



Universidad
Norbert Wiener

Powered by Arizona State University

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

Tesis

Gastos operativos y la rentabilidad en una empresa de servicios empresariales,
Lima 2023

Para optar el Título Profesional de

Contador Público

Presentado por:

Autora: Auccapuella Mallqui, Monica

Código ORCID: 0000-0002-9076-4850

Autora: Millan Mendoza, Breisy Yazmin

Código ORCID: 0009-0005-2835-1368

Asesor: Mg. Chavez Chavez, Oscar Eliseo

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7872-6122>

Línea de Investigación General

Sociedad y transformación digital

Lima, Perú

2023

Declaración jurada de auditoría y originalidad del trabajo

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Auccapuella Mallqui Monica y Millan Mendoza Breisy Yazmin egresadas de la Facultad de Ingeniería y Negocios y Escuela Académica Profesional de Negocios y Competitividad de la Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaramos que el trabajo académico "Gastos operativos y la rentabilidad en una empresa de servicios empresariales, Lima 2023." Asesoradas por el docente: Mg. Chavez Chavez Oscar Eliseo DNI 09311543 ORCID 0000-0002-7872-6122 tiene un índice de similitud de 19 (diecinueve) % con código oid: 14912:259238824 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha 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. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



Firma de autor 1
 Auccapuella Mallqui Monica
 DNI: 73479993



Firma de autor 2
 Mendoza Millan Breisy Yazmin
 DNI: 60725096



Firma
 Mg. Chavez Chavez Oscar Eliseo
 DNI: 09311543

Dedicatoria

El presente estudio está dedicado a nuestros padres, que siempre nos han estado motivando y apoyando en todo momento, brindándonos sus consejos para seguir adelante y ser profesionales.

Agradecimiento

Agradecemos a Dios, quien siempre nos ha guiado por el buen camino y gracias a ello terminar nuestra carrera profesional, a nuestros padres por sus sabios consejos e impulso para salir adelante y a nuestra casa de estudios por permitirnos crecer profesionalmente.

Índice general

	Pág.
Carátula	¡Error! Marcador no definido.
Declaración jurada de auditoría y originalidad del trabajo	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Índice general.....	v
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras.....	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema	5
1.2.1 Problema general	5
1.2.2 Problemas específicos	5
1.3 Objetivos de la investigación	6
1.3.1 Objetivo general.....	6
1.3.2 Objetivos específicos.....	6
1.4 Justificación de la investigación	6
1.4.1 Teórica	6
1.4.2 Metodológica	7
1.4.3 Práctica.....	8

1.5 Limitaciones de la investigación	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	10
2.1 Antecedentes de la investigación.....	10
2.2 Bases teóricas.....	14
2.3 Formulación de hipótesis	25
2.3.1 Hipótesis general.....	25
2.3.2 Hipótesis específicas	25
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	26
3.1 Método de la investigación	26
3.2 Enfoque de la investigación	27
3.3 Tipo de investigación	27
3.4 Diseño de la investigación	28
3.5 Población, muestra y muestreo.....	28
3.6 Variables y operacionalización.....	30
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
3.7.1 Técnica	31
3.7.2 Descripción de instrumentos.....	32
3.7.3 Validación	32
3.7.4 Confiabilidad	33
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos.....	34
3.9 Aspectos éticos.....	34
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	35
4.1 Resultados	35

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados	35
4.1.2 Prueba de hipótesis.....	50
4.1.3 Discusión de resultados	56
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
5.1 Conclusiones.....	62
5.2 Recomendaciones.....	64
REFERENCIAS	66
ANEXOS.....	80
Anexo 1. Matriz de consistencia	81
Anexo 2: Instrumentos	82
Anexo 3: Validez del instrumento.....	88
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	106
Anexo 5: Matriz de operacionalización de variables	107
Anexo 6: Estado de resultados por periodo 2020, 2021 y 2022.....	108
Anexo 7: Estado de situación financiera por periodo 2020, 2021 y 2022	109
Anexo 8: Base de datos IBM SPSS Statistics.....	110
Anexo 9: Reporte de similitud de Turnitin	114

