundamental que está compuesta por la teoría de contabilidad, financiera y económica. Finalmente, el marco conceptual donde se menciona el problema y las subcategorías e indicadores.

En el capítulo III denominado Metodología se explica las características del método inductivo-deductivo, en el enfoque es considerado como mixto y tipo proyectiva que de diseño no experimental, para el análisis cualitativo se aplicó la técnica de la entrevista a tres unidades informantes , siendo el gerente general, contador y administradora y para el análisis cuantitativo

se empleó la ficha de documental lo cual fueron los estados financieros, utilizada la guía de entrevista y la revisión documental donde tiene como población a la empresa de servicios.

En el capítulo IV denominado la presentación y discusión de los resultados que define la descripción de los resultados. Asimismo, está la aplicación de entrevistas y análisis documental como cualitativo y cuantitativo, se realizó la triangulación de datos. Mediante los resultados se presentó la propuesta con sus respectivos entregables demostrando que tan viable es la propuesta

Por último, En el capítulo V detalla las conclusiones y recomendaciones del estudio realizado con base a la información recabada y analizada, donde se evidencia que la empresa es poco rentable, existe una mala gestión en las cobranzas, donde no existe políticas de cobro y pago y la disminución constante de ventas, consecuentemente esto ocasiona bajo resultados en la rentabilidad. Así mismo, se presenta las recomendaciones en mejora de la empresa

CAPÍTULO I : EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Conforme al Banco Mundial, nombraron que cumplen un rol importante referente a los bonos de crecimiento sostenible, que tiene como meta, colaborar en los mercados capitales locales, principalmente en los países donde su ingreso económico es escaso. Estos cupones aportan la posibilidad a los inversionistas de poder originar una rentabilidad sin dejar de lado sus objetivos y finalidades optimistas (Banco Mundial, 2020).

Asimismo, la corporación Financiera Internacional que está dedicada solo al grupo privado, expresó que la inversión en una empresa en oportunidades depende del sector en que la compañía se encuentre en el mercado, hay organizaciones donde los capitalistas no tienen preferencia por no invertir debido a que no lo notan muy rentable en un corto plazo (los proyectos), sin embargo, esta postura es relativa. Un ejemplo relevante se dio cuando la IFC brindó apoyo a las compañías a desarrollarse, innovar sectores industriales competitivos a nivel internacional y establecer mejores empleos. Un ejemplo claro se dio en la época turbulencia del COVID-19 en donde las empresas optaron en realizar financiamientos crediticios y de esa manera preservar los empleos y tener una solvencia en su flujo de liquidez hacia las empresas que están sujetas al comercio en especial pymes y microempresas, esto género que las organizaciones puedan trabajar y así incrementar su rentabilidad y todo este objetivo pudo realizarse a través de una inversión privada (Corporación Financiera Internacional, 2020).

La central de Balances Integrada(CBI), muestra que la rentabilidad de los medios propios del sector comercial comprobó una fuerte avería por el motivo del riesgo y disminuyó entre el 14.5% constatado en los periodos 2003-2007 incluso el 5.2% de 2013 de acuerdo a ese año, este pilar fue aumentando poco a poco, en término a la reactivación del ambiente macroeconómico, analizando que la rentabilidad en empresas sobresalientes y pymes muestran un óptimo avance. De la misma forma se muestra que el departamento de energías, información y comunicación exhiben mayores descensos hasta el 2013, es decir el motivo de la competencia que empezó en los diferentes sectores. Asimismo, manifiesta que la rentabilidad fue en mayor crecimiento en el 2018 pero, en el 2019 existiría un descenso, esto es debido al daño que la actividad de explotación había realizado un ensayo indicando un entorno de retrasar la economía (Banco de España, 2019).

En Latinoamérica, especialmente en Ecuador, se examinó por medio de un estudio de marketing que las empresas prestadoras de servicios aumentan y conservan su permanencia en el mercado dependiendo de su obtención económica. Además, que una conexión óptima con el cliente producirá consolidar su preferencia para la empresa. El cliente será constante si cubre sus necesidades tanto en la prestación de servicios o en la compra de ello, generando para la compañía su permanencia en el mercado y su incremento financiero y rentable. Consecuentemente todo negocio que está en su rubro necesita de sus ingresos para poder solventar sus gastos y cumplir con todas sus obligaciones que cuenta toda organización (Valle & Tobar, 2017).

A nivel nacional, el Instituto Peruano de Economía, actualmente, la acción de las empresas mineras conforma una credencial significativa en nuestra economía, produce un beneficio adicional y conduce un porcentaje del 10% al PBI, aporta principales pagos de entradas por entidades públicas, de modo que genera empleos inmediatos e indirectos para la mayoría de habitantes y aumento potencial de la economía del Perú, hay una importante contribución de la minería a la inversión privada, sin embargo, este sector se vio afectado por la inclinación de adquisición de los productos metálicos, disturbios civiles y rivalidad en el mercado (Instituto Peruano de Economía, 2018).

Desde otro enfoque, el plan estratégico en los próximos años 2017 al 2024, indica el bloqueo del año anterior, la diligencia de las utilidades en relación a los recursos financieros obtuvo un coeficiente de 82.7% por encima del global 70.1% inscrito en el semestre, debajo del objetivo sobrepasado en semejanza al año periodo fue de un porcentaje de 88.9%. Se considera que el ingreso público del gobierno general en el 2020 alcanzaría el 18% del PBI, inferior a la meta pronosticada del 20% en el PEI 2017-2024. Sea aprecia el adecuado aumentó en una proporción de rendimiento general de los causantes, asociado al objetivo de lograr un mayor comienzo económico (Finanzas, 2020)

En el IEF (2020), muestra en enfoque de la SBS y AFP, en relación a la vista de la firmeza de la ESFP, en el contexto de la inspección de los efectos especiales en el marco de monitoreo lleva a cabo los resultados de las políticas. Se ha incrementado un espacio de recesión en donde afrontan las dificultades durante un lapso de tiempo prolongado por la pandemia que afectó a todo el mundo. En nuestro país, la dimensión del aislamiento produjo una interrupción corta en el movimiento económico, Asimismo, este documento muestra a través de los cuales que esta crisis puede afectar la estabilidad del sistema financiero.

Finalizando, desde el enfoque local, la empresa privada del rubro de servicios, se identificó tres problemas en la investigación, como primer motivo es la conducta del mercado frente a la crisis que viene afectando nacional e internacional en el desarrollo de sus actividades en donde genera cierta incertidumbre económico, al respecto las organizaciones sostuvieron alteraciones radicales, en la pérdida de clientes, bajos ingresos en su venta, falta de proyectos y clientes que no ayudan a mejorar su liquidez, falta de financiamiento lo cual llevó a que la rentabilidad se cayera y que se abastezcan en cumplir y cubrir solo con sus obligaciones fijos dentro la organización , generó una inestabilidad financiera consecuentemente todo lo relacionado con sus utilidades que genera una preocupación .

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo mejorar la rentabilidad en una empresa de servicios Lima, 2021?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la situación de la rentabilidad en una empresa de servicios en los periodos 2018 al 2020?

¿Cuáles fueron los factores con mayor incidencia en la rentabilidad en la empresa de servicios Lima,2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Proponer estrategias de ventas para incrementar la rentabilidad en una empresa de servicios Lima,2021

1.3.2. Objetivos específicos

Analizar la rentabilidad de la empresa de servicios de los años 2018 al 2020.

Identificar los factores que influyen en la rentabilidad de la empresa de servicios Lima, 2021.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Respecto a este punto, la investigación se sustenta por medio de “La teoría de la contabilidad”, porque permitirá explicar en una organización el poder desarrollar una contabilización en donde se ajuste acorde a sus necesidades y criterio de todos los colaboradores. Así mismo, permitirá sustentar y guiar el desarrollo sustentado por medio de lo indicado para un aumento sostenible en lo cual la contabilidad se ajuste a las exigencias.

La segunda es la teoría financiera, permite explicar el proceso para el manejo de una buena decisión y elección de diferentes alternativas financieras, en lo cual la entidad de cualquier sector financiero opta por tener una decisión libre de adoptar cualquier disposición y realidad de la empresa para la ventaja financiera. Por ello, también aportarán en la investigación con el sustento teórico en la mejora de alternativas de posibles soluciones.

Por último, la tercera Teoría Económica, manifiesta como el estudio que facilita el análisis de la productividad, repartición y la utilización de los medios restringidos para cumplir los requerimientos de la sociedad. Es decir que utiliza los medios necesarios para obtener el rendimiento con los recursos que sostienen las necesidades de la población.

1.4.2. Metodológica

La investigación se justifica metodológicamente ,porque está basado bajo el enfoque mixto de sintagma holístico debido a que permite la obtención y el desarrollo de datos cualitativa y cuantitativa de modo que la manera que se realizó la integración y discusión de forma conjunta con el fin de emitir las deducciones basado en la información y realizar un análisis de la variable de estudio, demostrando mediante datos numéricos, datos porcentuales en complemento, por ello se determinó la entrevista para recopilar y analizar información para la obtención de la investigación a mayor detalle.

1.4.3. Practica

Esta investigación permitió analizar, profundizar y explicar el efecto por medio de las razones de rentabilidad de ventas en una organización que brinda servicios, se examinó, que los colaboradores de la sociedad no comparten una proporción de las adquisiciones, escasea la falta

de criterio, en cierta magnitud genera dificultades continuas, en cuanto a ello a la empresa le falta implantar un manual de procesos y políticas de cuentas por cobrar.

La investigación se analizó, estudió y estimó los problemas críticos a resolver, de tal manera que los miembros de la empresa pueden tomar buenas decisiones. Igualmente se dejará como evidencia en la investigación que se realizó.

1.5. Limitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

La elaboración del presente proyecto de investigación se ejecutó dentro de los periodos de Agosto – diciembre 2021.

1.5.2. Espacial

La indagación se elaboró en una organización de servicios, está ubicada en el distrito de Lima, Perú.

1.5.3. Recursos

En la investigación se utilizó los siguientes instrumentos que ayudó durante el estudio, fue de manera virtual, internet y los EE.FF de la empresa y programas de recopilación de datos

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

En Ecuador, Segara (2018), ejecutó un proyecto de investigación sobre el análisis de organizaciones oligopólicas en el área de comercialización de combustible, en los años consecutivos 2014 hasta 2018. El objetivo fue examinar la rentabilidad, el estudio se ejecutó por medio de un enfoque mixto utilizando el método explicativo, utilizando el indicador de manifestación el mercado, el cotejo de dimensiones de posicionamiento importante, la idoneidad y retroceso múltiple de Pearson para comparar las suposiciones propuestos. Se obtuvo como resultado que en el ambiente intervienen 14 compañías, de las cuales destacan: Dado esto a que en un grupo consolida en promedio del 66.29% de la salida de combustible automotriz y el 93.60% consiste de las entradas globales del grupo indicado. Se concluyó que el tipo de la IHH dio como resultado relevante en efecto de las utilidades, pero el dividendo de mercado, por tanto, se deniega el tanteo de encubrimiento, se aplica el costo de mercadeo de combustibles que tiene verificado por el estado, se toma la premisa de la conformación de mercado competente, precisa que las compañías con un principal dividendo de mercado aún son competentes.

Riobamba, Auqui, (2018), realizó la tesis del tratamiento de la contabilidad y su impacto en la rentabilidad. Tuvo como objetivo examinar el método de la rentabilidad. La investigación tuvo como instrumento campo y documental, por medio del método deductivo no experimental, los trabajadores de la compañía conformaron una fracción de la población, los recursos que se emplearon fueron el reconocimiento y la entrevista. En los resultados muestra que carecen de verificación de firmas como del proveedor al igual que de la empresa al instante del recibimiento de la mercadería, no se encuentra un documento diario de intervención de las operaciones del libro diario y mayor, para el desarrollo contable cuentan con un contador externo. En deducción, se demostró que la empresa solicita una inspección estricta en el proceso contable porque se encuentran retrasos en la averiguación del libro diario y mayor, el contador de la compañía es externo, esto entorpece el desarrollo contable debido a que no se puede conseguir la información al instante adecuado, la empresa no tiene un procedimiento por el cual pueda recibir un decreto, cantidades convenientes y puntuales de mercadería.

Guayaquil, Bernabe y Mitre (2018), realizó un estudio sobre el mejoramiento en la gestión financiera de (CEAC). El objetivo de la investigación fue establecer el interés en gestión inversionista en el interior de la CC y conocer los contratiempos en lo cual aparecen por la deficiencia de administración; el estudio se desarrolló por intermedio de un enfoque de tipo mixto, adoptando el método cualitativo y cuantitativo, entre el procedimiento de recolección de información se elaborarán el uso de la observación en sus diferentes categorías, la encuesta y el análisis documental; la encuestas que se efectuarán a los empleados de la organización y la ayuda del análisis documental accederá a establecer en dominio sobre la credibilidad de la información mostrada en los EE.FF. que consiguió como conclusión que los beneficios que provienen de la aplicación del manual de procesos a lo que fueron evidenciados mediante los indicadores financieros. Se concluyó que se consiguen alcanzar de los estados financieros de una organización, se estableció que las dificultades en las tareas de facturación y cobranzas de la empresa se ha generado a origen de una deficiencia de procesos consolidados dentro de la entidad, en perspectiva no se mostró un plan ejecutado. Un manual de procedimientos que ofrece una orientación verídica a los empleados de la organización para facilitar que las tareas sean realizadas de forma ordenada, que brinden informes confiables para tener clara las ideas concretas a la hora de decisiones que deben tomar los representantes de la empresa para el mejoramiento y crecimiento dentro de ello.

En Argentina, Bosque (2016), realizó la tesis sobre el diseño de estrategias para mejorar la utilidad. El objetivo del estudio fue implementar un método de control interior acomodado en facilitar el aumento de las utilidades de la empresa. El siguiente estudio se efectuó por medio de un enfoque cualitativo y cuantitativo. La técnica y herramienta empleada, así como el estudio de la entrevista realizada al gerente de la compañía, se buscó perfeccionar el desarrollo continuo para la obtención de mejores decisiones en cuanto a las relaciones planteadas. Se llevó a cabo mucho énfasis y análisis en las diferentes áreas, en donde se detectó puntos críticos y la deficiencia de cada uno de ellos, por consecuente se analizó el ámbito económico en años anteriores para evidenciar el dominio del control interno en la obtención de utilidades. Se concluyó, priorizar el desarrollo de la obtención de tener consigo información verídica para el conocimiento y las mejores decisiones de los representantes.

Además, Romero (2017), realizó la tesis sobre la que define en su estudio que tiene como finalidad aumentar las ganancias. El objetivo del estudio es la utilización de un planeamiento de las mismas que existen mediante la dificultad, que está impactando el desenvolvimiento y por ende

sus utilidades, el método aplicado para este estudio fue la entrevista que se efectuaron al representante de la empresa(GG), como herramienta de trabajo fue utilizado preguntas abiertas. Conforme un dictamen empleado se evidencio decadencias en la parte administrativa. Por tales causas se ha originado diseñar diversas estrategias que cooperan a determinar las dificultades de la compañía y por consiguiente despejar el crecimiento de las utilidades esto ayudará a tener relevancia para aumentar el desarrollo de los ingresos.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Quispe (2020) realizó la tesis sobre el estudio de la rentabilidad de una organización de servicios, teniendo como finalidad examinar la ganancia, lo cual ayuda a detectar a conocer que cantidad es su utilidad de las actividades e inversiones en un determinado período. La investigación se desarrolló mediante un enfoque cualitativo, estudio del suceso, método analítico en función a las unidades informantes, lo cual fue concentrado en el personal de la organización integrado por el gerente general, administradora, contadora general y asistente contable, al respecto se impuso las entrevistas y finalmente el análisis documental. Se concluyó que la venta tiene un mínimo crecimiento, por el motivo que no cuentan con un asesor comercial por tanto existe una tardanza en el incremento de las ventas por lo cual no hay mayor seguimiento idóneo. Es decir que los ingresos no están en aumento, referente a ello no hay sostenibilidad concreta para idealizar las ventas.

Dueñas y Rodríguez (2019) realizaron la tesis sobre la administración financiera y la influencia en el manejo de riesgo operativo, teniendo como objetivo estimar para medir el uso financiero y como prevalece en el uso sobre peligro de la compañía. La investigación se realizó tipo enfoque descriptivo, adoptado como población y muestra al global de los trabajadores que labora, habiendo 34. Se utilizó el método que fueron encuestas y entrevistas y el soporte documental. Se concluyó que los resultados sobresalientes señalan un decrecimiento en la rentabilidad del 28%, disminución de ventas en 25% y una inferioridad en el manejo de los riesgos, por ello que el empleo de una buena gestión financiera en un lapso de corto y largo plazo evitará problemas de rentabilidad en la entidad. Es decir que dentro de un margen de aumento de utilidades en ese periodo hay una determinante reducción de ventas para ello se determinó, que una eficaz administración financiera en un breve y prolongada duración prevendrá en un futuro una dificultad en el tema de sus utilidades.

En Cerro de Pasco, Aiquipa y Arana, (2019), realizaron un estudio sobre las finanzas que tiene como mecanismo de gestión financiera y su influencia en la rentabilidad. Como objetivo del estudio fue aplicar las finanzas como material de dirección financiera influye en las utilidades de las micro, pequeñas y medianas, del motivo es que los resultados alcanzados se transmitan en aportes. Se realizó una investigación mediante el enfoque de nivel descriptivo inicialmente, después explicativa, en lo cual traza y explica mediante capitales como herramienta de administración financiera. Se concluyó, que los capitales se usan como material de trabajo de dirección repercute en las utilidades MIPYMES, dando como efecto concordante en un 95% con las hipótesis planteadas.

López (2017) realizó el proyecto de aplicación de un planteamiento financiero para mejorar la rentabilidad. Teniendo como finalidad establecer la relevancia de la utilización y ejecución del criterio económico de la estación y su dominio de las utilidades. Por lo tanto, se efectuó un ofrecimiento de un plan financiero, en lo cual se ve reflejado, como consecuencia los indicadores consolidados de la utilidad económica. La indagación se ejecutó por medio del método de diseño inductivo y las técnicas de instrumento fueron la entrevista, cuestionario. Se concluyó, que el estudio realizado determinará la instauración y ejecución del planeamiento financiero, en lo cual la compañía logra el crecimiento sus utilidades relativamente.

Merino (2016) realizó la tesis de diligencia administrativa y su efecto en la utilidad financiera de una empresa de servicios. Teniendo como objetivo instituir el alcance de la gestión que indica que lo principal es establecer el resultado en dirección administrativo en la rentabilidad de la empresa. La investigación se realizó mediante métodos analíticos, sintéticos, inductivos -deductivos y estadísticos, con una población de 05 empleados (gerente general, área de contabilidad y finanzas). Utilizó el estudio documental para la recopilación de datos, las informaciones arrojaron que la gestión posee eficientes puntos de solvencia y ganancias. Se concluye que la compañía ha aplicado procedimientos que han autorizado ampliar sus utilidades, decrecimiento de costos, es importante que la empresa siga esforzándose y desarrollándose como hasta el momento para que generen ganancias y tener una estabilidad económica para cubrir sus necesidades y generar crecimiento económico para el bienestar de la organización, con ello ayuda a sostener económicamente para tener una margen de utilidad realizable en los procedimientos de las actividades.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Rentabilidad

Teorías de la categoría problema

Dicha investigación se apoyó en tres teorías, las cuales se define a continuación:

La teoría de la contabilidad considera que toda organización es de vital importancia conocer, porque representa la verdadera ciencia que es aplicada en un nivel que aplica al encontrarse con otras disciplinas estudiadas. El crecimiento de la teoría contable con el cual se adelantó con un lenguaje apropiado y coherente para contestar a las condiciones de la época presente. La contabilidad abarca un papel fundamental para no solo informar sobre las ganancias, puesto que esto abarca avanzar en la información y representación de la realidad para tener un conocimiento relevante de la situación económica en los criterios que se tomará en el momento que los representantes de la sociedad adopten mejores decisiones con información vehemente. (Barbei y Bauchet, 2014).

La teoría de la contabilidad debe llenar todos los puntos fundamentales de una actividad contable de una distribución integrada, es importante considerar en las organizaciones la relación que existe en la vida activa que da facilidades en la contabilidad. (Frank 2005)

Esta teoría orienta en la investigación a comprender que la contabilidad se basa en la idea de determinar las diferentes fuerzas económicas. se incluye en la investigación por que permitirá explicar en una organización puede desarrollar una contabilidad en donde se ajuste de acuerdo a sus necesidades y criterio de todos los colaboradores, (Curvelo, 2010). La contabilidad de control, apoya a estimar, observar, ordenar y registrar cada uno de los procedimientos dentro de la empresa, es importante determinar una estimación la cual permita tener un proceso de contabilización clara dentro de cada etapa, por eso es valioso tomar cada detalle dentro de la organización para el desempeño adecuado de sus actividades no obstante corregir falencias en el camino (Sander, 1996). La empresa de servicios, tiene la necesidad, de aplicar la teoría, en la reorganización del sistema de trabajo, para tener información precisas y claras al momento de la toma de decisiones, por ello la empresa no tiene la adecuada forma de llevar el proceso, compras, ventas ,todo debido a que no tienen un lineamiento de costos, empleando la teoría de contabilidad de forma precisa ,la empresa en un futuro podrá desarrollarse y mejorar en sus costos y por ello generar rendimiento en su rentabilidad.

Asimismo, la teoría financiera permite explicar el proceso para la determinación de las decisiones y elección de diferentes alternativas financieras en lo cual la entidad de cualquier sector financiero opta tener una decisión libre de adoptar de acuerdo a su disposición y realidad de la empresa para la ventaja financiera, determina que cada proceso es importante establecer una decisión concreta en los diferentes económicos en lo cual la empresa adopte una mejor disposición. Asimismo, indica que la teoría financiera designa que las empresas alcancen la ganancia o añadan ingresos a través de decisiones oportunas, esta teoría está focalizada básicamente para manejar la incertidumbre, es decir el peligro que intenta alcanzar un mayor valor agregado para las organizaciones e inversores. Es importante aplicar la teoría financiera en la empresa de servicios, porque es necesario que la organización cuente con una planificación, crecimiento y desarrollo económico, por ello la entidad conlleva adoptar una alternativa para buscar un sector financiero de acuerdo a la necesidad que cuenta la empresa. En el desarrollo de los tiempos la teoría financiera se considera una ciencia económica en donde se definen vehementemente los problemas fundamentales que pueda existir y una de ellas son las herramientas prácticas para tener una buena información en el momento de la toma de decisiones en lo cual en un futuro hace frente y cubre cualquier riesgo que pueda producirse en ese momento tomando como iniciativa y referencia los activos financieros y los mercados competitivos que existe, el objetivo que tiene es la inversión y la protección de cualquier amenaza (Orellana 2008).

Esta teoría ayuda a la empresa a desarrollar un mecanismo de respaldo ante cualquier incertidumbre que pueda presentar la empresa en el futuro o en el proceso que tiene, para ello es importante tomarlo en cuenta en todo lo relacionado que tiene esta teoría.