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Distribución de colaboradores en una empresa de servicios empresariales	30
Tabla 2 Expertos que validaron el instrumento	33
Tabla 3 Coeficiente de Alfa de Cronbach	33
Tabla 4 Rentabilidad de la inversión (ROA) periodo 2020; 2021 y 2022.....	44
Tabla 6 Rentabilidad bruta sobre ventas periodo 2020; 2021 y 2022.....	47
Tabla 7 Rentabilidad antes de impuestos periodo 2020; 2021 y 2022.....	48
Tabla 8 Rentabilidad neta periodo 2020; 2021 y 2022.....	49
Tabla 9 Prueba de contraste variable gastos operativos y variable rentabilidad.....	50
Tabla 10 Confiabilidad variable gastos operativos y rentabilidad.....	51
Tabla 11 Correlación para hipótesis general.....	52
Tabla 12 Correlación para hipótesis específica 1.....	53
Tabla 13 Correlación para hipótesis específica 2.....	54
Tabla 14 Correlación para hipótesis específica 3.....	55

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Fórmula para hallar la muestra	29
Figura 2 Variable gastos operativos.....	35
Figura 3 Dimensión de gastos administrativos	36
Figura 4 Dimensión de gastos de ventas	37
Figura 5 Dimensión de gastos de financieros	39
Figura 6 Variable rentabilidad	40
Figura 7 Dimensión rentabilidad económica	41
Figura 8 Dimensión rentabilidad financiera	42
Figura 9 Dimensión rentabilidad sobre las ventas.....	43
Figura 10 Rentabilidad de la inversión (ROA) periodo 2020; 2021 y 2022.....	45
Figura 11 Rentabilidad del patrimonio (ROE) periodo 2020; 2021 y 2022	46
Figura 12 Rentabilidad bruta sobre las ventas periodo 2020; 2021 y 2022.....	47
Figura 13 Rentabilidad antes de impuestos periodo 2020; 2021 y 2022.....	48
Figura 14 Rentabilidad neta periodo 2020; 2021 y 2022.....	49

Resumen

El presente estudio tuvo como finalidad determinar la relación entre los gastos operativos y la rentabilidad de una empresa de servicios empresariales, Lima 2023. La metodología utilizada fue del tipo investigación básica, empleando el método cuantitativo, diseño no experimental, nivel correlacional y corte transversal. Como técnica se empleó la encuesta haciendo uso de la herramienta del cuestionario y el análisis documental por medio de los Estados Financieros. Se contó con una población de 57 trabajadores y 50 como parte de la muestra del estudio.

Los resultados demostraron ser confiables, donde se obtuvo una magnitud excelente de 0.967 según la prueba de Alfa de Cronbach de la encuesta conformada por 49 preguntas, se utilizó la estadística descriptiva para explicar los datos obtenidos y la estadística inferencial, donde se demostró a través de la prueba de normalidad "Kolmogorov-Smirnov", que el valor sig. para ambas variables fueron menores a 0.05, por lo cual, los datos de validación fueron no paramétricos frente a la hipótesis, por lo tanto se aplicó la prueba Rho de Spearman y se obtuvo una correlación positiva alta de 0.766 con un valor $p < .001$, la cual se aceptó la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula. En conclusión, la empresa carecía del control y supervisión suficiente sobre sus gastos operativos, incurriendo en desembolsos en exceso que afectaban gravemente la rentabilidad de la empresa.

Palabras claves: Gastos operativos, rentabilidad, control y supervisión.

Abstract

The purpose of this study was to determine the relationship between operating expenses and the profitability of a business services company, Lima 2023. The methodology used was of the basic research type, using the quantitative method, non-experimental design, correlational level, and cross-section. As a technique, the survey was used using the questionnaire tool and the documentary analysis through the Financial Statements. There was a population of 57 workers and 50 as part of the study sample.

The results proved to be reliable, where an excellent magnitude of 0.967 was obtained according to the Cronbach's Alpha test of the survey made up of 49 questions, descriptive statistics were used to explain the data obtained and inferential statistics, where it was demonstrated through the normality test "Kolmogorov-Smirnov", that the value sig. for both variables they were less than 0.05, therefore, the validation data were non-parametric against the hypothesis, therefore the Spearman's Rho test was applied and a high positive correlation of 0.766 was obtained with a value $p < .001$, which accepted the alternative hypothesis and rejected the null hypothesis. In conclusion, the company lacked sufficient control and supervision over its operating expenses, incurring in excess disbursements that seriously affected the company's profitability.

Keywords: Operating expenses, profitability, control and supervision.

Introducción

El presente estudio demuestra y describe la relación que existe entre los gastos operativos y la rentabilidad, con la finalidad de determinar aspectos importantes y establecer sugerencias que permitan amortiguar los diversos problemas de la compañía. El presente estudio consta de cinco capítulos, la cual está conformado de la siguiente manera:

Capítulo I, en esta primera sección se presenta la problemática de ambas variables, desde la perspectiva internacional, nacional y local. También, se formularon las preguntas, objetivos y en definitiva la justificación de la investigación.

Capítulo II, se presenta los antecedentes, en contexto internacional y nacional de ambas variables. Asimismo, (i) la teoría de sistemas, (ii) la teoría de Caos; (iii) la teoría de contabilidad y control, (iv) la teoría de la eficiencia operativa y (v) la teoría del costo beneficio. Finalmente, la conceptualización de las variables, mencionado sus dimensiones e indicadores.

Capítulo III, se presenta la metodología de la investigación, el método, el tipo de estudio, enfoque, diseño, población, muestra, técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos con el fin de realizar el procedimiento y obtener los resultados.

Capítulo IV, se evidencia y se interpreta los resultados obtenidos de la encuesta de ambas variables. Asimismo, el análisis de ratios financieros de los periodos 2020, 2021 y 2022.

Capítulo V, en esta última sección, después de haber interpretado y analizado los resultados, se efectúa las conclusiones y recomendaciones, posteriormente se presentan las fuentes de referencias y los anexos de la investigación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

En la actualidad, los gastos operativos son aquellos que se necesita para que una empresa pueda funcionar día a día. Asimismo, estos gastos son clave para determinar la rentabilidad de una empresa. Sin embargo, los gastos operativos pueden verse afectados por diversos factores internos como externos que generan problemas e impactos en la rentabilidad de las empresas. Por lo tanto, es importante gestionarlos de manera eficiente y equilibrada (García, 2017).

A nivel Europa, uno de los problemas que enfrentaron las empresas con respecto a los gastos operativos es el cálculo y la distribución de los saldos presupuestarios operativos (SPO), que son la diferencia entre la contribución financiera y sus gastos asignados con cargo al presupuesto de la Unión. Según el Parlamento Europeo (2020), los SPO se han convertido en un concepto altamente politizado, con deficiencias significativas, que no reflejan adecuadamente la realidad económica y social de cada país. Además, los SPO pueden generar incentivos perversos para reducir los gastos operativos en áreas prioritarias como la cohesión, el mercado único o los recursos naturales. A nivel Latinoamérica, uno de los problemas que afectan a los gastos operativos de las empresas es la inestabilidad económica y política que genera incertidumbre y riesgo. Según Maejo (2021), las empresas deben enfrentar situaciones como la fluctuación cambiaria, la inflación, la recesión, las protestas sociales o las crisis sanitarias, que pueden incrementar sus costos o reducir sus ingresos. Estas circunstancias pueden obligar a las empresas a recortar o ajustar sus gastos operativos para mantener su viabilidad financiera, lo que puede tener consecuencias negativas en su calidad, productividad o innovación. A nivel Perú, uno de los inconvenientes que se presenta respecto a los gastos operativos de las empresas es el tratamiento tributario que se les da en el contexto del COVID 19. Según Peña (2020), la