Teoría Económica

Estudiando las bases teóricas, los cuales ofrecieron un apoyo fundamental en la actual investigación, se cuenta con los siguientes autores como Fernández sustenta que la teoría económica transforma las organizaciones señala que las empresas deben de orientarse en proponer un planeamiento para llegar a desenvolverse en un mercado competitivo, ejecutando a través de estudios de los medios y de sus rivalidades, de forma que sostenga un proyecto de metas que lleve a la finalidad fundamental de aumentar la rentabilidad, en lo cual establece que toda organización tiene que tener una proyección a futura en desarrollarse en un mercado competente

para así llegar a establecerse en un nivel competitivo y generar un margen de utilidades sostenibles Fernández (2006).

La teoría económica es significativa en la empresa de servicios, se requiere aplicar la teoría, porque toda organización debe apuntar a un mercado objetivo para el bienestar económico y empresarial, mediante ello se logrará una estabilidad en las utilidades para el crecimiento y el adecuado manejo.

En la investigación tiene como categoría problema la rentabilidad, por ese motivo se define que es importante para su funcionamiento adecuado cumpliendo las estrategias de ventas para que el proceso de elaboración y desarrollo sea acorde en lo establecido que tiene como objetivo incrementar la rentabilidad, mediante un buen manejo de la gestión de ventas para que la empresa incremente su rentabilidad. La utilidad es un conocimiento que aplica en diferentes tipos de acción financiera con propósito de obtención de liquidez, sentido común se deduce que la rentabilidad es la medida de acatamiento de un determinado lapso que producen los capitales para tener mayores empleados y generar una mayor competitividad en el mercado con el desarrollo de implementación en sus actividades que definen una tendencia en lo cual ayudará a desenvolverse en el ámbito comercial y económico Sánchez (2000). De la misma manera, la rentabilidad denomina la dimensión del acatamiento que un determinado tiempo produce, esto compara entre el beneficio obtenida y los recursos que se utilizó en la obtención de los resultados, mediante esta comparación se da la rentabilidad, esto genera que en un tiempo prudente se determina un rendimiento satisfactorio alcanzado y las herramientas que se utilizó para alcanzar la meta propuesta para sostener lineamiento equilibrado referente a las utilidades que puede obtener la empresa, la rentabilidad es una manera de medir el proceso y progreso de la organización con eficiencia en el momento de evaluar si efectivamente las inversiones generaron un aumento en la liquidez, disminución de egresos y la obtención de lograr sus objetivos como empresa Zamora (2008). Al mismo tiempo, Cuando la organización tiene posibilidades de obtener utilidades o tiene lo suficiencia en tener activos fijos, toda compañía, posteriormente haber deducido el precio de ingresos de su producción, los consumos de gestión, ventas, financieros y los impuestos, cuando el propósito es ampliar los límites de utilidad conlleva a generar una adecuación mejora en sus procedimientos que realiza la organización Gitman ,el desarrollo de las actividades dentro de la organización es importante establecer ciertas limitaciones con el fin de generar ingresos, uno de

ellos es el incremento de ventas, la manera adecuada de las cuentas por cobrar para tener un lineamiento entre ambas(2000).

Ingresos

Las entradas de dinero interpretan los medios que acoge la empresa por la demanda de un servicio o producto, al contado o con un financiamiento, el ingreso conceptualiza en el momento en que proporciona un trabajo de servicio o se vende un bien para obtener un crecimiento económico para así tener una mejora empresarial (Guajardo, 2005). Por otro lado, define como ingreso como el costo de la mercadería enajenada o servicios prestados en su determinado tiempo al crédito o contado, determina como una entrada que debe establecerse mediante un precio de la mercancía mediante el sistema de créditos o al contado es un tiempo proporcionado. Asimismo, es importante evaluar las entradas que tiene la empresa para un fin de desarrollo en relación al ingreso obtenido por la totalidad de venta de un servicio, o también por el ingreso que conlleva por el aumento de la producción de la empresa y también al ingreso medio por cada servicio brindado (Polimeni,2001)

Egresos

Indica que los egresos están conformados por todos los bienes que se gastaron o extinguieron en un negocio con el objetivo de alcanzar utilidades, detalla el desabastecimiento que tiene toda entidad para alcanzar un propósito en el que sostiene que la organización tiene un margen de utilidad alcanzado para cubrir sus necesidades y así tener un crecimiento económico que genera toda organización para diversificar los procedimientos Guajardo (2005). De igual forma, define como egreso la distribución sostenidas para la organización implementada, es decir la asignación que tiene como salida la empresa para el desarrollo de sus actividades que tienen establecidas en cada rubro que genera un propósito de desempeño para la obtención de un alto nivel de utilidad, Asimismo se resalta que cuando el gasto aumenta la utilidad disminuye la utilidad , una empresa debe tener bien definido todo lo relacionado en la salida de dinero para una buena toma de decisiones en futuro para no cometer errores y tener un equilibrio económico(Flores, 2009).

Rentabilidad económica

Se destaca que la rentabilidad económica tiene diseñado el propósito de medir la actividad empresarial en el desarrollo de sus inversiones comparando el indicativo de ganancias con los activos totales, posee como motivo cuantificar la vehemencia de la empresa en el empleo de las inversiones. Además, concede el conocimiento si la entidad está empleando competentemente sus activos. Es decir, la utilidad económica establece la magnitud que desarrolla la organización la empresa para originar rendimiento y tener una información precisa para tener financiamiento o llamar la atención a los inversionistas. Nombra que el rendimiento económico es la diversidad entre las entradas y salidas; juntamente, emite la variación de la conducta de abundancia en donde percibe la entidad sus actividades económicas. Define que la liquidez es la variedad entre el proceso del acceso y egreso que conlleva a una transformación de mejora en sus labores de crecimiento económico para la sostenibilidad empresarial de acuerdo a sus necesidades Sánchez (2016). Como cuestión de esta subcategoría, el rendimiento económico cumple una función importante para conformar este punto en el proyecto de investigación que se realizará, en que las utilidades aumenten durante la actividad para tener un lineamiento progresivo. En saber cuáles son las ratios financieras que comprende la empresa para tener conocimiento los niveles de medición y que aspectos relevantes genera referente a su rentabilidad. Se determina que tiene interlineado con el fin de cuantificar la actividad negociable en el desarrollo de sus inversiones identificando con el indicador de las utilidades con los activos totales. Asimismo, que la empresa a medida que los financiamientos que la entidad obtuvo.

Ventas

Las ventas analiza todo relacionado al ambiente del mercado y la competencia desde un punto de vista que tienen los consumidores en optar en lo que más se adecue en los que están buscando ,donde su objetivo principal es aumentar los niveles de venta para tener mayores ingresos y cumplir con sus obligaciones a corto plazo para ello es importante tener una proyección y estrategias para vender un producto o servicio, y se desarrolla mediante un contexto en lo cual se aplica mediante medios definidos que están la motivación , formación, control en donde tienen sus propias aplicaciones de incentivos para generar liquidez mediante las ventas, es importante determinar un proceso en lo cual las ventas tengan un rol importante en la actividad que tiene la organización para obtener mayores ingresos en donde favorezca el desarrollo que tiene la empresa,

una entidad con mayores ventas tiende a tener éxito en lo que hace, Además un factor que determina dentro del proceso de las ventas es el mecanismo y las estrategias en el cual se aplica para llevarlo a la práctica en el manejo adecuado para un mayor incremento por ello es indispensable tomarlo en consideración cada detalle y cumplirlo (Castells, 2017).

Préstamos

Los préstamos otorgados a largo plazo es aquel financiamiento que obtiene la empresa es aquel que requiere liquidez para hacer frente a sus obligaciones que se fomenta en largo y corto plazo , pero al final la decisión es del empresario tomar medidas en cuanto a las decisiones ,Además la facilidad que tienen al solicitar un determinado préstamo a las diferentes entidades financieras es presentando sus estados financieros con números reales en donde se evalúa dicha petición , dentro de todo el sistema crediticio y bancario existen diversos préstamos que son utilizados según las necesidades que tiene cada empresa para realizar sus operaciones de cada rubro, la herramienta que tiene a su disposición del vendedor de un plan estratégico de ventas, el manejo de los préstamos en una empresa es (Sánchez 2005)

Compras

En la actualidad las empresas desarrollan un sistema en las cual deben estar organizadas y preparadas para suministrar bienes y servicios que demanda la sociedad, sosteniendo que la compra representa un 60 y 80% del valor que se obtiene en las ventas, una buena gestión de compras tiene en cuenta las estrategias que tiene ello para el desarrollo del área, Además es importante tener bien definido el área de compras para una buena gestión dentro de la empresa en donde tenga proyecciones a un sostenimiento de calidad, tener una buena gestión en el área de compras en la empresa, para ello es necesario analizar el panorama que existe en el proceso de la gestión de compras para ello es indispensable no contar con un manual de compras en procesos que suelen hacer mensuales, el recurrir a diversas empresas con fin de tener conocimiento en lo relacionado con estrategias de compras para tener un precio coherente y no gastos indebidos para eso es necesario estar al pendiente de lo que ofrece el mercado, contar con planeamiento de compras es fundamental para la empresa poner en práctica en sus actividades para un desarrollo sustentable a fin de alcanzar un buen desempeño (Escriva 2014).

Planilla

La planilla es aquel documento donde se archiva la documentación individual y ordenada de un determinado empleado, este formato percibe el detalle de su forma de su forma de contrato, sueldo, bonificaciones y retenciones según cada trabajador para un periodo, es un registro electrónico, las planillas a lo largo del tiempo fue evolucionando en distintas maneras y desarrollándose para la facilidad del empleador. Para el crecimiento en una empresa es importante tener a los empleados en planilla para el cumplimiento de como cualquier empresa formal con los beneficios laborales a los trabajadores, también brinda ventajas administrativas dentro el ámbito socioeconómico, los empleados cuyos subordinados se encuentren en planilla se encuentran obligados a cumplir con todo los beneficios laborales según indica la ley, cabe recalcar que los trabajadores tienen un respaldo laboral sustentada a cualquier inconveniente injusto por parte del empleador con el fin de cumplir sus actividades a realizar (Limay 2104).

Reducción de costos

La reducción de costos optimiza y plantea en desarrollar un planeamiento en la empresa con el objetivo y competitividad en las organizaciones referente a la disminución de los costos y el aumento de las utilidades con el adecuado manejo de reducción de costos, en donde genera aportes y beneficios que están a favor de la empresa, con tal sentido a estas recomendaciones se tiene que tomar ciertas estrategias en la minimización de los costos en donde se enfoca la orientación y liderazgo total en los costos, en donde busca desarrollar ventajas competitivas en el mercado, las entidades tienen un problema recurrente a incrementar las ventas ,en base a diferentes motivos que limitan el crecimiento de la empresa, en consecuencia la reducción debe estar determinada para poder establecerla con claridad, criterio y optar para la empresa pueda funcionar y desarrollarse, es importante que cuente con un lineamiento en cuanto a lo indicado con una buena decisión para que se pueda definir sus posibles costos futuros que puedan tomarlo en cuenta con lineamientos que se enfatizan en la reducción de costos(Rojas, 2017)

Toma de decisiones

La toma de decisiones fundamental en la actualidad en las empresas, en el ámbito empresarial una decisión mal tomada puede tener consecuencias de tal forma puede llevar a una situación comprometedor, por tal razón las personas que están a cargo deben estar capacitadas y

por ende conocer el sistema que la empresa maneje, a tal manera que una empresa crece hay procesos efectivos en la hora de toma de decisiones se vuelven complejos , la toma de decisiones es importante para cualquiera ámbito , sin embargo, tomar una buena decisión empieza con un proceso de razonamiento , constante y focalizado que incluye a las empresas. Además la toma de decisiones es un proceso en lo cual se basa a experiencia en gran parte de ello ha tenido bastante éxito, las decisiones son elecciones realizadas entre dos o más alternativas, en toda empresa existe la toma de decisiones para una buena administración y desarrollo que sostenga a la entidad ante cualquier inconveniente que pueda existir en vida útil de la empresa es indispensable enfocarse en lo que desean obtener como entidad para desarrollarse en el ámbito económico y de competencia ,tener una proyección futura y toma una buena decisión hace que la empresa esté preparada ante cualquier inconveniente que pueda surgir (Vergara 2014)

2.2.2. Teorías de la categoría solución

Estrategias de gestión de ventas

Concepto de Estrategias de ventas: Se define con una iniciativa de metas y objetivos en una organización en donde existe una implementación continua en cada una de las actividades a realizar, cada estrategia debe estar sujeta y apoyada en tácticas de ventas que tiene el entorno de la compañía que son los datos principales de cada cliente y dentro de la empresa el involucramiento y apoyo del personal para lograr los objetivos.

Estrategias de ventas para el incremento de las ventas en una empresa de servicios.

En el presente manual se procederá a poner diferentes procesos para tener un adecuado manejo en las políticas de ventas que realiza la empresa, este manual de políticas ayudará a tener más cartera de clientes e ir acorde a las estrategias de ventas que se presentaron en el objetivo N° 1. Se procederá a determinar lineamientos para tener un proceso adecuado a la hora de tener un contacto directo con el cliente, este manual de políticas de ventas ayudarán a generar nuevas alianzas con los clientes .En la empresa se servicios es recomendable utilizar diferentes recursos y estrategias para el mercado a fin de obtener buenos resultados.

En esta investigación se tiene como categoría solución la ejecución de gestión de venta para las necesidades que pueda establecer en los lineamientos que cuenta la empresa para el

desarrollo de sus actividades diarias, mensuales o anuales que pueda tener la organización , lo cual funciona con diferentes medidas para establecer un buen seguimiento para el incremento de ventas, es considerado en toda empresa que una buena negociación da buenos resultados en donde lleva lo ideal de proponerse tener un objetivo en donde existe diferentes mecanismos para lograr una adecuada venta esto define mediante el giro de negocio ,meta y planificación que tiene en agenda la empresa , al establecer un cliente satisfecho y darle un adecuado seguimiento tiene una ventaja idónea para la entidad, en donde establece una continuidad y conduce a ventas futuras y el inicio de una relación larga comercial, un aspecto importante es que siempre se debe atender los requerimientos y las necesidades que indique el cliente para que el mecanismo funcione, cabe mencionar que un flujo mayor de incremento de ventas la empresa tiene mayor ingresos para cubrir sus necesidades como empresa y poder generar rentabilidad , existen diferentes modalidades de que las ventas crezcan, para este proceso se va directamente con la rentabilidad de la empresa con fin de establecer una mejora en las actividades que realiza la organización, para esta estrategia es considerable tener en cuenta puntos específicos para establecer tendencias nuevas y mayor incremento de lo que se está proponiendo para el incremento de las ventas , uno de las estrategias planteadas es definir los instrumentos de las claves de mejora para la organización de las ventas esto conduce a estar enfocados a un solo ritmo de cumplir con todo lo que se está estableciendo (Navarro, 2012).

Figura 1.

Ejecución de gestión de ventas



Proyección de estados financieros

Como segunda categoría de solución se tiene las proyecciones de los estados financieros por cinco años con un crecimiento de 10% es relevante para empresa tener un aumento en sus rentabilidades con todo lo relacionado a los ingresos en lo cual se observa la disminución que tiene las cuentas por cobrar , al presentar los estados financieros proyectados con un sustento de información real de los ingresos y un análisis específico relacionado al entorno, político, económico y los proyectos importantes y ganados, Además, es importante determinar que los estados financieros proyectados es una herramienta importante para la empresa para determinar en qué momento la empresa pueda decidir invertir y tomar decisiones para que pueda mejorar. Se presenta el estado de situación financiera proyectado al 2025 con la finalidad de analizar los ratios de gestión que reflejaran la aplicación de las propuestas presentadas, si bien los períodos tomados como muestra 2018, 2019 y 2020 la empresa pudo cumplir con sus obligaciones a corto plazo , lo que se busca mejorar los niveles de liquidez para evitar futuros inconvenientes económicos, para poder determinar la efectividad de los propuesto se presenta la proyección de los estados resultados y los ratios de rotación de las cuentas por cobrar (Pasache, 2018).

Manual de procesos de cuentas por cobrar

Como tercera categoría de solución se tiene el manual de procesos de cuentas por cobrar en donde se desarrolla diferentes políticas de cobranza con los lineamientos de establecer un crédito y establecer un procedimiento para la cartera de clientes vencidos es parte indispensable para la rotación de las cuentas por cobrar funcione, la revisión de la cobranza. En este proceso para la organización es importante desarrollarlo porque cuenta con un sistema nuevo de trabajo para la mejora y la utilización adecuada a un proceso de cobro que tiene la empresa, por ello al tener un proceso hace que no se tengan cuentas por cobrar en aumento la idea es ir teniendo menos deudores y más clientes que paguen.

Favorece a la empresa de tal manera que se puede evidenciar de una manera visible y determine los problemas que se muestra en el área de cobros y por consiguiente la baja recuperación de la cartera de clientes y de tal manera mejorar el seguimiento de las cuentas por cobrar que la empresa aplica a sus clientes, la cobranza por cobrar produce de las ventas ejecutadas por un crédito a clientes que obtienen servicios o bienes que las empresas que las empresas ofertan,

Además las cuentas por cobrar se encuentran dentro de los activos corrientes, lo cual dificulta la no recuperación de la misma genera un desequilibrio de riesgo para la empresa (Shirley ,2017).

Pagos indebidos

El pago indebido refleja a todo lo que se deduce a realizar por error material o de hecho, en lo cual percibe que no es obligatorio ni exigible para efectos tributarios, en tal sentido que el pago en exceso es aquel que sobrepasa el cumplimiento de una obligación que aún no existía o que sí existía pero no estaba de la misma parte que quien no estaba obligado a dicho pago ,lo regulado por los pagos indebidos sobrepasan a todo lo relacionado a que esté regulado es aplicable no solo a los pagos por error, sino también a todos los pagos sin causa, no tener definido este proceso dentro de la organización hace que cause diversas dificultades a no tener claro las prioridades principales que pueda tener la empresa (Mesa, 2015)

Factoring

Es un contrato de financiamiento que puede ser utilizada por una persona natural y jurídica, la empresa de factor es aquel que financia (el banco) cabe recalcar que el banco debe estar autorizada por la Sbs así lo establece el Art. 290°, módulo 1 numeral d); de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, los sujetos del contrato de que contiene son :el cliente o llamado (factoreado) y la entidad financiera (factor) celebran un rol importante para llevar a cabo el trámite y el cumplimiento, Además es un modelo actualizado de un financiamiento para obtener capital de trabajo , en lo cual las empresas transforman en efectivo a las cuentas por cobrar , es una herramienta que es utilizada en las mayoría por las entidades para financiar liquidez en la empresa que venden a crédito, liberándose de costosos y embarradores trámites ,permitiendo mayor flexibilidad en sus créditos , convirtiendo sus ventas a corto plazo, cada vez más es el crecimiento de las empresas que optan en utilizar este tipo de financiamiento para ajustar a sus objetivos y disminuir las cuentas por cobrar Es una herramienta de financiación que es utilizada por un gran porcentaje de empresas que optan en utilizar este tipo de herramienta para la facilidad de cobros adelantados, el factoring online tiene diferentes ventajas frente a otras opciones de financiamiento, porque permite obtener inmediata de manera 100% online, con bajos intereses y trámites rápidos para que las empresas tengan facilidad de cumplir sus obligaciones a proveedores y empleados. En la actualidad existen diversas

plataformas de servicios de financiación que otorgan oportunidades de financiamiento para las empresas, en la cual realiza las transacciones rápidas, seguras y a tasas competitivas desde el punto de vista de cualquier banco tiene una flexibilidad las 24 horas del día donde se puede realizar el trámite desde la mejor comodidad, referente al tiempo se puede disponer de hasta 85% del valor de las facturas en tan solo 24 a 48 horas en la cual facilita a la empresa. Este proceso que tiene la empresa como una estrategia de solución ayudará a que cumpla con sus objetivos propuestos y con las metas que tenga la empresa para establecerse el mercado competitivo con todas las herramientas necesarias, estar siempre preparado ante una eventualidad futura es decir tener ciertos objetivos que identifican a la empresa a mejorar en cuanto a las cuentas por cobrar que hasta el momento se mantiene en montos elevado para ello es necesario tomarlo en consideración (Mazzeo, 2012).

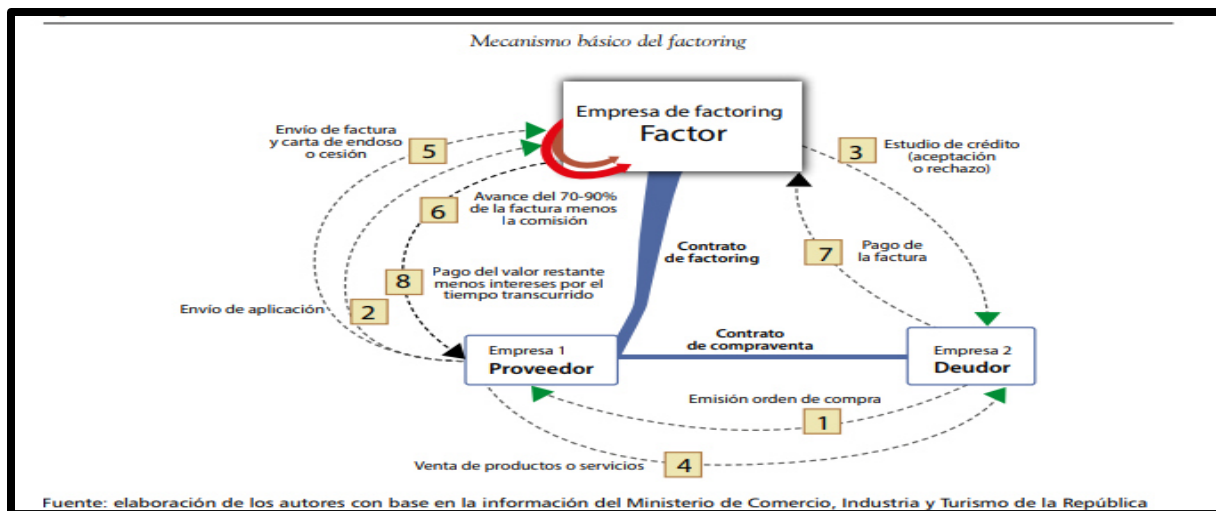


Figura 2.
Manejo del factoring

Habilitar acceso a la central de riesgo del país

En el momento muchas entidades no prestan atención a la gestión que realiza el área de cobranzas, en cuanto a ello no hacen que participe de las decisiones que se dan en la empresa en relación a los proyectos futuros, sin embargo, es encargada de la estabilidad de la recuperación de dinero y de todo lo relacionado para aquel compromiso que se cumpla.

En una empresa de servicios y especialmente en la empresa de estudio, se deben orientar ciertos criterios para determinar la integridad financiera, por ello el área de administración y de contabilidad tienen un papel muy importante para intentar la estabilidad de la empresa, por ello

propongo que se habilite un usuario de ingreso para el sistema de INFOCORP(central de riesgo) con el objetivo que los interesados verifiquen la situación financiera que el cliente pueda tener para un lineamiento de información de cada cliente nuevo que necesite un crédito.

Este proceso es importante dentro de la entidad es importante tenerlo y llevarlo a la práctica ya no tener problemas en futuros como es las deudas de los clientes y el aumento de las cuentas por cobrar para ello es determinante tomar en consideración para un crédito y analizar al momento de hacerlo. Es una de las herramientas que la empresa debe establecer en todas sus operaciones con el fin de conocer a sus clientes que darán un servicio a crédito para tener una estabilidad económica.

Figura 3.



The image shows a screenshot of the Equifax website. The top header is red with the 'EQUIFAX' logo in white. Below the header, there are two main panels. The left panel is white and titled '¿Y tú cómo cuidas tu salud financiera?' (And how do you take care of your financial health?). It contains a registration form with the following fields: 'Tipo de Documento' (Document Type) with a dropdown menu, 'DNI' (National ID) with a text input field, 'Nro de Documento' (Document Number) with the value '70210088' and a blue checkmark, and a '3ZMDBE' field with a blue checkmark. There is a small '3ZMDBE' logo and a 'Mostrar otra imagen' (Show another image) link. A blue 'VALIDAR' (Validate) button is at the bottom. The right panel is dark grey and titled '¿Por qué debes consultar tu reporte de Crédito Infocorp?' (Why should you consult your Infocorp Credit Report?). It lists three reasons: 1. 'Revisa cómo te califican las entidades financieras y comerciales antes de pedir un crédito o hacer negocios.' (Check how you are rated by financial and commercial entities before requesting a loan or doing business.) 2. 'Monitorea constantemente tu Score Equifax para cuidar tu salud financiera.' (Constantly monitor your Equifax Score to take care of your financial health.) 3. 'Confirma si las deudas registradas son tuyas. Por tu seguridad, valida si la información crediticia es correcta.' (Confirm if the registered debts are yours. For your safety, validate if the credit information is correct.) At the bottom of the right panel, it says '¿No pudiste registrarte o no recibiste tu reporte?' (Could not register or did not receive your report?) and provides contact information: 'Contáctase con Equifax al +7-415-0930 o a contacto@equifax.com'.

Manejo de infocorp

Medir la gestión de ventas

La medición de la gestión de ventas es un indicador importante para la empresa, es una herramienta que cuando está bien implementada y se da buen uso es orientada a la planeación estratégica de la entidad, es decir está alineada a los objetivos, políticas para el logro de las propuestas establecidas, es una herramienta la cual permite medir el impacto en los niveles de la organización en donde permite evaluar el desarrollo en cada una de sus áreas y también permite

medir el desempeño de cada uno de los trabajadores de las áreas establecidas retroalimentando su contribución con los objetivos. Dentro de una organización las ventas es parte fundamental a base de ello sustentan sus actividades, sin ventas, la empresa está destinada al fracaso o al cierre. Sin embargo, vender se ha convertido en una situación complicada en el contexto socioeconómico, implementar una estrategia de venta que esté más adecuada para una empresa es uno de los objetivos que ayudan a mejorar y crecer para un adecuado procedimiento y tener énfasis respecto a una venta futura para la empres

En la empresa de servicios es recomendable utilizar diferentes recursos y estrategias para el mercado a fin de obtener buenos resultados, con el fin de crecer como organización de manera amplia en donde se pueda cumplir con las metas propuestas.

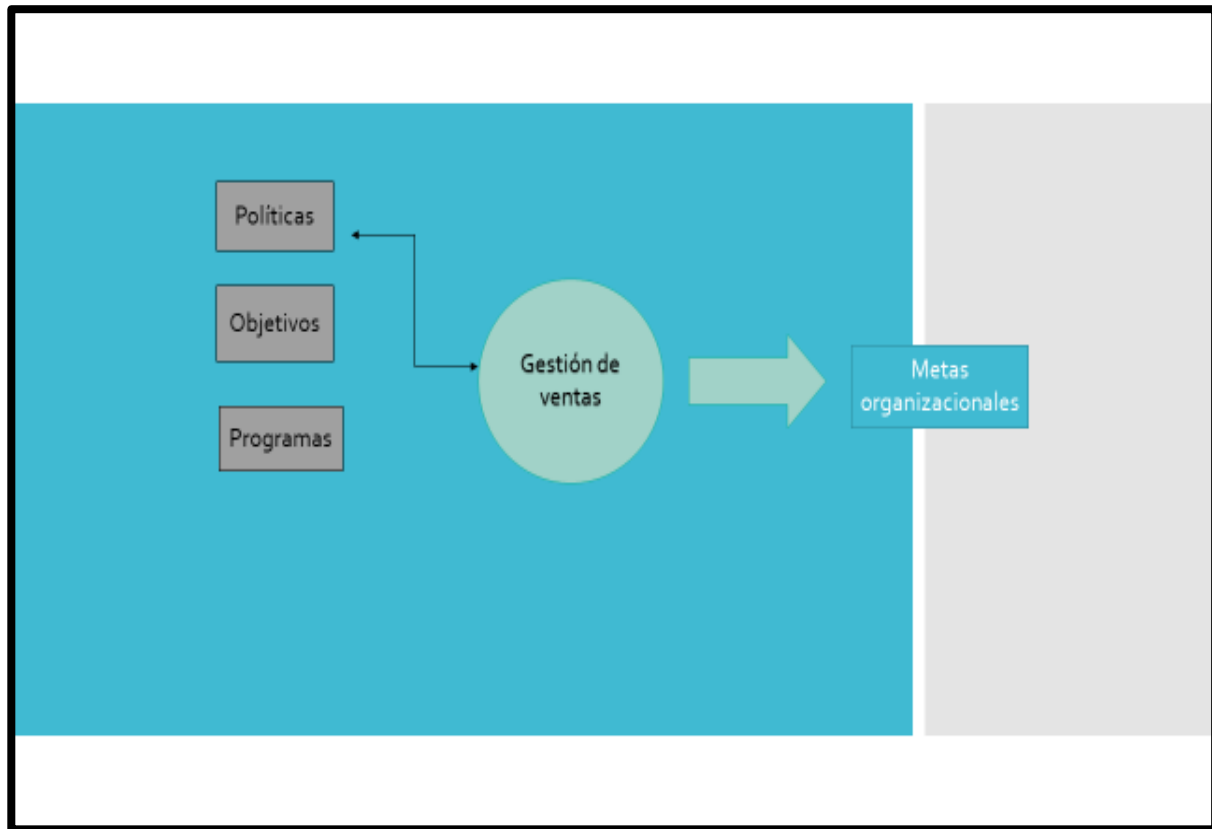
Atención al cliente: es una herramienta donde lo principal es la relación empresa-cliente para relacionarse y ver sus necesidades que requiera al momento de solicitar una cotización y generar un ambiente productivo, asimismo para generar una cordialidad con cliente con el fin de incrementar proyectos.

Calidad de servicio: un servicio de calidad es el que satisface sus necesidades del cliente, esa pequeña demostración en donde que el servicio que están brindado cubre las expectativas del cliente es importante conseguir ese punto dentro de la empresa para captar clientes y ayudar un incremento en las ventas.

La empresa debe mejorar su rentabilidad: esta política se debe implementar en la actividad en la empresa para ir mejorando su rentabilidad, este punto es indispensable para la empresa por que ayuda a mejorar sus debilidades que cuenta la empresa.

Factoring: es una de las políticas de implementación para la empresa por el incremento de las cuentas por cobrar que mantiene la empresa hasta el momento, esta estrategia generará facilidades para la empresa para mantener sus pagos y no tener cartera de clientes deudores, ayudará a que la empresa cumpla sus obligaciones a corto plazo (González, 2017).

Figura 4.
Proceso de gestión de ventas



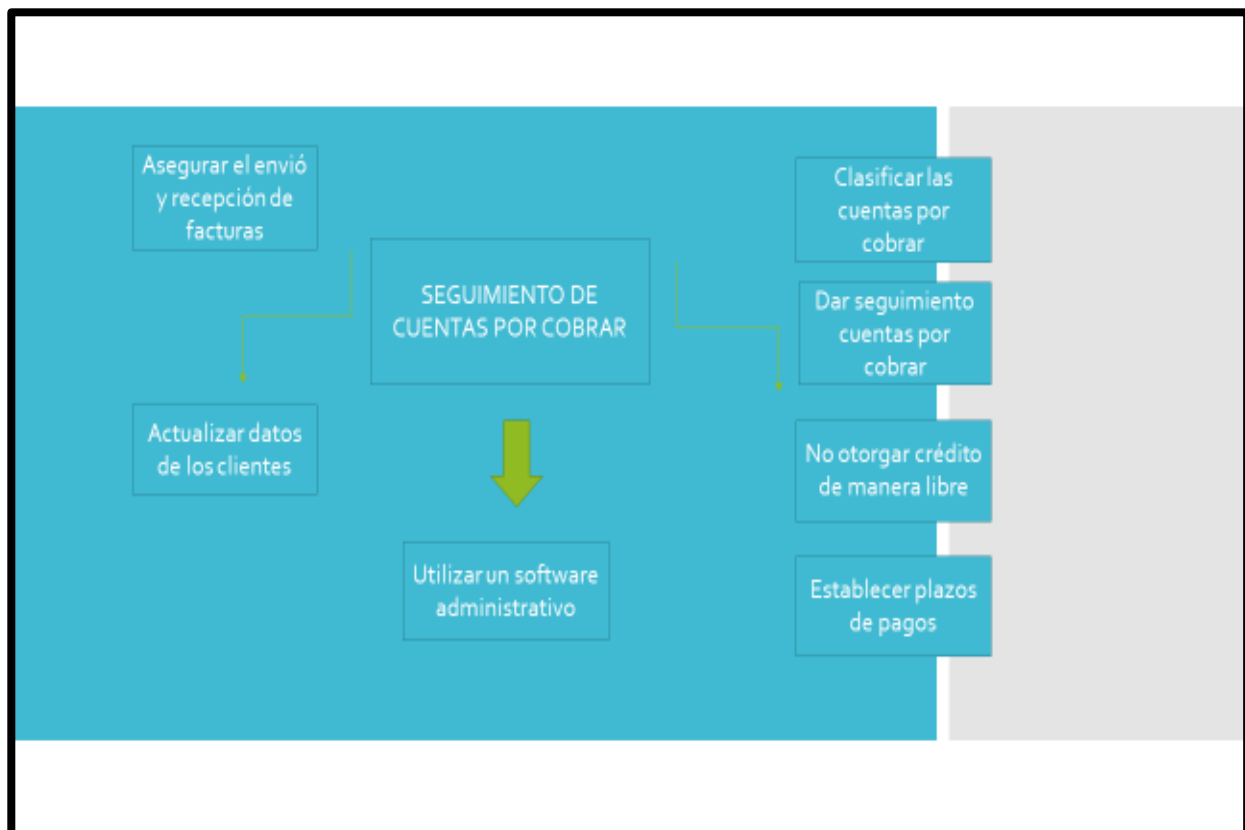
Seguimiento de las cuentas por cobrar

En el seguimiento de las cuentas por cobrar es determinante analizar las políticas de crédito de una organización que establece pautas. si es factible otorgar un crédito a un cliente , la organización no solo debe utilizar los modelos establecidos de crédito, Además , la utilización correcta de estos tipos para el otorgamiento de créditos ,para el seguimiento de las cuentas por cobrar en la empresa se tiene que tener un objetivo trazado , mantener una base de datos con la información de los clientes deudores, montos y el plan de pago que efectuarán, contar con un planeamiento de créditos si la empresa decide seguir otorgándoles crédito , es importante tener en consideración un financiamiento para mantener en actividad si los clientes se retrasan en sus pagos. Se presenta el estado de situación financiera proyectado al 2025 con la finalidad de analizar los ratios de gestión que reflejaran la aplicación de las propuestas presentadas, si bien los períodos tomados como muestra 2018, 2019 y 2020 la empresa pudo cumplir con sus obligaciones a corto plazo , lo que se busca mejorar los niveles de liquidez para evitar futuros inconvenientes económicos, para poder determinar la efectividad de los propuesto se presenta la proyección de los estados resultados y los ratios de rotación de las cuentas por cobrar Obtener la información lo

más rápido posible que permita a la empresa en realizar la toma de decisiones en el tiempo requerido por gerencia, el tener políticas de cobranza que estén bien establecidas y que se desarrollen a tu negocio obtiene ventajas, por ejemplo: minimizar conflictos, se evitan decisiones arbitrarias, consecuentemente a los acuerdos, uniformiza el proceso y esclarece las normas. Por ello, representa un beneficio óptimo para la empresa si está bien empleada. (Jesús, 2018).

Figura 5

Seguimiento de cuentas por cobrar



Manual Políticas de cobranza

El manual debe contener de manera detallada las políticas sobre el manejo adecuado de las cuentas por cobrar en donde se especifica con claridad todo el punto crítico que la empresa cuenta en el desarrollo de la cobranza. Al establecer un manual de políticas, el trabajador debe comprender las tareas que debe realizar de acuerdo al proceso establecido. Asimismo, son normas o reglas manejadas en los procesos que requieran solución en donde se establecen en su contenido reglas definidas coherentemente con el mecanismo de apoyar al personal a tener un conocimiento amplio

sobre sus responsabilidades para la garantía de las cobranzas, el desarrollar procesos efectivos ayudarán a seguir con el objetivo de darle un buen uso al manual, el uso de los manuales en el departamento establecido ayuda a que el departamento tenga organización y desarrollo en donde permite generar mayores ganancias debido al uso adecuado de los recursos que cuenta la empresa, contar que los trabajadores de la organización conozca los procedimientos y políticas a aplicarse es efectiva a que el proceso se cumpla con calidad con el objetivo de tener amplitud en el sector. Obtener la información lo más rápido posible que permita a la empresa en realizar la toma de decisiones en el tiempo requerido por gerencia, el tener políticas de cobranza que estén bien establecidas y que se desarrollen a tu negocio obtiene ventajas, por ejemplo: minimizar conflictos, se evitan decisiones arbitrarias, consecuentemente a los acuerdos, uniformiza el proceso y esclarece las normas. Por ello, representa un beneficio óptimo para la empresa si está bien empleada a la hora de toma de decisiones (Mendoza, 2018).

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

Método Inductivo y analítico

El método inductivo es un proceso en lo cual se puede utilizar la argumentación para la obtención de recapitulación de sucesos peculiares aprobados como vigentes, en alcanzar las deducciones cuyo objetivo sea de modo total. El método se realiza inicialmente con un análisis personal de acontecimientos y se manifiesta con diversas deducciones globales que difieren con una norma. sostiene que el estudio inductivo, es un procedimiento tomando en cuenta a partir del análisis de casos que establecen respuestas o leyes universales (Bernal, 2010).

Por consiguiente, será relevante para la investigación porque este método accede a desarrollar el análisis de la investigación, con el fin de alcanzar ciertos tipos de resultados precisos, fundados con preguntas y suposiciones que respalden dicho momento y respalden aquella situación.

3.2 Enfoque

Define como método mixto todo aquel modelo de estudio de un determinado investigador o equipo de trabajo de investigadores coordina componentes de orientación de estudios cualitativa y cuantitativa, un modelo el empleo de marcas de apariencia cualitativos y cuantitativos, resumen de información, estudio, sistema de interferencia. Entonces el propósito del enfoque mixto es la incorporación de los procedimientos cualitativo y cuantitativo, en un primer estudio la intención de obtener un retrato completo del desarrollo. De acuerdo en ello pueden ser combinados de manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa pueden percibir sus estructuras y procedimientos auténticos. Opcionalmente, estos procedimientos pueden acoplarse y tener una síntesis para desarrollar el estudio (Onwuegbuzie y Turner (2007 Chen); Johnson et al 2006).

La investigación se realizará mediante la adaptación del enfoque mixto debido a que se acomode al estudio, se adecuará los datos obtenidos de acuerdo al procedimiento cualitativo y cuantitativo. Con ello a realizar resultados y conclusiones.

3.3 Tipo de investigación

La indagación proyectiva desarrolla una solución aproximada, demuestra en un pronóstico acentuado de la validez incierta del entorno en la investigación, que argumenta a una contextura realizable, con sustento, que tiene como finalidad, metas, indicadores y un plan de acciones que estiman la opinión de expertos. Por consiguiente, la indagación proyectiva tiene el fin de establecer de cómo debería tomar las cosas para alcanzar los resultados y tener una manera fija referente al funcionamiento.

Este tipo de análisis será un gran apoyo en la investigación para amplificar conocimiento de recopilación de distintos autores en alusivo al tema de la rentabilidad de una empresa de servicios, para ello eso servirá para identificar y analizar el origen del descontrol que ocasiona para un bajo nivel de recaudo de dinero.

3.4 Diseño de la investigación

Considera que el grado comprensivo analiza el acontecimiento en su conexión con distintos sucesos, dentro de ello tiene una enfatización en lo general en las relaciones de causalidad. De igual manera considera que el estudio se encuadra en el criterio del enfoque cualitativa, acreditado de misma manera como tolerante, es imprescindible trabajar los pensamientos conectados con los intercambios comunicativas que están urdiendo en la red (Hurtado, 2000)

La siguiente investigación proyectiva tendrá un valor significativo en la investigación que accederá a comprender el motivo del acontecimiento de la situación, como también permitirá comprender cuál es el proceso fundamental que la genera.

3.5 Población, muestra y unidades informantes

Población

Analiza todo lo acaparado, características y particulares de personas, por tal motivo se tiene la medición para elección de las propiedades de la finalidad que tiene el estudio y de la misma. Del mismo modo, la investigación del trabajo comprendió de una agrupación de particularidades con semejantes en lo cual serán extensivas en las conclusiones del proyecto (Bernal, 2010).

Se aplicó en el estudio la población, se entrevistó a tres personas de la empresa, el gerente general, el contador y jefe de compras(administrador), todos los indicados intervienen en el problema de la investigación que involucran los documentos de los estados financieros respectivamente para la comparación de dos años consecutivos 2019 y 2020.

Muestra

Es un grupo pequeño y en específico que se separa de la población para ser evaluada. Por otro lado, el muestreo por conveniencia se basa en una alternativa de un conjunto de personas o documentos para formar parte del estudio donde se obtendrá los resultados, también se da el caso cuando el individuo voluntariamente desea ser parte de la investigación. Basado en la teoría, la averiguación se lleva a cabo mediante un análisis de documentos cuantitativos dado que no empleamos una encuesta, si no como muestra tenemos materiales, documentos contables, de tal motivo, para la entrevista método de muestreo por conveniencia en donde la muestra será 4 integrantes de la empresa encargada de las áreas mostradas. En el contexto, En la muestra se aplicará a tres participantes de la empresa, gerente, contador y jefe de compras quienes brindaran la adecuada información para permitir el diagnóstico la problemática (Robledo, 2005).

Unidades informantes

Según Robledo (2009), determina que los informantes clave de un estudio son aquellas personas (Montenegro y Vargas) que, por sus experiencias, su criterio y lazos determina que tiene un área que puedan ayudar al indagador transformándose en una fuente importante durante el desarrollo. Del mismo modo, Balcázar (2005), identifica a los informantes con determinar a algunas personas se deben entrevistar en una investigación, donde algunos investigadores tratan de ubicar al mayor número de mayor familiarizadas con un tema, lo que relaciona a los informantes con las fuentes de principal importancia en la investigación. La unidad informante de la empresa de servicio lo conforma el gerente general, el contador, auxiliar contable y el administrador todas las partes involucradas son conocedoras del tema a investigar.

3.6 categorías y subcategorías

La rentabilidad es la categoría importante de esta investigación, asimismo se define el riesgo que representa en una empresa al no contar con equilibrio en la rentabilidad, en el momento en que una entidad no tiene la suficiente capacidad de pagar sus compromisos a las fechas

establecidas, Además , este es uno de los indicadores en donde es relevante para cuantificar el éxito de una empresa en donde conlleva el fortalecimiento del sistema económico de la empresa, la rentabilidad es considerada la relación que tiene entre al utilidad y la inversión que mide tanto la efectividad de la gerencia de la empresa (Zamora 2010)

Tabla 1.

Matriz de categorización de la categoría problema

Categorías	Subcategorías	Indicadores
C1: Rentabilidad	Ingresos	Ventas
		Préstamos
	Egresos	Compras
		Planillas
	Rentabilidad Económico	Reducción de costos
	Toma de decisiones	
CE:El impacto de negociación		

Categoría Solución

La presente investigación tiene como categoría solución fue conceptualizada al momento de analizar los resultados obtenidos de los instrumentos cuantitativos y cualitativos, se busca presentar una mejora constante y permanente de la rentabilidad para la empresa, asimismo se considera la gestión de cobranza como un instrumento importante. Se considera que el objetivo fundamental de la gestión de cobranza es mantener una relación de comunicación permanente con los deudores.

Tabla 2.

Matriz de categorización de la categoría solución

Categoría solución	Alternativas de solución	KPI	Entregable
C1 : Estrategias de ventas	1.Ejecutar una Buena gestión de ventas	Medir la gestión de ventas	Manual de políticas de ventas, implementación de factoring
	2.Proyección de los estados financieros 5 años	Medición del cumplimiento de las políticas	Manual de políticas de cobranza
	3.Manual de procesos de cuentas por cobrar		

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1.1 Técnicas

En el estudio se aplicó la técnica de la entrevista, en donde colaboran el investigador y las partes involucradas sobre los temas relacionados al estudio, mediante plataformas virtuales. Se precisa como un procedimiento viable indicando en el resumen de información, con el progreso inmediato de la conversación cooperativa entre el entrevistado y el que entrevista (Bernal 2010).

Revisión documental

El análisis documental es la adaptación que está en los archivos que se encuentran en el material de destino, dichos documentos serán analizados y ordenados en límites objetivos del investigador, el estudio de documentación tiene como finalidad emplear una metodología cualitativa. Por lo tanto, el análisis documental será de gran apoyo en la investigación para el

análisis del proceder de la liquidación de las cuentas contables. Asimismo, para ello, se realizará un análisis de los EE. FF de los años 2019 y 2020 empleando las ratios de rentabilidad (Carhuancho, et., 2019).

3.7.1. Instrumento

Guía de entrevista

En este trabajo de investigación se utilizó la guía de entrevista, porque hará que tengamos presente la pautas y métodos para seguir un diálogo en toda una conexión a las preguntas establecidas. Además, sabrá cómo desarrollarse las conversaciones y preverá en caer en supuestos interrogatorios, es decir se tendrá un lineamiento concretado para establecer las entrevistas. En esta investigación se utilizó como instrumento una guía de entrevista organizada en seis preguntas verídicas, vinculado al objetivo mostrado para su desarrollo (Acevedo & López).

Se aplicó el instrumento de la ficha de análisis documental, determinado con el objetivo de adquirir información vinculado al documento en estudio, sabiendo que dicha información tiene que ser vehemente en relación a los documentos elaborados (Carhuancho, et., 2019). Lo registrado en la ficha de validación ayudará a la empresa de servicios en la toma de decisiones.

3.7.2. Descripción

Ficha técnica: Guía de entrevista

Nombre: Entrevista

Año:2018 al 2020

Autor: Ushiñahua Rengifo, Fiorela

Objetivo del instrumento: El estudio de los documentos de los años mencionados permitió un panorama vehemente para ejecutar las posibles soluciones.