pandemia ha causado una serie de efectos en los activos fijos, las pérdidas extraordinarias y los gastos financieros pre operativos de las empresas, que deben ser evaluados y sustentados adecuadamente para su deducción fiscal. Sin embargo, existen diversas normas y criterios que pueden generar confusión o controversia al momento de aplicar el impuesto a la renta sobre estos conceptos. Finalmente, en Lima el 75,5% de las empresas se encontraban operativas al octavo mes del 2020, pero el 67,4% reportó una disminución en sus ventas y el 92,5% enfrentó problemas debido a la crisis sanitaria (INEI, 2020). Consideramos que estos problemas, reflejan una falta de eficiencia y gestión adecuada por parte de las empresas de servicios empresariales. La incapacidad para controlar y reducir los gastos operativos puede tener consecuencias negativas en la sostenibilidad y competitividad de estas empresas en el mercado.

La rentabilidad en las empresas europeas se vio afectadas debido a la crisis sanitaria y económica provocada por la pandemia, que ha reducido la demanda interna y externa, aumentado los costes operativos y generando incertidumbre. Según la Comisión Europea (2021), el beneficio neto de las empresas cayó un 18% en 2020 y se esperó a que se recupere sólo parcialmente en 2021 y 2022. En Latinoamérica, la rentabilidad también había sufrido un fuerte deterioro por el impacto de la pandemia y las medidas de confinamiento, que han contraído el producto bruto interno (PBI) regional en un 7% en 2020 (CEPAL, 2021). En el caso del Perú, la rentabilidad se ha visto afectada por la caída de los precios de los recursos naturales, que representan el 60% de sus exportaciones (CEPAL, 2022). Asimismo, el diario Gestión (2023) señaló que, el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) redujo su estimación de crecimiento del PBI de 2.9% a 2.6% al finalizar el año 2023, puesto que la economía en el país no solo ha sido afectada por los diversos bloqueos ocasionados por la incertidumbre política y social, sino también por el fenómeno natural del Ciclón Yaku. En el Perú, según Fuentes (2022) señalo que,

el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) estimó que el PBI incrementaría de 3% y 3.5% para este año 2023, mientras que para el Instituto Peruano de Economía (IPE), proyectó que dicho incremento, sería menor al 2.1%, debido a que las empresas privadas tendrían una débil inversión, por efectos de la incertidumbre y la inversión pública también se vería afectada debido a que al inicio del año 2023 hubo nuevas autoridades, lo cual implicó todo a nuevo proceso, es decir, todo empezó de cero. Asimismo, según el diario El Comercio (2023), el titular del MEF Alex Contreras indicó que el avance estaría encima del 3.1% pese a que el Consenso Internacional va por un indicador menor, ya que consideró que América Latina tendrá un año difícil y crecerá hasta un 2.4%. Finalmente, en Lima la rentabilidad de las empresas de servicios empresariales se vio afectada por la pandemia, que ha provocado una disminución de la demanda, altos costos para implementar los protocolos sanitarios, retrasos en el cobro de facturas, paralización de la producción y pérdida del capital de trabajo. Solo el 75,5% de las empresas se encontraban operativas al octavo mes del 2020 y el 67,4% presentó una reducción en sus ventas. Además, el 81,4% de las empresas enfrentó problemas financieros como dificultad para cobrar a los clientes, falta de liquidez y limitaciones para acceder a fuentes financieras (INEI, 2020). Por lo tanto, consideramos que las empresas de servicios en Lima enfrentan serios problemas de competitividad, innovación y formalización, que limitan su capacidad para generar valor agregado y satisfacer la demanda de sus clientes. Como también, muchas de las empresas privadas se ven limitadas a realizar inversiones, esto debido a la incertidumbre política, social y económica que viene atravesando nuestro país.