Sub categorías: se tomó las siguientes categorías; Ingresos, Egresos y Rentabilidad económico

Nº de preguntas: 6

Ficha técnica de la entrevista: guía de entrevista para los gerentes

Nombre:

Año:2021

Autor: Ushiñahua Rengifo Fiorela Isabel

Objetivo del instrumento: Informar la información referente a la rentabilidad

Emergente: impacto de negociación

13.7.3. Validación

La validación se define que el instrumento utilizado identifica de forma correcta la información diseñada para ser medidas y establecidas (Beltrán 2021). El proceso de validación fue a través de tres expertos, con especialidades en licenciado en educación, contador público, con grados académicos de doctor, maestra y magíster respectivamente.

Tabla 3

Expertos que validaron el instrumento

Apellidos y Nombres	Especialidad	Opinión
1 Nolasco Labajos Fernando Alexis	<i>Licenciado en educación</i>	<i>Aplicable</i>
2 Julca García María Corina	<i>Contador publico</i>	<i>Aplicable</i>
3		

Tabla 4.

Expertos que validaron la propuesta

Apellidos y Nombres	Especialidad	Opinión
1 Julca García María Corina	<i>Contador publico</i>	<i>Viable</i>
2		

13.7.4. Confiabilidad

Para consolidar la calidad de la investigación cualitativo, se consolidó la confiabilidad, el objetivo importante de toda investigación es descubrir datos verosímiles, un dato importante que ayudará en el trabajo de investigación es sostener la calificación y fiabilidad para el desarrollo de

información verídica, es importante tener y asegurar un estudio que responda de manera en que el desarrollo tuvo la adecuada realización (Castillo y Vázquez, 2003).

13.8 Procesamiento y análisis de datos

Se inició por validar la guía de entrevista por los jurados, posteriormente se procedió hacer la prueba establecida. Además se aplicó el análisis documental, por ello el desarrollo se efectuó con los indicadores financieros, luego se efectuó a registrar las tabulaciones en el programa Excel para acelerar el proceso y tener un resultado concreto, por consiguiente se pasarán los datos al programa SPSS para análisis estadísticos, posterior a ello se evaluará la guía de entrevista y por último se describe las respuestas en el programa de Word en lo cual se utiliza El Atlas ti es un programa que facilita al investigador sumar archivos que se emplearán en la triangulación de los documentos alcanzados.

13.9 Aspectos éticos

En el proyecto de investigación se utilizará la norma APA de sexta edición para citar a los autores que validen la investigación, los individuos entrevistados serán 3, las áreas implicadas de la empresa están relacionado al estudio en los cuales tenemos: El contador, el asistente en contabilidad, finanzas, encargado de compras y finalmente se emplea como data los estados financieros.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Descripción de análisis cuantitativos

4.1.1 Análisis de ratios financieros

Para realizar los resultados del presente trabajo de investigación se ejecutó el análisis de forma vertical y horizontal de los estados financieros, exponiendo las variaciones que se dan periodo tras periodo, se prosiguió con la explicación a detalle de ratios financieros con la finalidad de lograr a conocer los resultados durante los periodos de 2018 al 2020. Cabe señalar que, para realizar el análisis documental, se seleccionó cada elemento de los estados financieros considerando los puntos que tienen mayor relación a la categoría principal además tomando en

cuenta a las partidas con mayor relevancia, lo cual fueron la cuentas de Efectivo y equivalente de efectivo y las cuentas por cobrar comerciales terceros y asimismo se aplicó los ratios de liquidez y ratios de gestión, lo cual se utilizó para determinar la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. después de ello cada uno es estudiado a detalle, permitiendo determinar el valor de la empresa a todos los interesados demostrando desde el panorama económico, financiero y rentabilidad en el mercado competitivo.

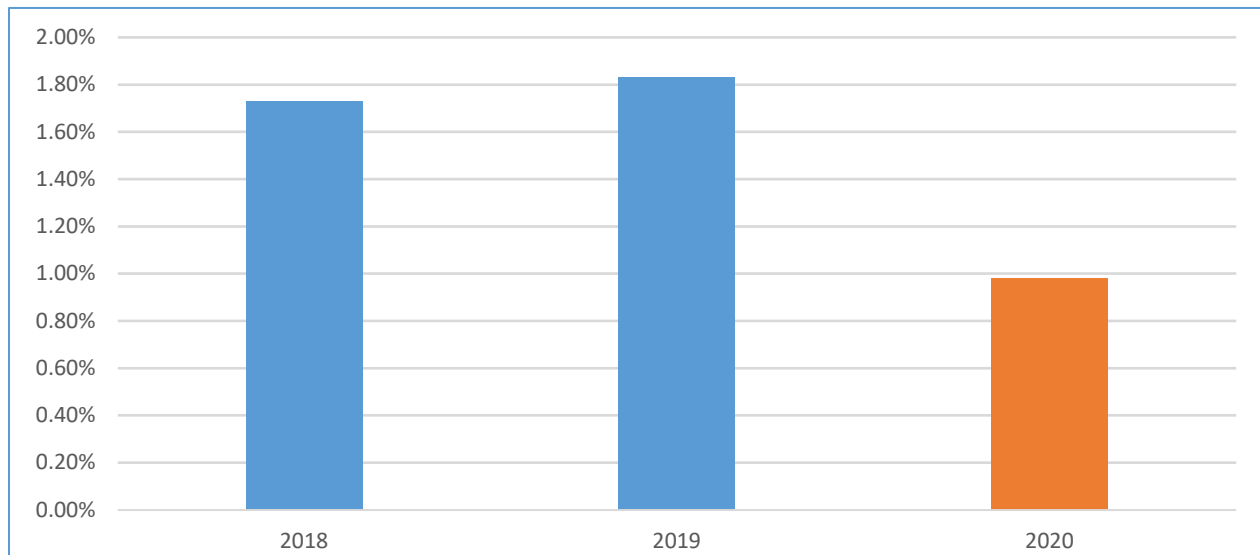
Tabla 5.

Liquidez Corriente De La Empresa De Servicios Del 2018 Al 2020

Análisis documental		Fórmula	Variación en %		
Liquidez 2018	Corriente		<u>287571.7</u>		
		Activo Corriente	=	<u>7</u>	
				166508.7	
		Pasivo Corriente		2	1.73%
Liquidez 2019	Corriente		<u>356685.5</u>		
		Activo Corriente	=	<u>4</u>	
				194742.2	
		Pasivo Corriente		9	1.83%
Liquidez 2020	Corriente		<u>339966.7</u>		
		Activo Corriente	=	<u>9</u>	
				195684.5	
		Pasivo Corriente		8	0,98%

Figura 6.

Razón De Liquidez De La Empresa De Servicios Periodos 2018 Al 2020



Análisis: En la tabla y figura, respecto a la liquidez corriente se puede apreciar que la empresa de servicios se puede apreciar en el año 2018 1.73% y 2019 1.83% dispone por cada sol para que pueda cumplir sus obligaciones a corto plazo. Respecto a la liquidez del año 2020 se puede observar una disminución relativa de 0.98% en lo cual la empresa no puede cumplir con sus obligaciones en un corto plazo. La disminución del año 2020 se debe a las crisis económicas que hasta el momento se vive a nivel mundial ocasionado por la pandemia Covid-19 lo cual vino afectado a distintas empresas de diferentes rubros, la economía se paralizó hasta un cierto punto que poco a poco se están restauraron, esto ocasionó que cuando las empresas reiniciaron sus actividades hubo una demora en pagar a sus clientes y tener proyectos. Cabe recalcar que la liquidez corriente es determinante para una empresa que está en actividad y tenga movimientos continuos es necesario contar con un respaldo para que pueda pagar sus obligaciones a corto plazo ,la variación que se vio reflejada en los estados financieros se debe a que en el 2020 tuvo un cambio drástico en donde la empresa se tuvo que adecuar al nuevo proceso que se vio obligado a manejarlo de esa manera se obtuvo muchas pérdidas que afectaron directamente a la liquidez corriente.

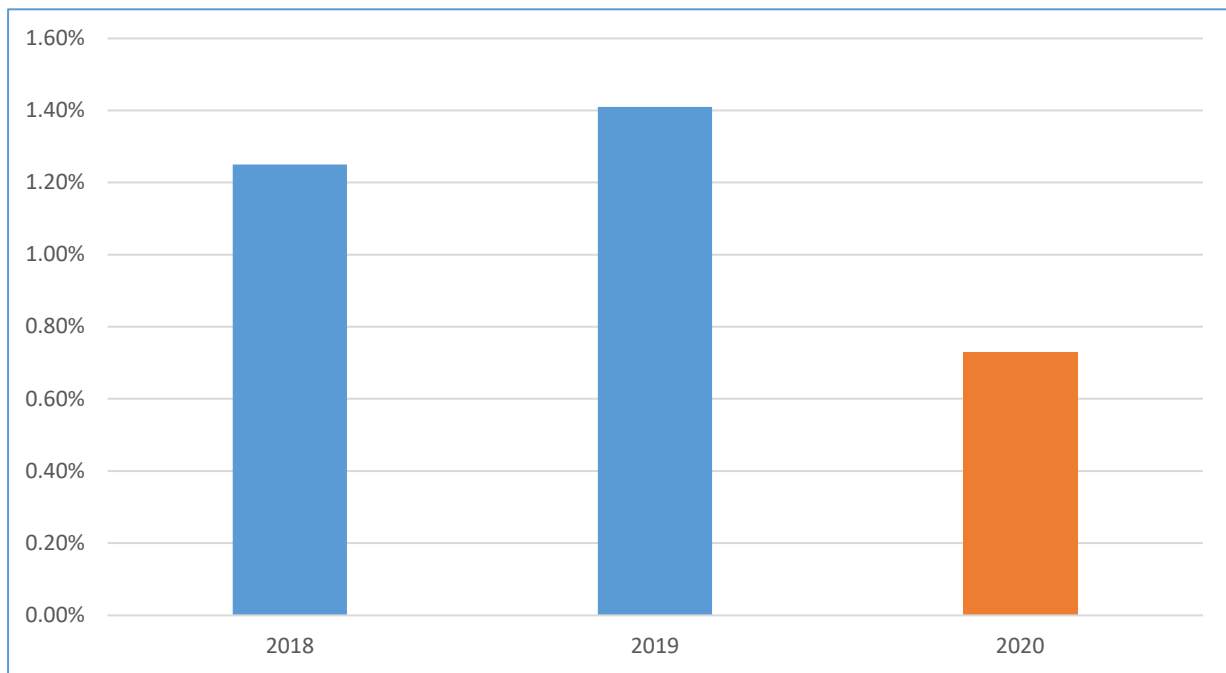
Tabla 6.

Prueba Ácida De La Empresa De Servicios De 2018 Al 2020

Análisis documental	Fórmula		Varia ción en %
2018	<u>Activo Cte.-Inventarios</u>	= <u>207424.38</u>	1.25
	Pasivo Corriente	166508.72	%
2019	<u>Activo Cte.-Inventarios</u>	<u>274038.15</u>	1.41
	Pasivo Corriente	= 194742.29	%
2020	<u>Activo Cte.- Inventarios</u>	<u>162202.56</u>	0.73
	Pasivo Corriente	= 222684.58	%

Figura 7

prueba ácida de la empresa de servicios de los periodos 2018 al 2020



Análisis: Ratio de la prueba ácida mide la facultad instantánea de la empresa de servicios para cubrir con todo relacionado con sus obligaciones, es decir la libre accesibilidad de los activos líquidos frente a sus pasivos más pagaderos, por ello en este caso en la tabla y gráfico comparando entre los años 2018 y 2019 el que tuvo un índice mayor fue en 2019 cuenta con 1.40 % tuvo un crecimiento positivo para la empresa. Finalmente, en el año 2020 tuvo una considerable disminución a 0.73% el indicador más bajo que existe, esto indica que la empresa está en riesgo la liquidez, es decir por cada sol de deuda cuenta con 0.74 soles para afrontar su deuda en un corto plazo.

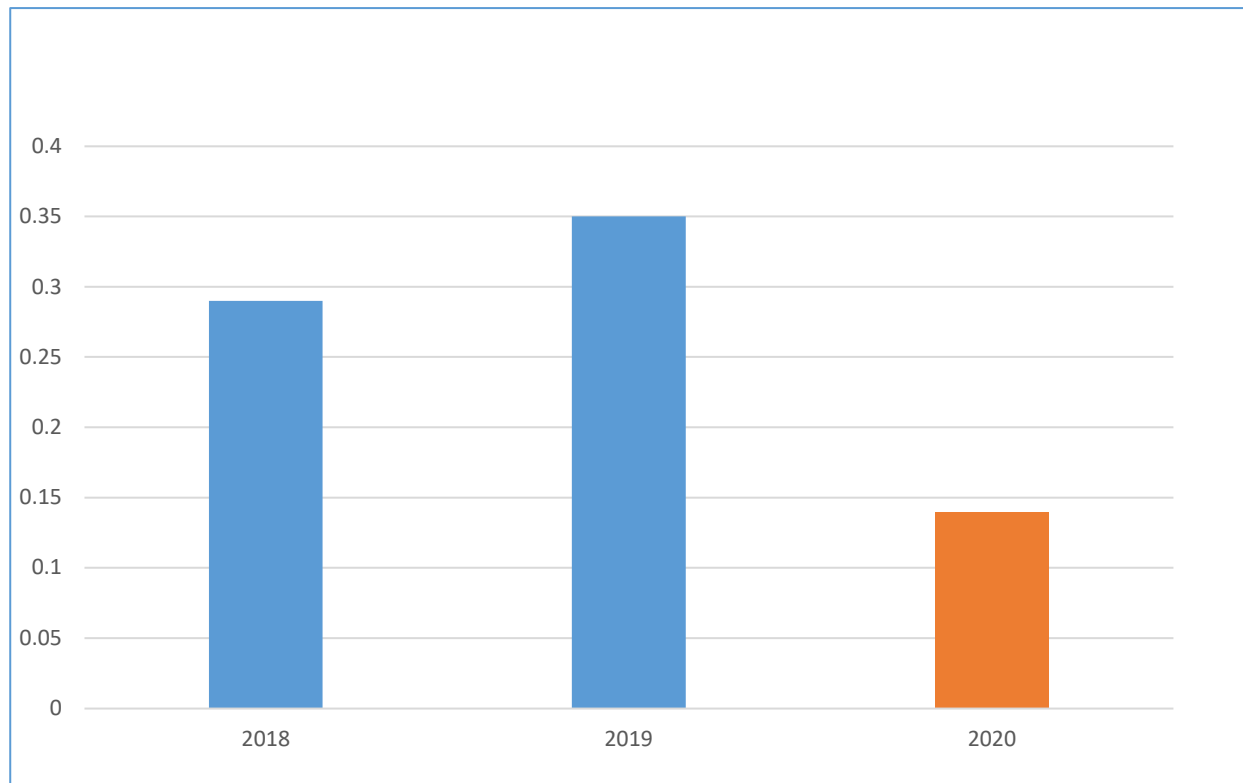
Tabla 7.

Razón De La Prueba Absoluta En La Empresa De Servicios De Los Periodos De 2018 Al 2020

Análisis documental	Fórmula	Variación en s/	
Prueba absoluta 2018	<u>Efectivo Y Equivalentes De</u>		
	<u>Efectivo</u>	48,934.87	
	Pasivo Corriente (Vencimiento próximo)	166,508.72	0.2 9
Prueba absoluta 2019	<u>Efectivo Y Equivalentes De</u>		
	<u>Efectivo</u>	68,934.87	
	Pasivo Corriente (Vencimiento próximo)	194,742.29	0.3 5
Prueba absoluta 2020	<u>Efectivo Y Equivalentes De</u>		
	<u>Efectivo</u>	30,794.83	
	Pasivo Corriente (Vencimiento próximo)	222,684.58	0.1 4

Tabla 8.

Razón De La Prueba Absoluta En La Empresa De Servicios De Los Periodos De 2018 Al 2020



Análisis: En la tabla y figura, referente a la prueba defensiva, es una prueba en la cual evalúa el requerimiento, solo se considera las partidas que tienen mayor liquidez de la empresa. En los años 2018 y 2019 se muestra que tuvieron 0.29 y 0.35 del efectivo disponible, esto indica que la empresa no es suficiente respecto a las cuentas por cobrar que tiene la entidad. Mostrando una evaluación entre los dos periodos vemos una leve mejora en el 2019 la cual aun así no es suficiente. En relación al año 2020 tuvo una disminución significativa en sus activos líquidos de s/0.14. Considerando el incumplimiento de saldar sus obligaciones en el adecuado momento.

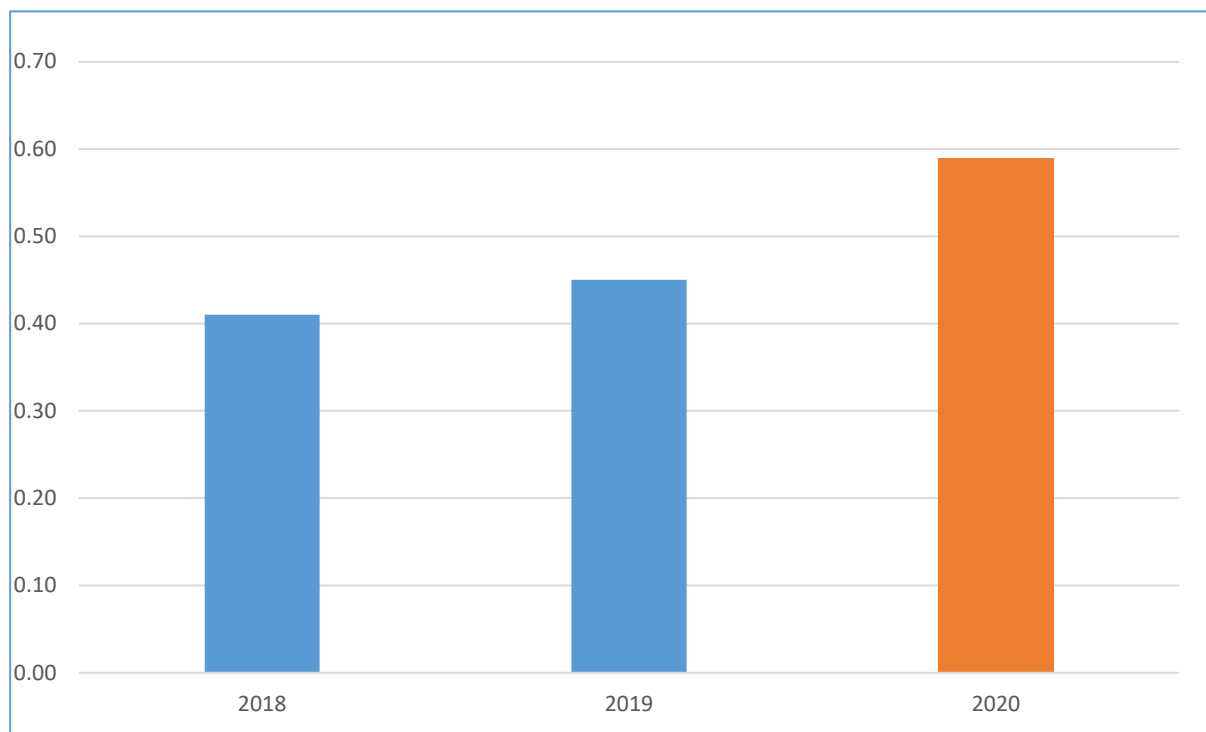
Tabla 9.

Análisis de la Razón del Apalancamiento en la Empresa de Servicios 2018 al 2020

Análisis documental	Fórmula	Variación en s/
Apalancamiento Financiero 2018	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$	0.41
Apalancamiento Financiero 2019	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$	0.45
Apalancamiento Financiero 2020	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$	0.59

Figura 8

Análisis De La Razón Del Apalancamiento Financiero 2018 Al 2020



Análisis: En la tabla y figura, indica la magnitud de endeudamiento que tiene la empresa con externos. Se demuestra que en año 2018 la empresa tiene un apalancamiento financiero de s/0.41 de cada s/1.00 en inversión de activos, es decir tiene comprometido sus activos en 58% que comparando con el año 2019 incrementando en un 45% en lo que se evidencia un incremento en sus activos. Referente al año 2020 se identifica de un incremento de s/0.59 esto se debe a que la empresa mantiene préstamos la cual generó gastos financieros. Referente a la situación la empresa no es recomendable en seguir endeudándose por que el límite máximo de endeudamiento es de 70%.

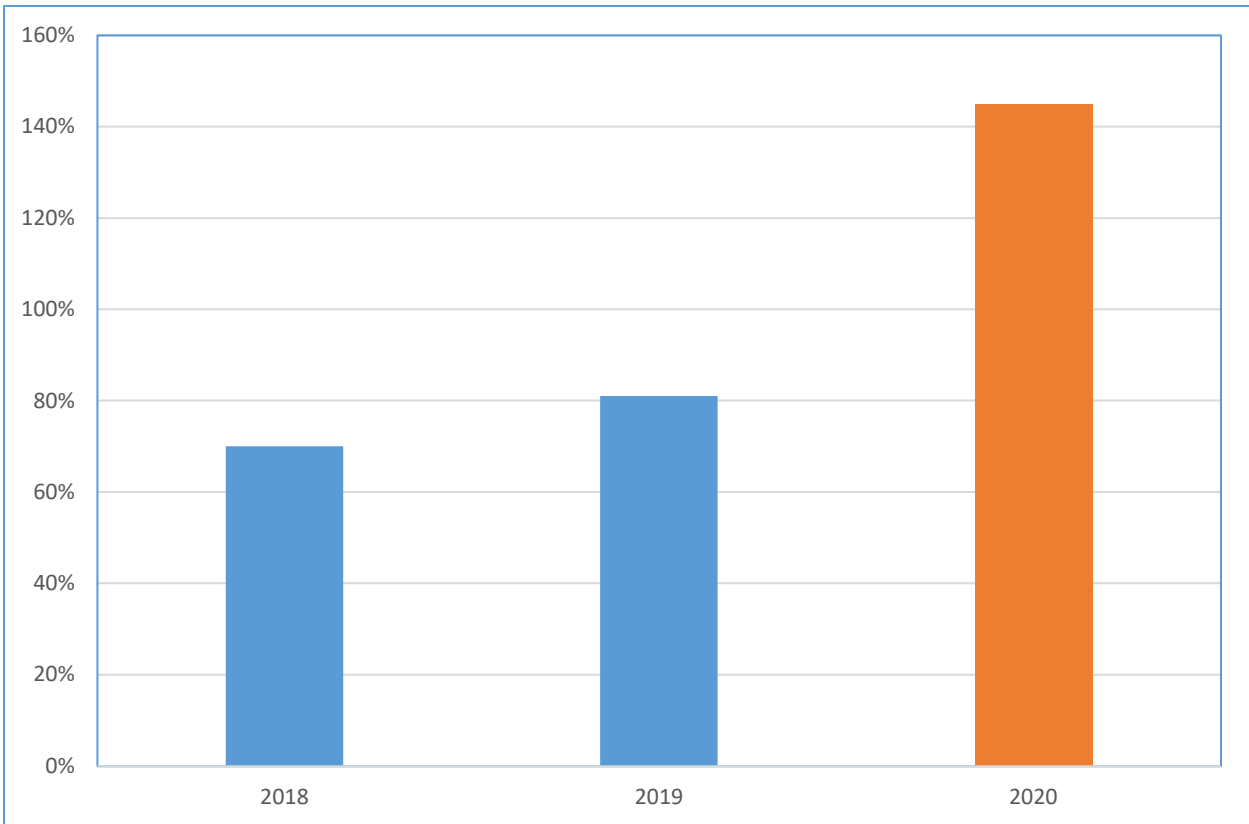
Tabla 10

Análisis De Razón De Endeudamiento Patrimonial A Corto Plazo Del 2018 Al 2020

Análisis documental	Fórmula		Variación en %
Endeudamiento a corto plazo 2018	$\frac{\text{Pasivo corriente}}{\text{patrimonio}}$	$\frac{16,6508.72}{238710.24}$	70 %
Endeudamiento a corto plazo 2019	$\frac{\text{Pasivo corriente}}{\text{patrimonio}}$	$\frac{194,742.29}{241,710.24}$	81 %
Endeudamiento a corto plazo 2020	$\frac{\text{Pasivo corriente}}{\text{Patrimonio}}$	$\frac{222,684.58}{153,949.24}$	145 %

Figura 9.

Análisis de razón de endeudamiento patrimonial a corto plazo del 2018 al 2020



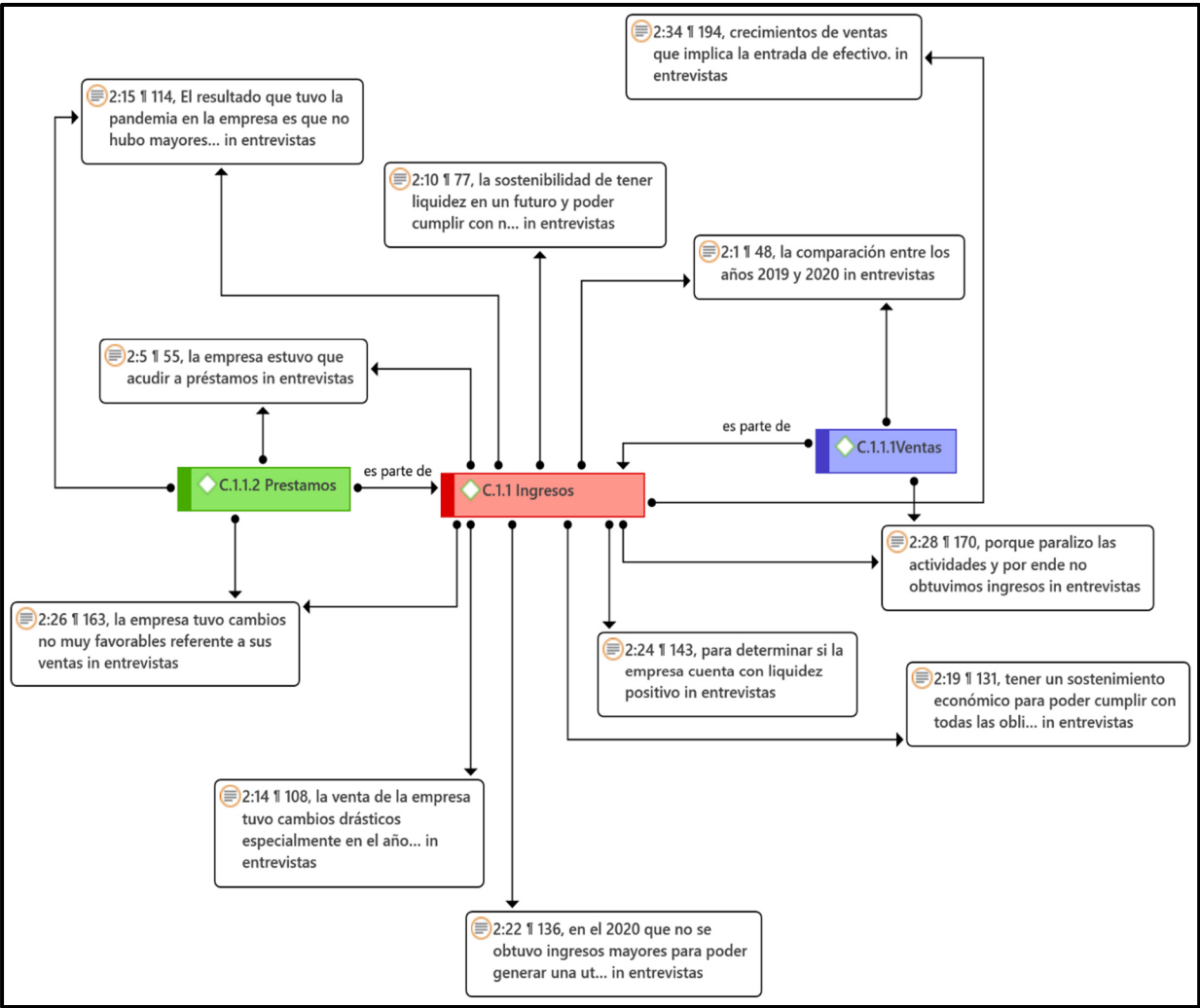
Análisis: En la figura y tabla indica el grado de endeudamiento que tiene la empresa a corto plazo con externos, lo cual demuestra que en el año 2018 manifiesta un endeudamiento que equivale a un 70% en relación al patrimonio neto, en cuanto al ejercicio 2019 obtuvo un incremento de 81%, respecto al año 2020 estuvo aún más comprometidos las obligaciones totales equivale a 145% esta situación limita y pone en riesgo a la empresa, lo que se estima que para el año siguiente mejorará. Son tres variaciones que se analizó en lo cual la mayor variabilidad lo tiene el 2020 por el tema de las circunstancias que se viene viviendo en adelante.

4.2 Descripción de resultados cualitativos

4.2.1 Subcategoría de ingresos

Figura 10.

Análisis cualitativo de la sub categoría de ingresos

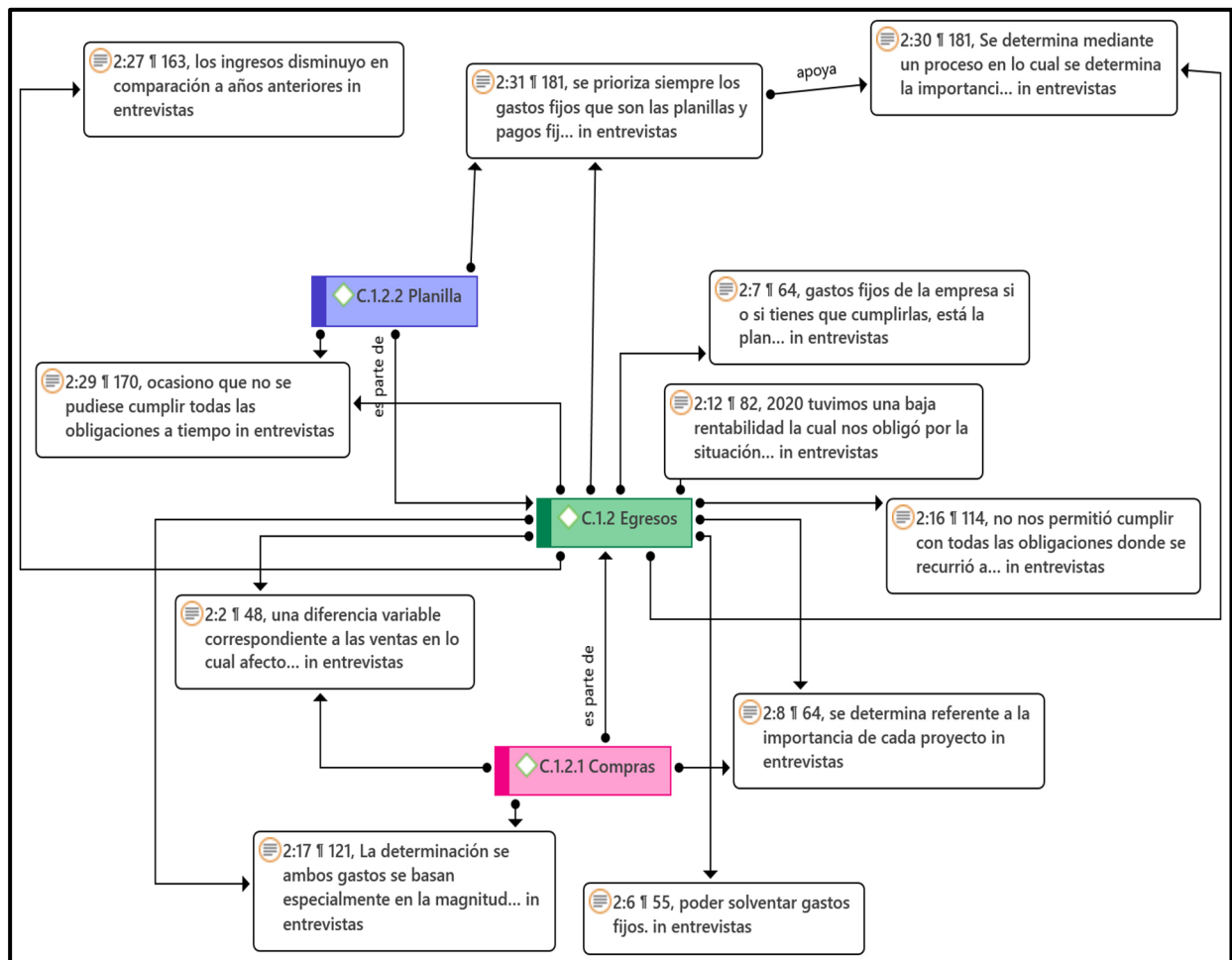


En la figura, en el análisis cualitativo se muestra la subcategoría ingresos con sus indicadores, ingresos para ventas, préstamos, todos procesados en el programa Atlas ti. En ese sentido las convicciones reportados por los entrevistados que son los empleados de la empresa, sustentan que los ingresos es de vital importancia para el desarrollo de sus actividades y el cumplimiento de sus obligaciones tanto para los dueños de la empresa que ello son los que suelen invertir en empresas sólidas debido a que son conscientes de sus restricciones monetarias y conocer que la empresa pueda ser rentable en el sector, las cuentas deben ser positivamente favorables, esperando obtener frutos favorables, cabe recalcar que la empresa en estos 3 últimos años la rentabilidad en la empresa no era favorable que solo cubría sus pagos fijos y algunas pagos variables

4.2.2 Categoría de egresos

Figura 11

Análisis Cualitativo De La Sub Categoría Egresos



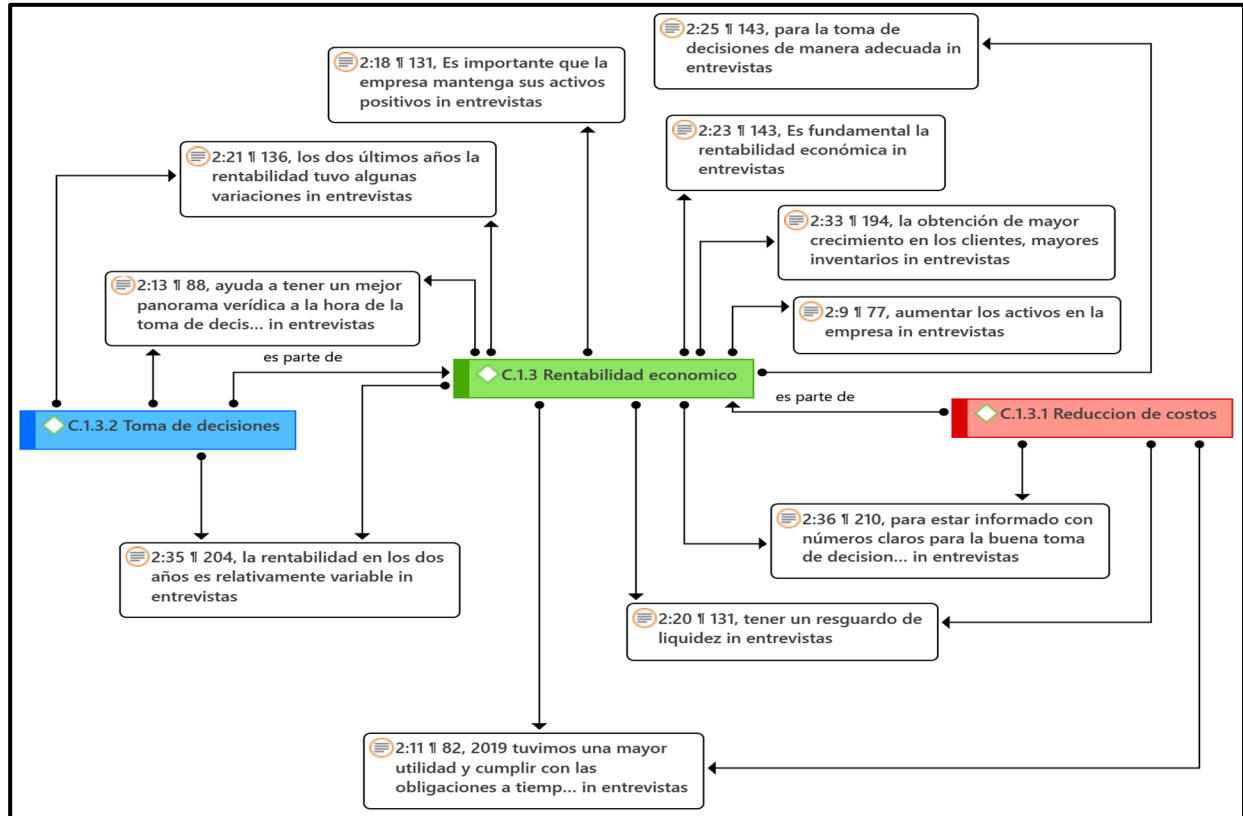
Análisis

El análisis cualitativo de la subcategoría egresos e indicadores, se ejecutó mediante el programa de Atlas ti, sobre las entrevistas realizadas a los empleados, se desarrolló la siguiente información referente a los egresos no hay una determinación adecuada a la hora de ejecutarse, no se prevé la importancia que tiene cada proyecto, en lo general se debe reducir los gastos dentro de la empresa, ya que los costos variables dependen de cuestiones de cómo el pago extras que tiene la entidad que se puede manejar sin perjudicar la calidad de los productos y servicios. referente a los pagos fijos que son de todos los meses es de suma importancia tener un presupuesto que identifiquen dichos gastos para estar informados y que los encargados tomen una adecuada decisión.

4.2.3. Subcategoría Rentabilidad económico

Figura 12.

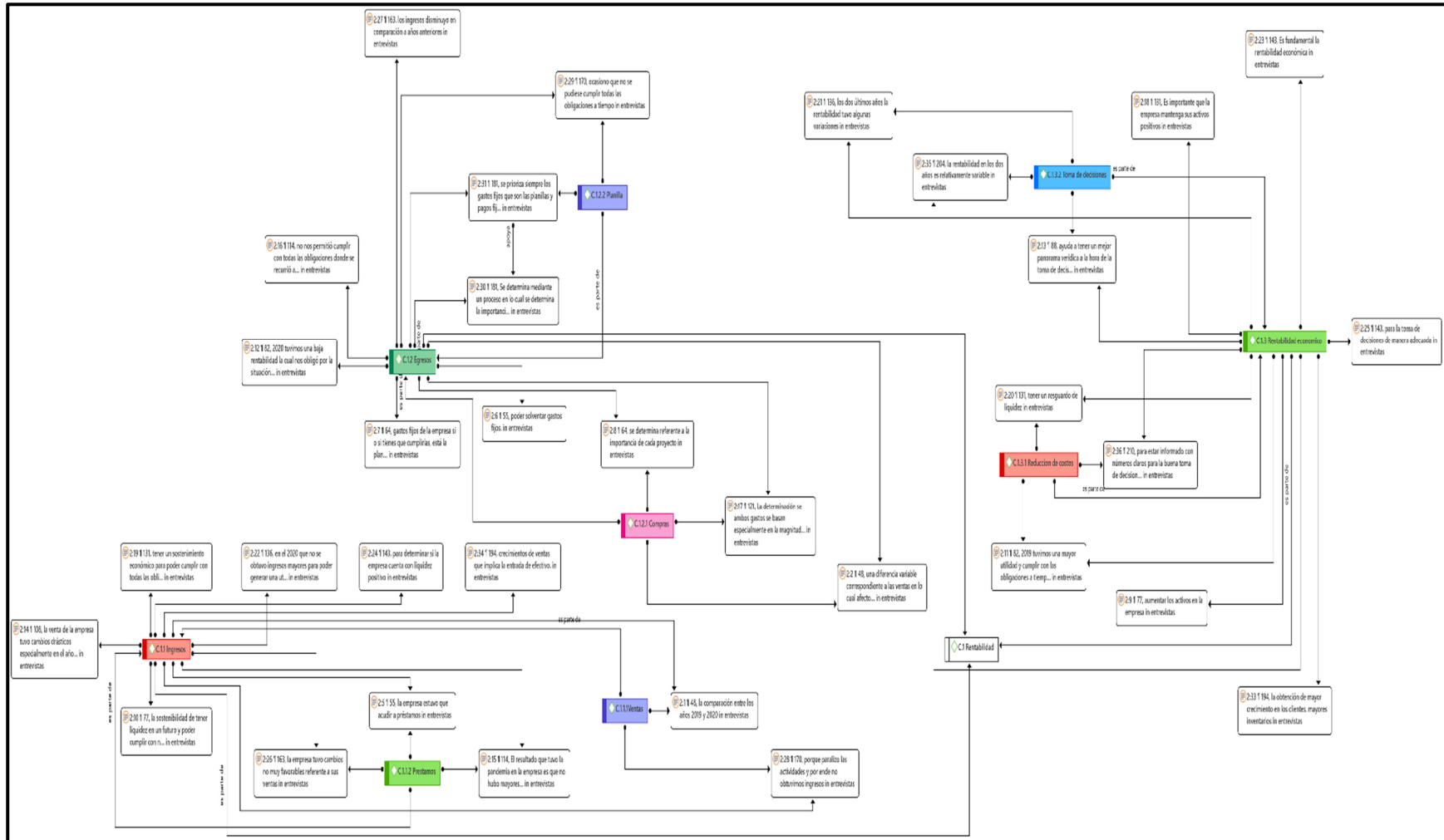
Análisis Cualitativo De La Subcategoría Rentabilidad Económico



El análisis cualitativo de la subcategoría rentabilidad económica e indicadores, se ejecutó mediante el programa de Atlas ti. Referente a las entrevistas ejecutados a los trabajadores, se diagnosticó la siguiente información , que la rentabilidad económica es fundamental para la empresa Mediante ello son las utilidades obtenidas en una empresa tras su inversión , de tal forma que están relacionadas de vender un producto o servicio, realizar un venta es generar entrada de dinero de tal manera que se adopte a tener una empresa productiva en el Sistema económico, la empresa a no está libre de sufrir un riesgo económico, es por ello que se adopta medidas puedan estar focalizado en el resultado de la rentabilidad y monitoreando los gastos para no hacer pagos extras que se debieron solucionar dentro de la empresa .

Figura 13

Resultados de la triangulación mixta



4.3. Diagnóstico final

Según los resultados de la triangulación mixta, se obtuvo y desarrollado la sub categoría del análisis cualitativo y cuantitativo en el programa de atlas ti, de acuerdo a los criterios establecidos por los entrevistados de la entidad indican que los ingresos es de vital importancia para el desarrollo de sus actividades y el cumplimiento de sus obligaciones tanto para los dueños de la empresa que ello son los que suelen invertir en empresas sólidas debido a que son conscientes de sus restricciones monetarias y conocer que la empresa pueda ser rentable en el sector, las cuentas deben ser positivamente favorables, esperando obtener frutos favorables, cabe recalcar que la empresa en estos 3 últimos años la rentabilidad en la empresa no era favorable que solo cubría sus pagos fijos y algunas pagos variables.

En el análisis documental se determinó las cuentas que tienen mayor relevancia y al mismo tiempo tiene relación con la problemática en la tabla 2 y figura 1 respecto a la liquidez corriente se puede apreciar que la empresa de servicios en el año 2018 1.73% y 2019 1.83% dispone por cada sol para que pueda cumplir sus obligaciones a corto plazo. Respecto a la liquidez del año 2020 se puede observar una disminución relativa de 0.98% en lo cual la empresa no puede cumplir con sus obligaciones en un corto plazo. La disminución del año 2020 se debe a las crisis económicas que hasta el momento se vive a nivel mundial ocasionado por la pandemia Covid-19 lo cual vino afectado a distintas empresas de diferentes rubros.

Se compararon las ratios financieras de los años 2018,2019 y 2020, en el caso de la liquidez se puede apreciar que la empresa de servicios en el año 2018 1.73% y 2019 1.83% dispone por cada sol para que pueda cumplir sus obligaciones a corto plazo. Respecto a la liquidez del año 2020 se puede observar una disminución relativa de 0.98% en lo cual la empresa no puede cumplir con sus obligaciones en un corto plazo. La disminución del año 2020 se debe a las crisis económicas que hasta el momento se vive a nivel mundial ocasionado por la pandemia Covid-19 en lo cual se observa que no puede ajustarse a la realidad por tener cuentas por pagar y solo puede solventar los pagos fijos que tiene la entidad.

Seguidamente, están los egresos en el cual se determinó en el análisis documental indica la magnitud de endeudamiento que tiene la empresa con externos. Se demuestra que en año 2018 la empresa tiene un apalancamiento financiero de s/0.41 de cada s/1.00 en inversión de activos, es

decir tiene comprometido sus activos en 58% que comparando con el año 2019 incrementando en un 45% en lo que se evidencia un incremento en sus activos. Referente al año 2020 se identifica de un incremento de s/0.59 esto se debe a que la empresa mantiene préstamos la cual generó gastos financieros.

Por otra parte, el endeudamiento patrimonial, el cual indica la autonomía de la empresa y la capacidad de financiamiento propia. el grado de endeudamiento que tiene la empresa a corto plazo con externos, lo cual demuestra que en el año 2018 manifiesta un endeudamiento que equivale a un 70% en relación al patrimonio neto, en cuanto al ejercicio 2019 obtuvo un incremento de 81%, respecto al año 2020 estuvo aún más comprometidos las obligaciones totales equivale a 145% esta situación limita y pone en riesgo a la empresa.

Siguiendo el mismo orden de ideas, en muchas ocasiones, las organizaciones o áreas o usuarios que requieren un servicio, compra o alquiler esto nace de una necesidad, pero no manejan un orden, cronograma de pagos pendientes, asimismo y no menos importante la falta de comunicación y coordinación entre las áreas involucradas, es por ello los expedientes de pago pasa a custodia para el control contable, de modo que puedan pagarse como un reconocimiento de pago cuando cuentan con liquidez.

Finalmente la subcategoría rentabilidad económica mide el beneficio generado por los activos sin tomar en cuenta el costo de financiamiento de estos, es decir , que nos permite conocer si el desarrollo de una empresa es óptima para medir la efectividad de tu gestión empresarial, que hace referencia los beneficios logrados en un determinado tiempo en lo cual invirtió y es fundamental para la empresa (Álvarez, 2016). También se diagnosticó que la empresa no cubre sus costes fijos y variables especialmente en al año 2020 que la economía se paralizó y por ende los ingresos estuvo bajo a medida que se normalizaba poco a poco .la cual disminuyó el flujo de caja y la rentabilidad , los entrevistados mencionan que para incrementar el valor de la empresa.