El pronóstico negativo de los gastos operativos y rentabilidad fueron un desafío para la economía europea. Según la Comisión Europea (2021), los gastos operativos de las empresas de servicios representaron el 43% del valor añadido bruto en 2019, mientras que la rentabilidad

media fue del 9,4%, inferior a la del sector industrial 10,6%. Los gastos operativos en las empresas de servicios de América Latina representan un desafío para su competitividad internacional, especialmente en un contexto de crecimiento lento e inflación alta. En Perú, el sector servicios prestados a empresas se incrementó en 48,44% durante junio de 2021 (INEI, 2021). Estos costos impactan negativamente en la rentabilidad de las empresas de servicios, que según el INEI fue de 9,4% en promedio en 2019, muy por debajo del sector industrial 14,8% y del sector comercio 12,2% (INEI, 2022). Finalmente, en Lima la rentabilidad promedio de las empresas de servicios en Lima fue de 9,3% en 2019, lo que representa una disminución de 0,5 puntos porcentuales respecto al año anterior (INEI, 2022). Si las empresas de servicios no optimizan sus gastos operativos con soluciones digitales que les permitan automatizar procesos, reducir errores y mejorar la eficiencia, podrían ver afectada su rentabilidad y competitividad en el mercado (Concur, 2022).

La presente investigación, se desarrolló en una empresa de servicios empresariales, que está situada en el distrito de San Borja, Lima. En tal sentido, los problemas que se pudo identificar fueron los siguientes: (i) los gastos en exceso de pago de remuneraciones, esto se debe a que el gerente desconoce cuánto es el valor remunerativo que debe percibir un colaborador, en muchas ocasiones se les ha pagado fuera de la escala salarial; (ii) la mala ejecución de presupuestos, esto se debe a que la empresa ha estado teniendo gastos exorbitantes y no se ha estado verificando correctamente las bases integrales que contemplan los requisitos al momento de cumplir una licitación con una entidad del estado, parte de ello es obligatorio el uso de los EPP's para prevenir el contagio del COVID 19, mientras esté vigente el estado de emergencia, la cual no fue considerado como gastos recurrentes dentro de lo proyectado para prestar los servicios; (iii) el mal control de los gastos, esto se debe a que muchos de los gastos no tienen

sustento, ya que al momento que se les otorga los viáticos a los trabajadores, no rinden correctamente lo utilizado durante su viaje, asimismo exceden exorbitantemente al monto inicialmente asignado; (iv) los gastos por préstamos adquiridos, este problema se presenta porque la empresa ha estado recibiendo en calidad de préstamo por parte de los socios u otros terceros, lo cual se ha podido identificar que los interés aplicados superan el promedio de acuerdo con lo dispuesto por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) para las personas que no corresponde a una entidad financiera. Por lo tanto, si no se efectúa un control, verificación y supervisión periódica de manera adecuada de los todos los gastos que se realizan en la organización, se reflejará un desbalance en cuanto a la liquidez y esto afectaría directamente a la rentabilidad de la empresa.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo se relacionan los gastos operativos y la rentabilidad en una empresa de servicios empresariales, Lima 2023?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo se relaciona la dimensión gastos administrativos y la rentabilidad en una empresa de servicios empresariales, Lima 2023?

¿Cómo se relaciona la dimensión gastos de ventas y la rentabilidad en una empresa de servicios empresariales, Lima 2023?

¿Cómo se relaciona la dimensión gastos financieros y la rentabilidad en una empresa de servicios empresariales, Lima 2023?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre los gastos operativos y la rentabilidad en una empresa de servicios empresariales, Lima 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar cómo se relaciona la dimensión de los gastos administrativos y la rentabilidad en una empresa de servicios empresariales, Lima 2023.

Determinar cómo se relaciona la dimensión de los gastos de ventas y la rentabilidad en una empresa de servicios empresariales, Lima 2023.