4.4 Identificación de los factores de mayor relevancia

4.4.1 Análisis Vertical

Cuadro 1

Análisis vertical

ANÁLISIS VERTICAL			
ACTIVO	2018	2019	2020
Efectivo y Equivalente de Efectivo	8.18%	15.76%	12.08%
Cuentas por Cobrar Comerciales	16.17%	19.94%	11.65%
Préstamos a Accionistas y Personal	1.67%	2.11%	2.03%
Otras Cuentas por Cobrar	4.40%	2.86%	2.72%
Gastos Contratados por Anticipado	8.14%	17.74%	18.53%
Existencias	14.81%	18.90%	19.78%
Crédito Tributos	0.41%	0.51%	0.40%
Anticipos Otorgados	4.10%	3.73%	3.78%
Total Activo Corriente	57.87%	81.56%	70.97%
	0.00%	0.00%	0.00%
Inmuebles Maquinarias y Equipos	87.84%	54.87%	59.22%
Activo Intangibles	16.07%	9.98%	10.77%
Depreciación Acumulada	-54.44%	-41.48%	-35.64%
Amortización Acumulada	-7.33%	-4.92%	-5.31%
Fact por Cobrar Cobranza Dudosa	0.00%	0.00%	0.00%
Total Activo No Corriente	42.13%	18.44%	29.03%
Total Activo	100.00%	100.00%	100.00%
PASIVO Y PATRIMONIO	0.00%	0.00%	0.00%
Tributos por Pagar	4.18%	2.27%	2.45%
Anticipos Recibidos	3.18%	3.57%	3.08%

Remuneraciones por Pagar	4.00%	0.0 0%	0.00%
Cuentas por Pagar Comerciales	22.80%	23. 11%	20.85%
Otras Cuentas por Pagar	9.34%	5.9 9%	5.66%
Obligaciones Financieras	15.62%	9.5 9%	9.04%
Ganancias Diferidas	0.00%	0.0 0%	0.00%
	0.00%	0.0 0%	0.00%
Total Pasivo No Corriente	0.00%	0.0 0%	0.00%
Total Pasivo	59.12%	44. 53%	41.09%
<u>Patrimonio</u>	0.00%	0.0 0%	0.00%
Capital	13.47%	20. 29%	21.90%
Reserva Legal	11.27%	12. 19%	12.42%
Resultados Acumulados	14.29%	18. 25%	19.70%
Resultado del Ejercicio	1.84%	4.5 3%	4.89%
Total Patrimonio	40.88%	55. 27%	58.91%
Total Pasivo y Patrimonio	100.00%	99. 80%	100.00 %

Análisis Vertical: En el análisis vertical de puede observar: la estructura de esta empresa de servicios indica que en el 2018 de 4.10% paso 3.73% en el 2019 y 3.78% para el 2020 aquí se puede ver una concentración de activos en inventarios, las cuentas por cobrar vemos que va de aumento entre los 3 años.

4.4.2 Entregable 1

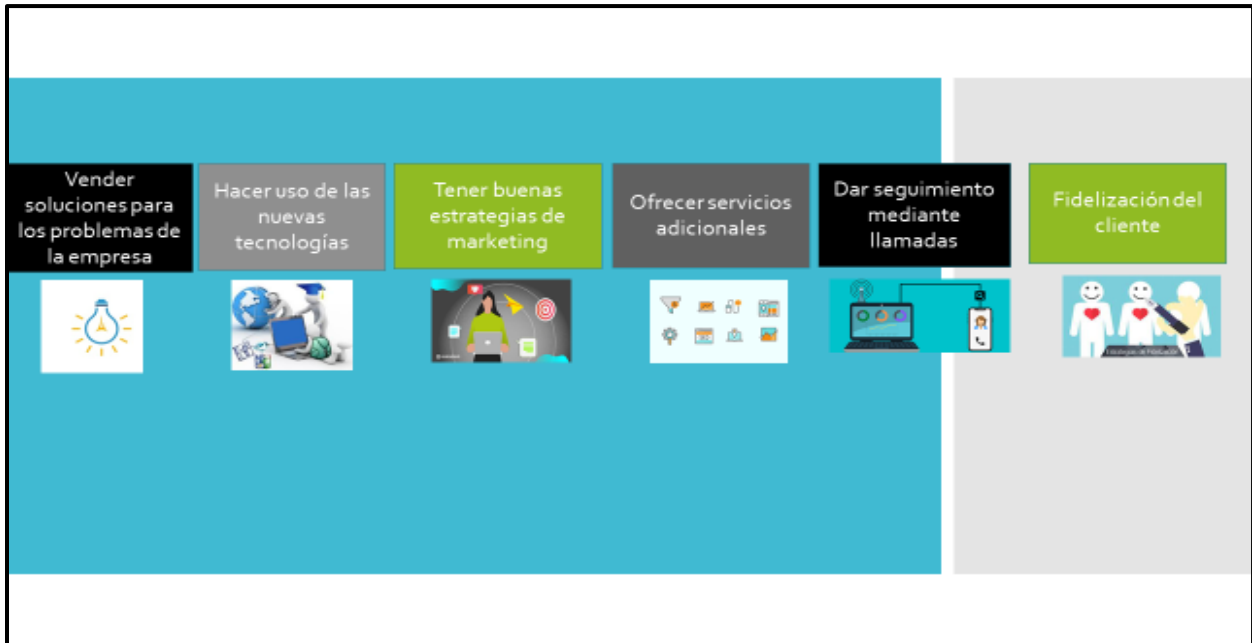
Objetivo 1: Proponer estrategias para el incremento de ventas, se aplicará la estrategia para ejecutar una buena gestión para el incremento de las ventas, se observaron dos evidencias que se desarrollaron a continuación:

Solución 1: Incrementar el factor de las ventas que afectan directamente a la rentabilidad en base a estrategias

Estrategias para el incremento de ventas:

Dentro de una organización las ventas es parte fundamental a base de ello sustentan sus actividades, sin ventas, la empresa está destinada al fracaso o al cierre. Sin embargo, vender se ha convertido en una situación complicada en el contexto socioeconómico, implementar una estrategia de venta que esté más adecuada para una empresa es uno de los objetivos que ayudan a mejorar y crecer.

Figura 14.



Estrategias para el incremento de ventas

Vender soluciones para los problemas de la empresa: en esta situación la empresa buscará presentar una propuesta llamativa e innovadora al momento de ofrecer una propuesta de venta para que el cliente opte al modelo de necesidad que requiera y satisfacer sus necesidades.

Figura 15.
Soluciones de venta



Hacer uso de las nuevas tecnologías: la empresa debe optar en hacer uso e implementar de una forma adecuada su página web, para desarrollarse en el mundo empresarial y tener posibilidades interesantes en el rubro, para ello es importante determinar puntos primordiales en el uso de las tecnologías y las mejoras dentro de la empresa.

Tener buenas estrategias de marketing: la empresa debe tener en cuenta que el uso de buenas estrategias de marketing como por ejemplo promocionar sus servicios vía online ayudará a tener mayores ventas y generar rentabilidad.

Dar seguimiento mediante llamadas: para la empresa es importante tener constancia en el seguimiento de una cotización enviada al cliente.

Fidelización del cliente: para la empresa es importante fidelizar al cliente para seguir generando mayores ingresos que satisfacen a su nivel económico, es determinante que el cliente se sienta satisfecho y que cubra con sus expectativas del servicio brindado.

La estrategia para el incremento de ventas se realizará con el único propósito de atraer clientes para su fidelización y de esa forma el crecimiento de la empresa y la obtención de utilidades para que la empresa pueda cumplir con todas sus obligaciones a corto plazo.

4.4.3 Entregable 2

Objetivo 2: Proponer nuevas políticas de ventas, se ejecutará esta estrategia para incrementar la rentabilidad mediante las ventas.

Solución 2: Incrementar las ventas mediante nuevas políticas

Las nuevas políticas de ventas

Figura 16.

Políticas de ventas



Introducción

En el presente manual se procederá a poner diferentes procesos para tener un adecuado manejo en las políticas de ventas que realiza la empresa, este manual de políticas ayudará a tener más cartera de clientes e ir acorde a las estrategias de ventas que se presentaron en el objetivo N° 1. Se procederá a determinar lineamientos para tener un proceso adecuado a la hora de tener un contacto directo con el cliente, este manual de políticas de ventas ayudarán a generar nuevas alianzas con los clientes. En la empresa se servicios es recomendable utilizar diferentes recursos y estrategias para el mercado a fin de obtener buenos resultados.

Objetivo: Establecer políticas de ventas que genere a la empresa tener un manejo adecuado en un servicio.

Políticas:

Atención al cliente: es una herramienta donde lo principal es la relación empresa-cliente para relacionarse y ver sus necesidades que requiera al momento de solicitar una cotización y generar un ambiente productivo.

Calidad de servicio: un servicio de calidad es el que satisface sus necesidades del cliente, esa pequeña demostración en donde que el servicio que están brindado cubre las expectativas del cliente es importante conseguir ese punto dentro de la empresa.

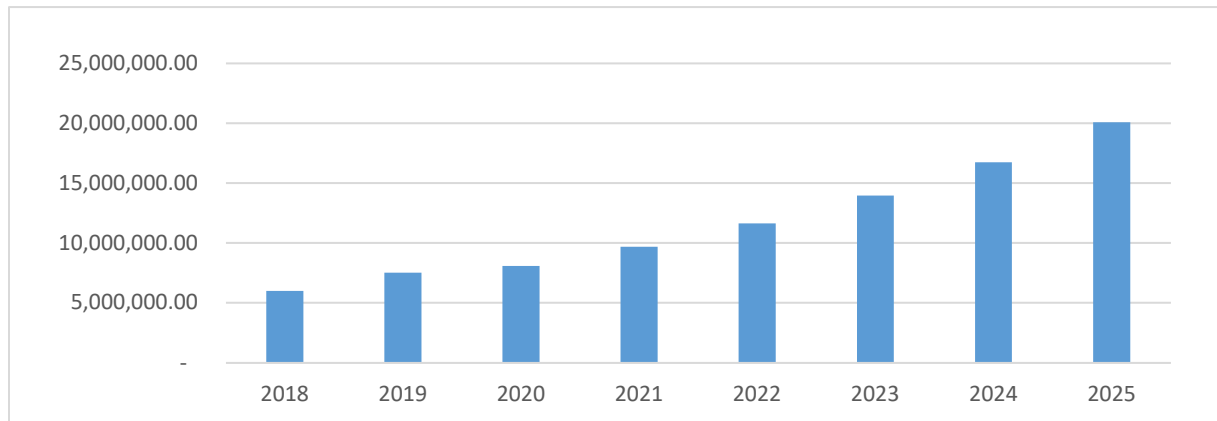
La empresa debe mejorar su rentabilidad: esta política se debe implementar en la actividad en la empresa para ir mejorando su rentabilidad.

Ventas proyectadas 2021 al 2025

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Ventas	2,000,030.00	,505,080.00	,070,871.48	,685,045.78	1,622,054.93	3,946,465.92	6,735,759.10	0,082,910.92

Neta

s



Objetivo 1: Se proyecta el aumento de las ventas en 10% anuales

4.4.4 Entregable 3

Objetivo 3: controlar los pagos, se aplicará la buena gestión de disminuir las cuentas por cobrar, la estrategia es la integración de un plan de trabajo enfocado en la recuperación de las cuentas por cobrar, para ello se realizó la proyección de los estados financieros proyectados al 2025.

Solución 3: Estados financieros proyectados, disminución en las cuentas por cobrar se harán efecto mediante estrategias las cuales se desarrollan:

Factoring: es una de las políticas de implementación para la empresa por el incremento de las cuentas por cobrar que mantiene la empresa hasta el momento, esta estrategia generará que las cuentas por cobrar disminuyan.

El factoring Electrónico en la actualidad cuenta con 3 herramientas de pago:

Adelanto total: es un tipo de financiamiento automático de las facturas que al día siguiente de que se envía la información al banco.

Adelanto en línea: la empresa decide cómo financiar las facturas enviadas por el cliente, el financiamiento se realiza en línea a través de la página de cada banco.

Pago al vencimiento: recibes el pago de las facturas en la fecha en que se ve Beneficios para la empresa en utilizar este sistema para, evitar el manejo de documentos, efectivo y

cheques, eficiencia y rapidez: disminuye los procesos administrativos, mayor poder de negociación, al ofrecer mejores tasas de financiamiento a tus proveedores. Acceso online a la más completa información sobre la situación de tus pagos.

Figura 17

Modelo de factoring

Factoring							
Institución	Número días	Ventas clientes año 2020	TEA	TED	Interes descontado	Comisiones por documento	Importe a cobrar
Interbank	60	43,843.68	32.49%	0.0782%	2,008.35	360.00	41,475.33
Scotiabank	60	43,843.68	14.25%	0.0370%	962.74	1,380.00	41,500.94
BBVA	60	43,843.68	32.00%	0.0771%	1,982.51	420.00	41,441.17
BCP	60	43,843.68	22.00%	0.0553%	1,429.24	1,620.00	40,794.44
Factoring SF	60	43,843.68	59.07%	0.1290%	3,263.99		40,579.69

Descuento por pronto pago		
Crédito	Condición	TDEM
A 30 días	Contado	2.00%
A 60 días	Contado	3.00%

Figura 18.

Factoring Online



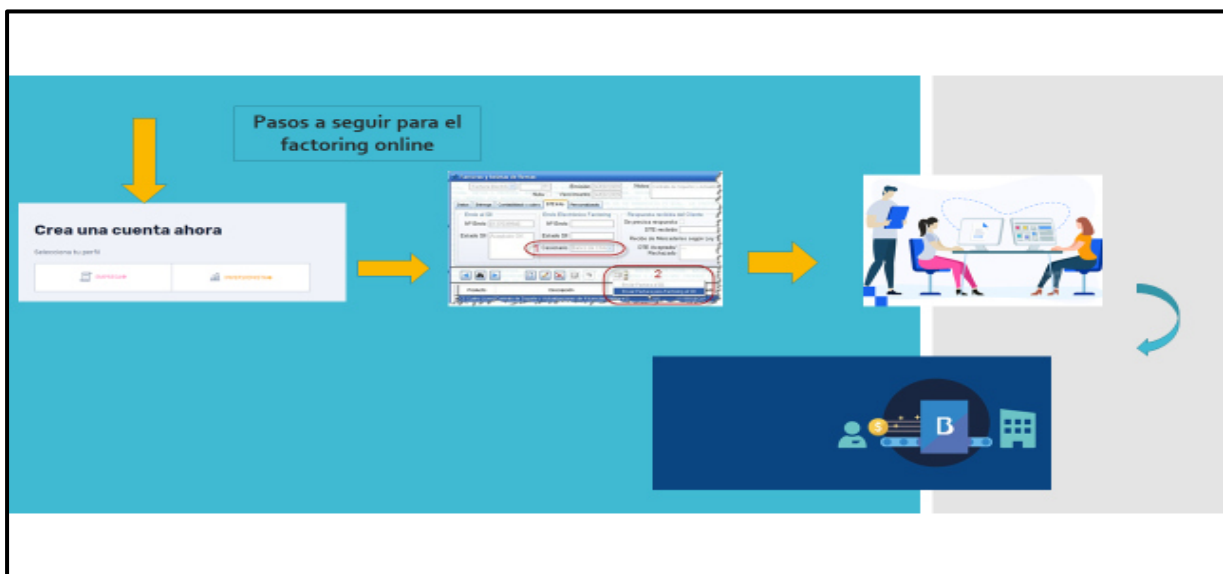
Es una herramienta de financiación que es utilizada por un gran porcentaje de empresas que optan en utilizar este tipo de herramienta para la facilidad de cobros adelantados, el factoring online tiene diferentes ventajas frente a otras opciones de financiamiento, porque permite obtener inmediata de manera 100% online, con bajos intereses y trámites rápidos para que las empresas tengan facilidad de cumplir sus obligaciones a proveedores y empleados.

En la actualidad existen diversas plataformas de servicios de financiación que otorgan oportunidades de financiamiento para las empresas , en la cual realiza las transacciones rápidas, seguras y a tasas competitivas desde el punto de vista de cualquier banco tiene una flexibilidad las 24 horas del día donde se puede realizar el trámite desde la mejor comodidad, referente al tiempo se puede disponer de hasta 85% del valor de las facturas en tan solo 24 a 48 horas en la cual facilita a la empresa. Procedimiento para solicitar

1. como primer paso se tiene que registrar en la plataforma online y subir los documentos solicitados para verificar la empresa.
2. como segundo paso se sube las facturas al sistema y se crea la primera operación, una vez validada y verificada

Figura 19.

Acceso al Factoring



Estado de situación proyectada periodo 2021 al 2025

Se presenta el estado de situación financiera proyectado al 2025 con la finalidad de analizar los ratios de gestión que reflejaran la aplicación de las propuestas presentadas, si bien los períodos tomados como muestra 2018, 2019 y 2020 la empresa pudo cumplir con sus obligaciones a corto plazo, lo que se busca mejorar los niveles de liquidez para evitar futuros inconvenientes económicos, para poder determinar la efectividad de los propuesto se presenta la proyección de los estados resultados y los ratios de rotación de las cuentas por cobrar

Figura 20.

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
ACTIVO CORRIENTE						
Efectivo y equivalente de	30,794.83	42,973.77	53,934.82	63,799.76	72,678.21	80,668.82
Cuentas por cobrar com	60,894.71	54,805.24	49,324.72	44,392.24	39,953.02	35,957.72
Otras cuentas por cobrar	16,588.50	13,270.80	10,616.64	8,493.31	6,794.65	5,435.72
Pagos anticipados	30,665.58	24,532.46	19,625.97	15,700.78	12,560.62	10,048.50
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	138,943.62	135,582.28	133,502.15	132,386.10	131,986.50	132,110.75
ACTIVO NO CORRIENTE						
Inmuebles maquinaria y	330,821.71	330,821.71	330,821.71	330,821.71	330,821.71	330,821.71
Depreciación acumulada -	205,054.78	246,065.74	295,278.88	354,334.66	425,201.59	510,241.91
Intangibles	60,524.44	60,524.44	60,524.44	60,524.44	60,524.44	60,524.44
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	186,291.37	145,280.41	96,067.27	37,011.49	33,855.44	118,895.76
TOTAL ACTIVO	325,234.99	280,862.69	229,569.41	169,397.59	98,131.06	13,214.99
PASIVO CORRIENTE						
Tributos por pagar	15,742.52	15,899.95	16,058.94	16,219.53	16,381.73	16,545.55
Cuentas por pagar come	85,880.09	60,116.06	42,081.24	29,456.87	20,619.81	14,433.87
Otras cuentas por pagar	35,162.29	28,129.83	22,503.87	18,003.09	14,402.47	11,521.98
Remuneraciones por pa	15,081.85	13,573.67	12,216.30	10,994.67	9,895.20	8,905.68
TOTAL PASIVO CORRIENTE	151,866.75	117,719.51	92,860.35	74,674.17	61,299.21	51,407.07
PASIVO NO CORRIENTE						
Obligaciones financieras	58,824.52	47,059.62	37,647.69	30,118.15	24,094.52	19,275.62
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	58,824.52	47,059.62	37,647.69	30,118.15	24,094.52	19,275.62
PATRIMONIO						
Capital	50,734.64	50,734.64	50,734.64	50,734.64	50,734.64	50,734.64
Resultados acumulados	53,824.87	60,754.59	104,559.59	259,853.81	570,442.26	1,191,619.17
Utilidad - pérdida	6,929.72	43,805.00	155,294.23	310,588.45	621,176.90	438,758.86
TOTAL PATRIMONIO	111,489.23	155,294.23	310,588.45	621,176.90	1,242,353.81	1,681,112.67
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	322,180.50	320,073.35	441,096.49	725,969.22	1,327,747.54	1,751,795.37

Estado Financiero Proyectado

4.4.5 Entregable 4

Objetivo 3: tener un control adecuado al momento de otorgar un crédito a una empresa y analizar cual es ranking crediticio ante otras entidades, de esa manera disminuir las cuentas por cobrar.

Solución 3: pasar por un scanner crediticio a los clientes antes de otorgar un crédito

En el momento muchas entidades no prestan atención a la gestión que realiza el área de cobranzas, en cuanto a ello no hacen que participe de las decisiones que se dan en la empresa en relación a los proyectos futuros, sin embargo, es encargada de la estabilidad de la recuperación de dinero y de todo lo relacionado para aquel compromiso que se cumpla.

En la empresa de servicios y especialmente en la empresa de estudio, se deben orientar ciertos criterios para determinar la integridad financiera, por ello el área de administración y de contabilidad tienen un papel muy importante para intentar la estabilidad de la empresa, por ello propongo que se habilite un usuario de ingreso para el sistema de INFOCORP(central de riesgo) con el objetivo que los interesados verifiquen la situación financiera que el cliente pueda tener para un lineamiento de información de cada cliente nuevo que necesite un crédito.

Figura 2

Central de riesgo



The image shows a screenshot of the Equifax website. The main content area is titled "¿Y tú cómo cuidas tu salud financiera?" and contains a form for verifying a credit report. The form includes fields for "Tipo de Documento" (DNI), "Nro de Documento" (70210888), and a photo of the document (3ZMDBE). A "VALIDAR" button is at the bottom. To the right, a sidebar titled "¿Por qué debes consultar tu reporte de Crédito Infocorp?" lists three reasons: checking financial and commercial entities, monitoring the Equifax score, and confirming registered debts. Contact information for Equifax is provided at the bottom of the sidebar.

4.4.5 Entregable 5

Objetivo 5: seguimiento de las cuentas por cobrar, se aplicará la estrategia para ejecutar una buena gestión al seguimiento de cobranza, se observaron las evidencias que se desarrollan.

Solución 5: Implementación de un proceso de cobranza en la empresa para facilitar el adecuado manejo de las cuentas por cobrar y favorecer a la organización a incrementar sus ingresos.

Figura 22.

Manual de políticas de cuentas por cobrar



Cuadro 5.

Políticas de cobranza

Empresa de servicio	COD:
	Fecha de vigencia: 01/01/2022
	Versión: 01
	Página:1
Políticas de cobranza	
Ventajas Obtener la información lo más rápido posible que permita a la empresa en realizar la toma de decisiones en el tiempo requerido por gerencia, el tener políticas de cobranza que estén bien establecidas y que se desarrollen a tu negocio obtiene ventajas, por ejemplo: minimizar conflictos, se evitan decisiones arbitrarias, consecuentemente a los acuerdos, uniformiza el proceso y esclarece las normas. Por ello , representa un beneficio óptimo para la empresa si está bien empleada.	
Objetivo La calidad y la obtención de la información tiene un objetivo importante en la empresa porque ayuda en la presentación de los estados financieros sin ningún retraso. Asimismo tener un flujo de caja mayor positivo para la empresa ,relacionado a la recuperación del dinero sin la pérdida de los clientes.	
Políticas <ul style="list-style-type: none">● Solicitar datos para el registro del cliente, tales como el Ruc, información de la persona encargada de pagos, dirección fiscal, correo y teléfono.● Revisar el estado de buen pagador del cliente, Infocorp● Mediante un análisis del cliente se le otorgará un crédito mínimo de 20 a 30 días de acuerdo al importe de la deuda.● Toda cobranza tendrá que ser cancelada por cheques, comprobantes de depósito, bancario o por transferencia electrónica a nombre de la empresa.● Se mantendrá informado a los clientes sobre sus estados de cuenta y valores	

pendientes por cancelar, utilizando diferentes medios de comunicación tales como; llamadas telefónicas, correos electrónicos, notificaciones escritas y visitas si es necesario utilizar en últimas instancias del caso, este estará a cargo del jefe de cobranzas.

- Únicamente el área de cobranza es el responsable de recibir todo lo relacionado con pago de clientes.
- Los cheques deben estar emitidos a nombre de la empresa, no están autorizados a recibir cheques girados a nombre de terceras personas

Procedimientos

- Analizar los plazos acordes a las fechas pactadas.
- Enviar correos, realizar llamadas para mantener al cliente informado de sus deudas pendientes.
- Si exceden el tiempo acordado, será necesario realizar una reunión para que indiquen el retraso de los pagos.
- Si llegan a pagar en los tiempos pactados, procederán por lo legal para la recuperación de lo invertido.

Sanciones

Presentando las políticas de las cuentas por cobrar detalladas, la facultad de la empresa de servicios será que el área responsable que no cumplan con las normas y lineamientos mencionados en el desarrollo de las actividades.

4.5 Propuesta

4.5.1 Priorización de los problemas

Después de haber finalizado el análisis correspondiente identificado por los estados financieros por los tres últimos períodos, asimismo las entrevistas aplicado a las personas responsables que están relacionado con el problema de esta presente investigación la cual se identificó 3 problemas que afectan la rentabilidad, lo cual son: en primer lugar, se encontró un problema la disminución de las ventas lo que no genera rentabilidad debido a desactualización que la empresa mantiene una mala gestión en sus políticas de cobranza que se determinan a sus necesidades de la empresa y la de sus clientes. Como segundo problema tenemos, es el incremento gastos de pagos indebidos que la empresa no mantiene una buena gestión de control en referencia a los gastos. Como último problema tenemos, el indebido manejo de liquidez en la empresa.

4.5.2 Consolidación del problema

La empresa de servicios presenta una disminución significativa en las ventas debido a que no existe un seguimiento en las cuentas por cobrar por lo tanto repercute en el cumplimiento de pagos y el inadecuado control en el proceso de gastos realizados consecuentemente para ello no se considera el manejo se demuestra que, la empresa de servicios identifica la falta de liquidez y las obstaculizaciones en el momento de cumplir con sus principales obligaciones que tiene como empresa, esto debido a un incremento de las cuentas por cobrar además presente una deficiencia en las cobranzas no hay un control, como podemos apreciar en los resultados que se obtuvieron existe una carencia en el tema de las cobranzas, para mejorar el rendimiento de la rentabilidad, de esa forma se puede tener una mejora en la rotación de las cuentas por cobrar y la integración de las áreas involucradas en relación a la rentabilidad.

4.5.3 Categoría solución (conceptualización)

Luego de consolidar la información y priorizar problemáticas identificadas se determinó las posibles soluciones, La presente investigación tiene como categoría solución Proponer estrategias para el incremento de ventas, se aplicará la estrategia para ejecutar una buena gestión para el incremento de las ventas, fue conceptualizada al momento de analizar los resultados obtenidos de los instrumentos cuantitativos y cualitativos, se busca presentar una mejora constante y permanente de la rentabilidad para la empresa, asimismo se considera la gestión de cobranza

como un instrumento importante. Se considera que el objetivo fundamental de la gestión de cobranza es mantener una relación de comunicación permanente con los deudores.

Por otro lado, la siguiente solución es el incremento de las ventas, es decir, cumplir con la propuesta lo cual determina este punto importante porque está focalizado con la rentabilidad de la empresa, por lo tanto, cuanto más incremente las ventas es mejor para la empresa. Una adecuada gestión de ventas es considerando el seguimiento oportuno a los clientes y constatar el trabajo que se viene realizando.

Por último, se tiene como solución estrategias de ventas para el incremento de la rentabilidad, en lo cual se pretende desarrollar políticas de ventas para la correcta gestión, además se consideró que la empresa contrate servicios de una central de riesgos para estar informados respecto a su ranking crediticio en cual se podrá analizar.

4.5. Objetivo general y específicos de la propuesta

Se plantea esta investigación para llegar a conocer cuáles son lineamientos que no permite tener un crecimiento constante de la empresa, por ello los objetivos es llegar a mejorar la rentabilidad de la empresa en un 10% sugiriendo políticas para potenciar la liquidez y generar más ventas, indicar que los factores de seguimiento de cobranza son inadecuados para la empresa y establecer propuestas para incrementar la rentabilidad.

4.5.5 Impacto de la propuesta

La propuesta ,Estrategias de ventas para el incremento de la rentabilidad en una empresa de servicios, está vinculada a la creación de políticas de cobranza y pagos, elección de un personal eficiente con la finalidad de obtener una rentabilidad más alta en los siguientes años y con un único propósito de obtener una mejora continua de la empresa.

4.5.6. Direccionalidad de la propuesta

Cuadro 1.

Objetivos	Alternativa de solución	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable	Presupuesto	KPI	Entregables
Objetivo 1. Proponer estrategias para el incremento de ventas	Alternativa 1 ejecutar una buena gestión de ventas	Elaboración de los procesos de venta	1/01/2022	5	16/01/2022	a. G.G b. administración c. Contabilidad	15	KPI 1.Medir la gestión de ventas	Evidencia Las estrategias de venta
		Prepara un plan estratégico	16/01/22	5	31/01/2022	a. G.G b. administración c. Contabilidad	20		
		Elaboración un informe de ventas	31/01/22	5	16/02/2022	a. G.G b. administración c. Contabilidad	120		
		Ejecución de plan estratégico de ventas	16/02/22	15	28/02/2022	a. G.G administración c. Contabilidad	350	KPI2.Medición del cumplimiento de las políticas de ventas	Evidencia Las políticas de venta

Cuadro 2.

Obj etivos	Alternativa de solución	Actividades	Inicio	Días	Fi n	Responsable	Presupuesto	KPI	Entreg
Obj etivo 2. controlar las cuentas por cobrar	Alte rnativa 2. manual de procesos de cuentas por cobrar	Analizar las facturas pendientes de pago	1/01/22	5	16/01/22	a. G.G b. administración c. Contabilidad	15	KPI 3. Análisis de los estados financieros	Eviden Los estados financi proyec
		A2 Presentará u EE.FF actualizados	16/01/22	5	31/01/22	a. G.G b. administración c. Contabilidad	20		
		A3 Proponer el factoring como una herramienta para la disminución de las cuentas por cobrar	31/01/22	5	15/02/22	a. G.G b. administración c. Contabilidad	120		Eviden
		A1 Revisar a detalle las cuentas por cobrar	15/02/22	15	16/01/22	a. G.G b.administración c. Contabilidad	350		KPI 4. Análisis periódicos de las cuentas por cobrar

Cuadro 3.

Matriz de direccionalidad de la propuesta

Objetivos	Alternativa de solución	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable	Psto	KPI	Entregables
Objetivo 3. seguimiento de las cuentas por cobrar	Alternativa 3 ejecutar una buena gestión de ventas	Elaboración de los procesos de venta	1/01/2022	5	16/01/22	a. G.G b. administración c. Contabilidad		KPI 5. Medición de las cuentas por cobrar	Evidencia 5. Las nuevas políticas de cobranza
		Prepara un plan estratégico	16/01/22	5	31/01/22	a. G.G b. administración c. Contabilidad			
		Elaboración un informe de ventas	31/01/22	5	16/02/22	a. G.G b. administración c. Contabilidad	0		
		Ejecución de plan estratégico de ventas	16/02/22	15	8 /02/22	a. G.G administración c. Contabilidad a		KPI 2. Medición del cumplimiento de las políticas	

4.6. Discusión

Esta investigación está basada en el estudio de los procedimientos o actividades económicas que cuenta la empresa, en base a ello se planteó como objetivo principal : proponer estrategias de ventas para el incremento de la rentabilidad, debido a que la problemática orienta directamente a la rentabilidad por lo que la empresa no cuenta con políticas establecidas para el seguimiento en la gestión de cobranzas , eso conlleva que la empresa no pueda cumplir con sus obligaciones a corto plazo y también para que pueda acceder a realizar proyectos nuevos, Por lo tanto el presente trabajo de investigación la cual tiene el nombre de estrategias de ventas para el incremento de rentabilidad en una empresa de servicios Lima,2021; como objetivo se tuvo proponer estrategias de ventas, como propuesta de solución se tendrá que ejecutar una buena gestión de ventas para el adecuado manejo en la empresa y que con ello se pueda mejorar e incrementar los resultados de las ganancias.

Por medio de las entrevistas que se realizó al gerente general, al área administrativo y contable y el análisis obtenido de los estados financieros e indicadores de los años 2018 y 2020. Se obtuvo que la empresa es poco rentable la cual conlleva a que tenga retrasos en los pagos a proveedores. Se compararon las ratios financieras de los años 2018,2019 y 2020, en el caso de la liquidez se puede apreciar que la empresa de servicios en el año 2018 1.73% y 2019 1.83% dispone por cada sol para que pueda cumplir sus obligaciones a corto plazo. Respecto a la liquidez del año 2020 se puede observar una disminución relativa de 0.98% en lo cual la empresa no puede cumplir con sus obligaciones en un corto plazo.

La medición de la gestión de ventas es un indicador importante para la empresa, es una herramienta que cuando está bien implementada y se da buen uso es orientada a la planeación estratégica de la entidad, es decir está alineada a los objetivos, políticas para el logro de las propuestas establecidas, es una herramienta la cual permite medir el impacto en los niveles de la organización. Asimismo, es considerable realizar la implementación de las propuestas realizadas para la mejora referente a lo que viene ocasionando el problema en la empresa, para ello se evidenciara en diferentes trabajos realizados

Según Julcahuanca (2021) en su investigación menciona que es importante plantear estrategias financieras para incrementar la rentabilidad. Esto debido a que la organización en los últimos años no fue rentable. Por ese motivo existe una posibilidad de riesgo en que la empresa

quiebre porque no cuenta con un respaldo de liquidez para solventar sus obligaciones a corto plazo. Por ese motivo tiene como objetivo general proponer estrategias financieras para incrementar su utilidad y contar con solvencia económica. Por ello es importante determinar un proceso que va acorde a todo relacionado al tema problemático para ir desarrollando de manera óptima.

Según, Acosta (2020), en su investigación realizada detalla las estrategias financieras para mejorar la rentabilidad en una empresa de Trujillo, donde su propósito es promover estrategias para el incremento de la rentabilidad en donde evidencia que la empresa requiere de una capacitación al personal para llegar al objetivo de optimizar las ventas. Además tendrá que identificar y conocer cuál es su capital de trabajo que lo está respaldando al momento de una inversión y mediante los ratios financieros conocer los niveles de rentabilidad que la empresa viene generando para una buena toma de decisiones para que la empresa mejore.

Según León (2019) en su investigación detalla que tuvo como propósito analizar cuidadosamente las causas que afectan directamente con la rentabilidad de la empresa. Su objetivo principal es proponer estrategias para incrementar la rentabilidad en la organización para mejorar cada falencia de cada factor que ayude a incrementar la rentabilidad como las ventas y la disponibilidad de efectivo para cubrir sus obligaciones a corto plazo.

Según, Nixon (2019), en su investigación desarrollada detalla el diseño de estrategias para mejorar la rentabilidad que tuvo como objetivo la mejora de su rentabilidad respecto a las actividades que realizan en aquella empresa que se estudió, lo cual desarrollar buenas estrategias es de gran ayuda para generar que la empresa se desarrolle y cuente con solvencia económica, en donde establece ciertos criterios para dejar de evidencia para otros trabajos y contar con un sostenimiento adecuado a la hora de toma de decisiones.

En su investigación Ramos (2016), indica que las implementaciones de nuevas estrategias obtuvieron un resultado favorable de acuerdo a la estimación de ventas en lo que concierne a la empresa incrementar su rentabilidad y crecer en el mercado para tener mejores oportunidades.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primera: Las estrategias de ventas en la empresa de servicios no se ha logrado realizar una mejora adecuada y el debido tratamiento de la gestión de ventas y políticas. Por qué no tiene establecido y estructurado procedimientos para el tratamiento de la gestión de ventas. Como consecuencia el resultado financiero se puede observar en las ratios financieras muestran una disminución principalmente en el año 2020

Segunda: Al diagnosticar los problemas de la investigación, no se alcanzaron
Incluir factores que ayudan a lograr mejorar la gestión de las ventas que realiza la empresa. Existe una supervisión de todo el manejo de ventas que se realizan en la empresa por parte del área administrativo, pero no se desarrolló el control no está incluido en su totalidad. Debido a que el personal encargado no cuenta con procedimientos establecidos para el manejo de la gestión de ventas.

Tercera: En la empresa de servicios, se realiza todo proceso o etapa de tratamiento basado en los conocimientos y criterios personales de los encargados o establecidos por la gerencia. Por qué no cuenta con un manuales organizados de funciones y eso conlleva una inestabilidad en el manejo administrativo en referencia a la información y tratamientos que sirvan como guía de apoyo en las falencias que la empresa puede tener en ese momento.

5.2 Recomendaciones

Primero: Se recomienda a la empresa de servicios cumplir las estrategias de ventas para que el proceso de elaboración y desarrollo sea acorde en lo establecido que tiene como objetivo incrementar la rentabilidad, mediante un buen manejo de la gestión de ventas para que la empresa aumente sus ventas mediante estados financieros proyectados.

Segunda: Se recomienda a la empresa implementar un manual de procesos de cobranza en donde el área encargada esté familiarizada en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa, con el objetivo de tener un control y obtener información real y completa, de tal forma que facilitará tener una información actualizada y verídica para trabajar en los estados financieros mensuales o anuales, esto aportará a la empresa la solución a una de los diferentes problemas que cuenta la organización y en la hora de toma de decisiones en satisfacción de la empresa

Tercera: Se recomienda a la empresa originar estados financieros mensuales o semestrales con el objetivo de analizar el estado en que se encuentre la empresa proyectarse a consolidar mejores ingresos de ventas y plantear estrategias para una mejora en la situación de la empresa.

REFERENCIAS

- Banco de España. (2019). La rentabilidad de la empresa no financiera española. Informe trimestral de la economía española.
- Banco Mundial, (2020). Informe Anual.
- Barbei, A. Ailén B. (2014). Teoría contable positiva.
- Bernal. (2010). Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias. (Tercera edición ed.). Pearson Educación.
- Castells, M. (2017). La metodología es similar a la expuesta hasta ahora.
- Corporación Financiera Internacional. (2020). Informe Anual IFC.
- Cúrvelo, J. (2010). Teorías y praxis de los modelos contables para la representación de la información financiera.
- Escrivá, S. Martínez. (2014). Gestión de compras.
- Frank, James L. (2005). *Teoría de la contabilidad y el control*.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística*. Fundación Sipa,
- Instituto Peruano de Economía. (2018). Aporte de la minería al PBI.
- Limay, C. (2014). Propuesta de mejora de la gestión.
- Mazzeo, M. Nara. (2012). Liquidez para las empresas.
- Mesa, López. (2015) "*pago de lo indebido*" (*Su régimen en el Código de Vélez, en la*. Editorial albremática.
- Montenegro, V. (2012). Gestión financiera y su incidencia en las utilidades de ñ. s.f.
- Navarro. *Técnicas de ventas*.
- Rojas, V. (2017). Optimización racional de costos. *Espacios*.
- Sánchez, N. Morales. (2005). Planeación *financiera*.
- Sander, B. (1996). Administración de la educación y relevancia cultural. Gestión educativa en América Latina: construcción del crecimiento.
- Valle, Tobar. (2017). El marketing relacional y la rentabilidad en los servicios.
- Vergara, M. y Elías, V. S. (2014). Aproximación al proceso de toma de decisiones en la empresa barranquillera. *pensamiento y gestión*.
- Zamora. (2010). Rentabilidad ventaja comparativa.

- Aiquipa, Z. y Arana, S. (2019). *Las finanzas como herramienta de gestión financiera y su influencia en la rentabilidad de las MIPYMES del distrito de Ya acancha, Pasco-2019*. Obtenido de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2122/1/T026_71775946_T.pdf.
- Auqui. (2018). *El proceso contable y su incidencia con la rentabilidad en comercial Ulloa de la ciudad de Riobamba, periodo 2015*. Universidad nacional de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5142/1/UNACH-EC-FCP-CPA-2018-0022.pdf>.
- Banco de España. (2019). *La rentabilidad de la empresa no financiera española. Informe trimestral de la economía española*. Obtenido de <https://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/InformesBoletinesRevistas/BoletinEconomico/Informe%20trimestral/19/Recuadros/Fich/IT-3T19-Rec7-Av.pdf>.
- Banco Mundial. (2020). *Informe Anual*. Washington DC. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/about/annual-report>
- Barbie, A., & Bauchet, A. (2014). *Teoría contable positiva*. Obtenido de <https://www.econo.unlp.edu.ar/frontend/media/4/10904/d99bed26ab9e285eefca7d334325ead4.pdf>.
- Bernabé, A. Y Mite, M. (2018). *Mejora en la gestión financiera en la cámara ecuatoriana americana de comercio*. Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/37261/1/TESIS%20BERNABE%20Y%20MITE%20309.pdf>.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*.
- Bosque, R. (2016). *El control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Centro Motor S.A.* Obtenido de <https://rdu.iua.edu.ar/bitstream/123456789/503/1/Tesis%20Bosque%20-%20Ruiz.pdf>.
- Cadena, J. (2011). *La teoría económica y financiera del precio: Dos enfoques Complementarios criterio libre*.
- Carhuancho, I, Nolzaco, F, Sicheri, L, Guerrero, M, Casana. k. (2019). *Metodología para la investigación holística*. primera ed.
- Carpio, J. Y. Díaz. (2016). *Propuesta para mejorar la rentabilidad en la empresa Copetín S.A.* Obtenido de

- <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13947/1/TESIS%20Cpa%20088%20-%20Propuesta%20para%20mejorar%20la%20rentabilidad%20en%20la%20Empresa%20Corpevin%20S.A.pdf>.
- Corporación Financiera Internacional. (2020). *Informe Anual IFC*.
- Cúrvulo, J. (2010). *Teorías y praxis de los modelos contables para la representación de la información financiera. Cuadernos de contabilidad, 11(29), 395-412.*
- Dueñas, S.Y. Rodríguez, R. (2019). *La gestión financiera y su influencia en el manejo del riesgo operativo de la empresa farma SAC del distrito de Huarmey en el periodo 2017-2018.* Universidad privada Antenor Orrego. Obtenido de https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5215/1/RE_ADMIN_SHIRLEY.DUE%c3%91AS_ROSA.RODRIGUEZ_GESTION.FINANCIERA_DATOS.pdf.
- Fernández, J. (2006). *Fundamentos de la organización de empresas.*
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación.* Huancayo: Universidad Continental.
- García, N. (2020). *Análisis de la gestión de una empresa exportadora 2018-2019.* Universidad Norberto Wiener.
- Giman. (2000). *La importancia de la liquidez, Rentabilidad, Inversión y toma de decisiones en la gestión financiera empresarial para la obtención de recursos en la industria de la pesca.*
- Guajardo. (2005). Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0094225/cap02.pdf>
- Hurtado.J. (2000). *Metodología de la investigación holística. Fundación Sypal.*
- Instituto Peruano de Economía. (2018). *Aporte de la minería al PBI.* Obtenido de <https://www.ipe.org.pe/portal/aporte-de-la-mineria-al-pbi/>
- Liévano. (2021). *Superintendencia de Sociedades.* Obtenido de <https://www.supersociedades.gov.co/Noticias/Paginas/2021/Supersociedades-presenta-informe-1000-empresas-mas-grandes-del-pais.aspx>
- López, L. (2017). *Aplicación de un planteamiento financiero para mejorar la rentabilidad de la empresa Cuesta S.A estación de servicio año 2017.* Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13281/Lopez%20Brice%C3%B1o%20Lauro%20Amarildo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mef. (2020). *Informe de evaluación de resultados del plan estratégico institucional 2017-2024.* Obtenido en https://www.mef.gob.pe/contenidos/acerc_mins/doc_gestion/informe_evaluacion_

- Millomes.S. (2020). *Rentabilidad de la empresa Big Bag Perú sac*. Obtenido en <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6762/Millones%20S%C3%A1nchez%20Magali%20Medalid.pdf?sequence=1>. La victoria.
- Mite. K, Bernabé, A. (2018). *Mejora en la gestión financiera en la cámara ecuatoriana americana de comercio*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil Facultad de ciencias administrativas.
- Montenegro, J. V. (2019). *Gestión financiera y su incidencia en las utilidades de la empresa financiera S.A.*
- Montenegro, J. Y. Vargas. (2018). *Gestión financiera y su incidencia en las utilidades*.
- Pereira. (2010). *Los diseños de método mixto en la investigación en educación*. Revista *Electrónica Educare*.
- Quispe. Y. (2020). *Análisis de la rentabilidad de una empresa de servicios, Lima 2018-2019*. Obtenido de http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/4271/T061_74323660_B.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ricardo. M. (2016). *Gestión administrativa y su efecto en la rentabilidad financiera de la empresa comercial Trébol Sacudela distrito de Trujillo 2016*. Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12386/Merino%20Tapia%20Rafael%20Domingo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Rodríguez. E. (2005). *Metodología de la investigación*. Universidad Juárez de Autónoma de Tabasco.
- Romero. N. (2017). *“diseño de estrategias para mejorar la rentabilidad de la*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16462/1/TESIS%20FINAL%2012%20DE%20FEBRERO.pdf>.
- Sánchez. (2000). *Análisis de Rentabilidad de la empresa*. 5campus.com,1-2. Obtenido de campus.com: <Http://www.5campus.com/lección/aparenta>.
- Sánchez. A. (2016). *Beneficio económico*. Obtenido de economipedia: Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/beneficio-economico.html>.
- Sander, B. (1996). *Administración de la educación y relevancia cultural*. Gestión educativa en América Latina: construcción del crecimiento. Buenos Aires Argentina.

- Sbs. (2020). *Informe de estabilidad del sistema financiero 2020*. Obtenido en https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pub_InformeEstabilidad/Informe%20de%20Estabilidad%20Financiera_2020_II.pdf. Lima.
- Zegarra, G. (2018). *Análisis de la rentabilidad de las empresas oligopólicas del sector de comercialización de combustible automotriz en Ecuador. Partido 2014-2018*.
- Trujillo.K. (2021). *Análisis de la gestión financiera de una empresa exportadora obtenida de*. Lima.
- Valle & Tobar. (2017). *El marketing relacional y la rentabilidad en los servicios*.
- Vásquez, & Araños. (2011). *Propuesta metodológica para la investigación comprensiva: interacciones comunicativas en un entorno virtual de aprendizaje*. *Revista lasallista de investigación*.
- Zamora. (2008). *Liquidez y rentabilidad. Una revisión conceptual de dimensiones*.