Determinar cómo se relaciona la dimensión de los gastos financieros y la rentabilidad en una empresa de servicios empresariales, Lima 2023.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

En este presente estudio se consideró utilizar cinco teorías como soporte de las variables: (i) la teoría de sistemas, según Chiavenato (1999), permite efectuar un análisis complejo y dinámico, ya que va relacionado e interactúa con el desarrollo de una actividad, es decir, el proceso de la operación, con el fin de operar con los datos, lo cual permitirá mejorar los procesos de la empresa. Asimismo, la teoría de sistemas es un enfoque interdisciplinario que busca comprender la realidad como un conjunto de elementos interrelacionados que conforman un todo (Bertalanffy, 1976); (ii) la teoría del caos, son sistemas complejos y dinámicos, muy sensibles a las condiciones iniciales, es decir, pueden producir comportamientos aparentemente aleatorios y no predecibles, se caracteriza por la presencia de feedback no lineal, es decir, una relación no proporcional entre la causa y el efecto (Coppo, 2010). Asimismo, Lorenz (1995) indica que, la

teoría del caos es un campo de estudio que se ocupa de los sistemas dinámicos no lineales que exhiben una alta sensibilidad a las condiciones iniciales, lo que implica que pequeñas variaciones pueden generar resultados impredecibles y divergentes; por otro lado, (iii) la teoría de contabilidad y control indica que, dentro de las organizaciones el control es una herramienta muy importante al igual que la contabilidad, puesto que es usado para lograr sus objetivos (Sunder, 2005); por su parte, Gómez (2005) indica que, la teoría de contabilidad y control es un enfoque que estudia la relación entre la contabilidad, la información y los contratos en las organizaciones. Según esta teoría, son medios para facilitar y evaluar los acuerdos que constituyen la organización; (iv) la teoría de la eficiencia operativa, se refiere al uso óptimo de los recursos disponibles para lograr los objetivos deseados por las empresas, lo cual les permitirá obtener mayor beneficio (Martínez, 2002); por su parte, Porter (2008) indicó que, la teoría de la eficiencia operativa implica realizar las mismas actividades que los competidores, pero de una manera superior; por último, (v) la teoría del costo beneficio, el costo no solo es generar beneficios, sino también sirve de control para la toma de decisiones, por su parte el beneficio, es obtener la ganancia que resulta de un actividad comercial o inversión (Aguilera, 2017). Asimismo, Koopmans y Mouter (2020) indicaron que, la teoría del costo beneficio es una herramienta que permite evaluar la rentabilidad de un proyecto o una política pública, comparando los costos y beneficios que genera para la sociedad. Según esta teoría, un proyecto es deseable si el valor actual de los beneficios netos es positivo y mayor que el de otras alternativas.

1.4.2 Metodológica

Según Álvarez (2020) indico que, se debe especificar la metodología que se utilizará en la investigación y resaltar cuál es la importancia del uso de la metodología. Asimismo, Santa Cruz

(2015) describe que, la justificación metodológica es una parte esencial de toda investigación científica, ya que implica la elección de los métodos, técnicas e instrumentos empleados para abordar el problema de estudio, de esta manera proporcionar conocimientos confiables y válidos.

En el presente estudio se utilizó el enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación básica, de nivel correlacional y un diseño no experimental, lo que busca es determinar mediante la recopilación de datos, como los gastos operativos se relacionan con la rentabilidad.

1.4.3 Práctica

Álvarez (2020) define que, la práctica consiste en la descripción de cómo se utilizarán los resultados de la investigación, es decir, cuál será el cambio del estudio realizado. Asimismo, se refiere a la utilidad o aplicabilidad de los resultados obtenidos para resolver un problema concreto o mejorar una situación determinada.

El presente estudio tiene como finalidad precisar la relación de los gastos operativos y la rentabilidad, lo cual proporcionará un resultado que ayude a la empresa controlar sus gastos para la ejecución de sus actividades, con la finalidad de obtener una rentabilidad óptima y que permita el crecimiento de la compañía.