ANEXO

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Estrategias de ventas para incrementar la rentabilidad en una empresa de servicios Lima,2021

Problema general	Objetivo general	Categoría 1:	
		Subcategorías	Indicadores
¿Cómo mejorar las ventas para el incremento de la rentabilidad en una empresa de servicios Lima, 2021?	Proponer estrategias de ventas para incrementar la rentabilidad en una empresa de servicios Lima,2021	Ingresos	1. ventas 2. préstamos 3. compras 4. planillas 5. política de pago 6. Toma de decisiones
		Egresos	
		Rentabilidad Económico	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Categoría 2	
¿Cuál es la situación de la rentabilidad en una empresa de servicios en los periodos 2018 al 2020? ¿Cuáles fueron los factores con mayor incidencia en la rentabilidad en la empresa de servicios Lima,2021?	Diagnosticar la situación de la rentabilidad en una empresa de servicios Lima, 2021. Determinar los factores que inciden la pérdida de la rentabilidad en una empresa de servicios Lima, 2021	Alternativas: Estrategias de incremento de ventas	
Tipo, nivel y método Sintagma: Holística Tipo: Proyectiva Método: Inductivo y Deductivo	Población, muestra y unidad informante Población: Análisis documental Muestra: EE. FF Unidad informante: 3 personas	Técnicas e instrumentos Técnicas: entrevistas Instrumentos: guía de análisis	Procedimiento y análisis de datos Procedimiento: Recopilación de datos Análisis de datos: Atlas ti

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

Entregable 1: Estado de situación Financiera 2020-2025

Estado de situación financiera proyectada 2020-2025

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
ACTIVO CORRIENTE						
Efectivo y equivalente d	30,794.83	42,973.77	53,934.82	63,799.76	72,678.21	80,668.82
Cuentas por cobrar corr	60,894.71	54,805.24	49,324.72	44,392.24	39,953.02	35,957.72
Otras cuentas por cobra	16,588.50	13,270.80	10,616.64	8,493.31	6,794.65	5,435.72
Pagos anticipados	30,665.58	24,532.46	19,625.97	15,700.78	12,560.62	10,048.50
TOTAL ACTIVO CORRIE	138,943.62	135,582.28	133,502.15	132,386.10	131,986.50	132,110.75
ACTIVO NO CORRIENTE						
Inmuebles maquinaria y	330,821.71	330,821.71	330,821.71	330,821.71	330,821.71	330,821.71
Depreciación acumulad -	205,054.78	246,065.74	295,278.88	354,334.66	425,201.59	510,241.91
Intangibles	60,524.44	60,524.44	60,524.44	60,524.44	60,524.44	60,524.44
TOTAL ACTIVO NO COI	186,291.37	145,280.41	96,067.27	37,011.49	33,855.44	118,895.76
TOTAL ACTIVO	325,234.99	280,862.69	229,569.41	169,397.59	98,131.06	13,214.99
PASIVO CORRIENTE						
Tributos por pagar	15,742.52	15,899.95	16,058.94	16,219.53	16,381.73	16,545.55
Cuentas por pagar com	85,880.09	60,116.06	42,081.24	29,456.87	20,619.81	14,433.87
Otras cuentas por paga	35,162.29	28,129.83	22,503.87	18,003.09	14,402.47	11,521.98
Remuneraciones por pa	15,081.85	13,573.67	12,216.30	10,994.67	9,895.20	8,905.68
TOTAL PASIVO CORRIE	151,866.75	117,719.51	92,860.35	74,674.17	61,299.21	51,407.07
PASIVO NO CORRIENTE						
Obligaciones financiera:	58,824.52	47,059.62	37,647.69	30,118.15	24,094.52	19,275.62
TOTAL PASIVO NO COI	58,824.52	47,059.62	37,647.69	30,118.15	24,094.52	19,275.62
PATRIMONIO						
Capital	50,734.64	50,734.64	50,734.64	50,734.64	50,734.64	50,734.64
Resultados acumulados:	53,824.87	60,754.59	104,559.59	259,853.81	570,442.26	1,191,619.17
Utilidad - pérdida	6,929.72	43,805.00	155,294.23	310,588.45	621,176.90	438,758.86
TOTAL PATRIMONIO	111,489.23	155,294.23	310,588.45	621,176.90	1,242,353.81	1,681,112.67
TOTAL PASIVO Y PATR	322,180.50	320,073.35	441,096.49	725,969.22	1,327,747.54	1,751,795.37



Anexo 3: Instrumento cuantitativo

Ficha de entrevista

Cargo o puesto en que se desempeña:	Gerente general, asistente contable y jefe de compras
Código de la entrevista	Entrevistados
Fecha	06/10/2021
Lugar de la entrevista	Centro de lima

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cuál es su perspectiva respecto a las ventas en la empresa de servicios en los años 2019 y 2020 ?
2	¿Qué consecuencia tuvo la pandemia en los ingresos de su empresa de servicios ?
3	¿ Cómo determina sus gastos fijos y variables de su empresa de servicios?
4	¿ Por qué es importante el aumento de los activos de la empresa en comparación de los años 2019 y 2020?
5	¿ Cómo evalúas la rentabilidad en los dos últimos años de tu empresa?
6	¿Indique la importancia de la rentabilidad económica en comparación en los años 2019 y 2020?

Anexo 4: Instrumento cualitativo

Ficha de entrevista

Cargo o puesto en que se desempeña:	Gerente general, Contador y jefe de compras
Código de la entrevista	Entrevistados
Fecha	06/10/2021
Lugar de la entrevista	Centro de lima

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cuál es su perspectiva respecto a las ventas en la empresa de servicios en los años 2019 y 2020 ?
2	¿Qué consecuencia tuvo la pandemia en los ingresos de su empresa de servicios ?
3	¿ Cómo determina sus gastos fijos y variables de su empresa de servicios?
4	¿ Por qué es importante el aumento de los activos de la empresa en comparación de los años 2019 y 2020?
5	¿ Cómo evalúas la rentabilidad en los dos últimos años de tu empresa?
6	¿Indique la importancia de la rentabilidad económica en comparación en los años 2019 y 2020?

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL,
CONTADOR Y JEFE DE COMPRAS

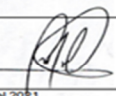
N°.	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Qué perspectiva tiene respecto a las ventas en la empresa de servicios en los años 2019 y 2020 ?	x		x		x			
2	¿Qué consecuencia tuvo la pandemia en los ingresos de su empresa de servicios ?	x		x		x			
3	¿ Cómo determina sus gastos fijos y variables de su empresa de servicios?	x		x		x			
4	¿ Por qué es importante el aumento de los activos de la empresa en comparación de los años 2019 y 2020?	x		x		x			
5	¿ Cómo evalúas la rentabilidad en los dos últimos años de su empresa?	x		x		x			
6	¿Indique la importancia de la rentabilidad económica en comparación en los años 2019 y 2020?	x		x		x			

Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Nombres y Apellidos	Fernando Alexis Nolasco Labajos	DNI N°	400961822
Condición en la universidad	Docente metodólogo	Teléfono / Celular	947480893
Años de experiencia	19 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Licenciador/ doctor		
Metodólogo/ temático	Metodólogo	Lugar y fecha	Setiembre del 2021

¹Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³Construcción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL,
CONTADOR Y JEFE DE COMPRAS

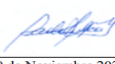
N°.	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Qué perspectiva tiene respecto a las ventas en la empresa de servicios en los años 2019 y 2020 ?	x		x		x			
2	¿Qué consecuencia tuvo la pandemia en los ingresos de su empresa de servicios ?	x		x		x			
3	¿Cómo determina sus gastos fijos y variables de su empresa de servicios?	x		x		x			
4	¿Por qué es importante el aumento de los activos de la empresa en comparación de los años 2019 y 2020?	x		x		x			
5	¿Cómo evalúa la rentabilidad en los dos últimos años de su empresa?	x		x		x			
6	¿Indique la importancia de la rentabilidad económica en comparación en los años 2019 y 2020?	x		x		x			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

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

Nombres y Apellidos	Paola Corina Julca Garcia	DNI N°	10713347
Condición en la universidad	Asesor Temático y Docente	Teléfono / Celular	945508639

Años de experiencia	15 Años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Maestra en Contabilidad y Finanzas		
Metodólogo/ temático	Asesor Temático	Lugar y fecha	30 de Noviembre 2021

¹Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³Construcción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL REGISTRO DOCUMENTAL

Título del documento:	Estados financieros	
Periodo o año:	2020	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área o institución:
Permite el análisis para poder interpretar los indicadores de la empresa, mediante los ratios financieros	Los estados financieros demostraran la información del posicionamiento económico	Los documentos corresponden al área de contabilidad


CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE REGISTRO DOCUMENTAL

N.º	Documentos	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	Estado de situación financiera	x		x		x			
2	Estados de resultados	x		x		x			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Nombres y Apellidos	Fernando Alexis Notazco Labajos	DNI N°	400961822
Condición en la universidad	Docente metodólogo	Teléfono / Celular	947480893
Años de experiencia	19 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Licenciado/ doctor		
Metodólogo/ temático	Metodólogo	Lugar y fecha	Setiembre del 2021

¹Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³Costrucción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL REGISTRO DOCUMENTAL

Título del documento:	Estados financieros	
Periodo o año:	2020	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área o institución:
Permite el análisis para poder interpretar los indicadores de la empresa, mediante los ratios financieros	Los estados financieros demostraran la información del posicionamiento económico	Los documentos corresponden al área de contabilidad

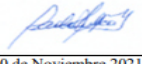
CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE REGISTRO DOCUMENTAL

N.º	Documentos	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	Estado de situación financiera	x		x		x			
2	Estados de resultados	x		x		x			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL REGISTRO DOCUMENTAL:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

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

Nombres y Apellidos	Paola Corina Julca Garcia	DNI N°	10713347
Condición en la universidad	Asesor Temático y Docente	Teléfono / Celular	945508639
Años de experiencia	15 Años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Maestra en Contabilidad y Finanzas		
Metodólogo/ temático	Asesor Temático	Lugar y fecha	30 de Noviembre 2021


¹Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³Construcción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta



Anexo 6 Ficha de validez de la propuesta

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Propuesta de estrategias de ventas para incrementar la rentabilidad en una empresa de servicios Lima, 2021
Nombre de la propuesta: Estrategias de ventas para incrementar la rentabilidad

Yo, Mg. Paola Corina Julca García identificado con DNI Nro. 10713347 Especialista en Contabilidad y Finanzas. Actualmente laboro en la Universidad Norbert Wiener, Ubicado en Linco, 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.	X		X		X			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	X		X		X			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	X		X		X			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística-mixta -proyectiva	X		X		X			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	X		X		X			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	X		X		X			
7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos	X		X		X			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	X		X		X			

9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	X		X		X			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	X		X		X			

Y después de la revisión opino que:

1. Es viable la propuesta.
2.
3.

Es todo cuanto informo;



Firma

Fecha: 30 de Noviembre 2021

Apellidos y nombres:	Paola Corina Julca García		
Profesional en:	Contabilidad - Contador Público	Título / grado	Maestra en Contabilidad y Finanzas
Experiencia en años:	15 Años	Experto en:	Contabilidad y Finanzas
DNI:	10713347	Celular:	945508639
		Relación con la entidad	Asesor Temático y Docente

Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)

Estado de Situación Financiera

CUENTA	2020	2019	2018
Activo	S/	S/	S/
Efectivo y Equivalente de Efectivo	30,794.83	68,934.87	48,934.87
Cuentas por Cobrar Comerciales	60,894.71	87,212.31	47,212.31
Préstamos a Accionistas y Personal	6,280.00	9,214.25	8,214.25
Otras Cuentas por Cobrar	16,588.50	12,524.80	11,024.80
Gastos Contratados por Anticipado	30,665.58	77,599.20	75,099.20
Existencias	55,764.23	82,647.39	80,147.39
Crédito Tributos	1,547.83	2,251.87	1,638.10
Anticipos Otorgados	15,431.11	16,300.85	15,300.85
Total Activo Corriente	217,966.79	356,685.54	287,571.77
Inmuebles Maquinarias y Equipos	330,821.71	239,952.28	239,952.28
Activo Intangibles	60,524.44	43,638.83	43,638.83
Depreciación Acumulada	(205,054.78)	(181,421.79)	(144,421.79)
amortización Acumulada	(27,624.33)	(21,522.13)	(21,522.13)
Total Activo No Corriente	158,667.04	80,647.19	117,647.19
Total Activo	376,633.83	437,332.73	405,218.96
PASIVO Y PATRIMONIO			

Tributos por Pagar	15,742.52	9,931.63	9,931.63
Anticipos Recibidos	11,993.31	15,613.78	12,500.00
Remuneraciones por Pagar	15,081.85		
Cuentas por Pagar Comerciales	85,880.09	101,047.89	84,500.00
Otras Cuentas por Pagar	35,162.29	26,214.01	22,928.06
Obligaciones Financieras	58,824.52	41,934.98	36,649.03
Total Pasivo Corriente	222,684.58	194,742.29	66,508.72
Total Pasivo No Corriente			
	222,684.58	194,742.29	66,508.72
Total Pasivo Patrimonio			
Capital	50,734.64	88,734.64	88,734.64
Reserva Legal	42,460.02	53,320.00	50,320.00
Resultados Acumulados	53,824.87	79,828.83	79,828.83
	6,929.72	9,826.77	19,826.77
Resultado del Ejercicio	153,949.25	241,710.24	238,710.24
Total Patrimonio	376,633.83	436,452.53	405,218.96
Total Pasivo y Patrimonio			

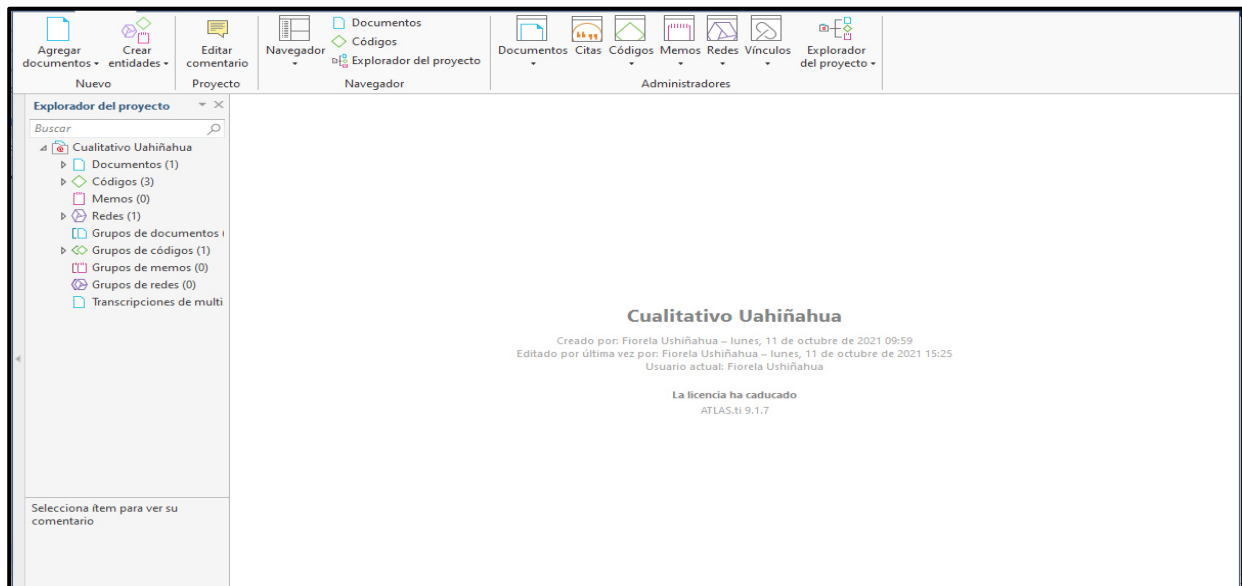
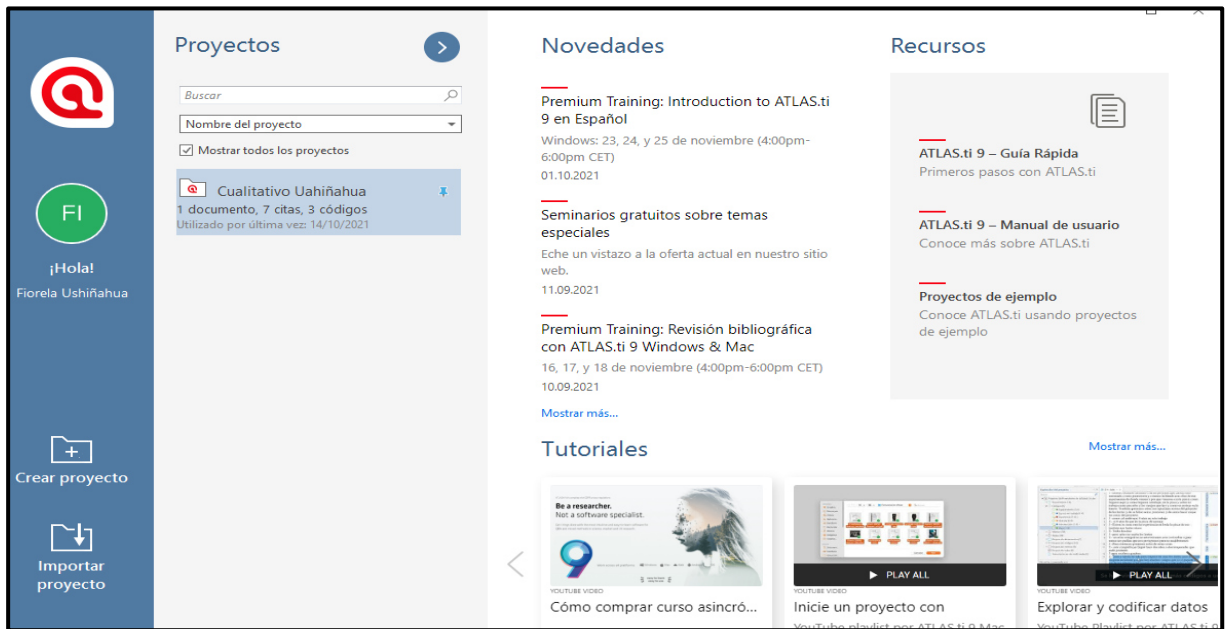
Anexo 8: Transcripción de las entrevistas y/o informe del análisis documental

Cargo o puesto en que se desempeña:	Gerente General
Código de la entrevista	Entrevistado 1
Fecha	06/10/2021
Lugar de la entrevista	Empresa

Preguntas de la entrevista	Respuestas
¿Cuál es su perspectiva respecto a las ventas en la empresa de servicios en los años 2019 y 2020 ?	Respecto a la comparación entre los años 2019 y 2020 hay una una diferencia variable correspondiente a las ventas en lo cual afectó visiblemente a la empresa en poder generar ingresos
¿Qué consecuencia tuvo la pandemia en los ingresos de su empresa de servicios ?	Tuvo relativamente un proceso en el cual la empresa tuvo que acudir a préstamos para poder solventar gastos fijos.
¿ Cómo determina sus gastos fijos y variables de su empresa de servicios?	La variación de ambos gastos para la empresa es variable los gastos fijos si o si tienes que cumplirlas, está la planilla, los pagos de que se tiene que cumplir en cambios los gastos variables se ven de acuerdo a la importancia de cada proyecto

<p>¿ Por qué es importante el aumento de los activos de su empresa?</p>	<p>Es importante aumentar los activos en la empresa por la sostenibilidad de tener liquidez en un futuro y poder cumplir con nuestras obligaciones</p>
<p>¿ Cómo evalúas la rentabilidad en los dos últimos años de tu empresa?</p>	<p>Sosteniendo una comparación entre ambos años en el 2019 tuvimos una mayor utilidad y cumplir con las obligaciones a tiempo en referencia al 2020 tuvimos una baja rentabilidad la cual nos obligó por la situación que estamos pasando a no poder cumplir con todas las obligaciones a tiempo.</p>
<p>¿Indique la importancia de la rentabilidad económica en comparación en los años 2019 y 2020?</p>	<p>La rentabilidad económica es importante en la empresa por que ayuda a tener un mejor panorama verídica a la hora de la toma de decisiones</p>

Anexo 9: Pantallazos del Atlas.ti



Crear grupo de códigos libres
 Crear grupo inteligente
 Código inteligente
 Duplicar códigos
 Renombrar códigos
 Eliminar
 Editar código inteligente
 Abrir administrador de grupos
 Fusionar códigos
 Dividir código
 Abrir red
 Árbol de códigos
 Nube de palabras
 Lista de palabras
 Informe
 Exportar a Excel

Nuevo
 Administrar
 Explorar & Analizar

Explorador del proyecto Administrador de códigos

Buscar grupos de códigos

Buscar entidades

Cualitativo Uahiñahua
 Documentos (1)
Códigos (3)
 Memos (0)
 Redes (1)
 Grupos de documentos (1)
 Grupos de códigos (1)
 Grupos de memos (0)
 Grupos de redes (0)
 Transcripciones de multi

Grupos de códigos	Nombre	Enraizamiento	Densidad	Grupos
C.1 Rentabilidad (3)	C.1.1 Ingresos	1	0	[C.1 Rentabilidad]
	C.1.2 Egresos	4	0	[C.1 Rentabilidad]
	C.1.3 Rentabilidad economico	2	0	[C.1 Rentabilidad]

Comentario:
 Selecciona ítem para ver su comentario

Buscar cita libre | Asignar códigos | Codificación in vivo | Codificación rápida | Buscar & Codificar | Codificación de grupo focal | Renombrar | Eliminar | Desvincular | Invertir vínculo | Relación | Comentario | Nube de palabras | Lista de palabras | Buscar en documento | Editar | Imprimir

Codificación | Cita | Entidades en el área al margen | Explorar & Analizar | Documento

Explorador del proyecto | Administrador de códigos | Administrador de grupos de códigos | Administrador de documentos | D 1: Matriz de entrevista ushñahua

Buscar: Cualitativo Uahñahua

- Documentos (1)
- Códigos (3)
- Memos (0)
- Redes (1)
- Grupos de documentos (1)
- Grupos de códigos (1)
- Grupos de memos (0)
- Grupos de redes (0)
- Transcripciones de multi

49		empresa de servicios en los años 2019 y 2020 ?	correspondiente a las ventas visiblemente a la empresa ingresos	<input type="text" value="C.1.1 Ingresos"/>
50	2	¿Qué consecuencia tuvo la pandemia en los ingresos de su empresa de servicios ?	Tuvo relativamente un problema empresa estuvo que acudir a solventar gastos fijos.	<input type="text" value="C.1.3 Rentabilidad economico"/> <input type="text" value="C.1.2 Egresos"/>
51	3	¿ cómo determina sus gastos fijos y variables de su empresa de servicios?	La determinación de ambas variable los gastos fijos de que cumplirlas, está la planilla, demás que se tiene que cumplir variables se determina referencada proyecto	<input type="text" value="C.1.2 Egresos"/> <input type="text" value="C.1.2 Egresos"/>
56	4	¿ Por qué es importante el aumento de los activos de su empresa?	Es importante aumentar los por la sostenibilidad de tener y poder cumplir con nuestros	<input type="text" value="C.1.3 Rentabilidad economico"/>
57	5	¿ cómo evalúas la rentabilidad en los dos últimos años de su empresa?	Sosteniendo una comparación en el 2019 tuvimos una mayor	
58				
59				
62				
65				
66				
67				
68				
69				
70				
71				
78				
79				

Selecciona ítem para ver su comentario