1.5 Limitaciones de la investigación

El presente estudio se efectuará en el transcurso del mes de abril a agosto del año 2023, en una empresa del rubro de servicios empresariales, que está situada en el distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima. Asimismo, como parte del alcance del estudio, se enfocará en el área administrativa, área de ventas, área contable y área de finanzas. Por último, el valor calculado para realizar esta presente investigación fue por S/6,520.00, el cual será costado en un 50% por los investigadores y el otro 50% mediante una entidad financiera.

Las limitaciones fueron las siguientes: (i) la falta de recursos económicos para llevar a cabo el estudio. A pesar de ello se adquirió un préstamo del banco para cubrir parte de los gastos; (ii) la demora en obtener los estados financieros de la empresa, debido a que se solicitó con poca antelación y se tuvo que esperar los documentos solicitados. Esto retrasó el proceso de análisis y redujo el tiempo disponible que se había estimado.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Internacionales

Briones (2020), el principal objetivo de su investigación fue determinar el adecuado registro contable de los gastos operacionales que ayuden a una idónea estimación de la rentabilidad de una empresa comercializadora, Ecuador. Los métodos utilizados fueron cuantitativos y cualitativos, diseño no experimental, transversal y descriptivo. Los resultados adquiridos indicaron que la empresa tenía dificultades para controlar los egresos realizados durante su gestión y supervisión de ventas, lo que ocasionó un incremento en la cuenta gastos de ventas y gastos no deducibles que incrementan el pago de impuestos. Concluyó que la implementación de registros contables adecuados permitiría una mejor gestión y control financiero, lo que se traduciría en una mayor rentabilidad para la empresa.

Hernández (2020), su estudio tuvo como objetivo principal analizar los gastos operativos y financieros y su incidencia en la rentabilidad de una empresa de servicios, Venezuela. La metodología utilizada fue cuantitativa y descriptiva, con un diseño no experimental apoyado en un diseño de campo. El método de recopilación de información fue la revisión de documentos. Los resultados mostraron que los costes operativos y financieros de la empresa aumentaron durante el periodo de investigación, lo que afectó negativamente la rentabilidad de la empresa. Concluyó que es importante para las empresas del sector transporte tener una adecuada gestión financiera para mantener niveles satisfactorios de rentabilidad. Además, recomendó a las empresas monitorear constantemente sus costos y buscar formas de reducirlos sin afectar la calidad del servicio ofrecido.

Artola (2020), su investigación tuvo como principal objetivo analizar los costos, gastos operativos y su influencia en la rentabilidad de una empresa de servicios de transportes, Nicaragua. El método utilizado fue de tipo investigación aplicada, descriptiva, con enfoque cuantitativo y cualitativo. Como técnica aplicó la entrevista y de campo como documental. Los resultados del estudio determinaron que la empresa enfrentó escasez financiera a causa de los costos y gastos que genera la segunda actividad comercial, los ha estado asumiendo. Concluyó que, mediante el estudio de la situación financiera, ayudó a que se tome decisiones de manera objetiva, para no caer en una crisis financiera, asimismo la empresa debió tener un control adecuado o en todo caso estructurar ciertas actividades y tomar control de la actividad secundaria, para la optimización de tiempo y recursos.

Cuzco (2019), su investigación tuvo como objetivo primordial investigar el control interno de los gastos operacionales y cómo incidieron en la rentabilidad de una empresa de servicios financieros, Ecuador. Debido a la encuesta y a los métodos estadísticos utilizados en el instrumento, el coeficiente Rho de Spearman resultante fue de 0.791, que tuvo un valor sig. 0.011, es decir, aceptó la hipótesis alternativa y rechazó la hipótesis nula, por ende, los procedimientos de control de costes operativos afectaron la rentabilidad de la empresa. Concluyó que la empresa carece de control de los gastos y el desconocimiento e incumplimiento de las normas, asimismo, no hubo un idóneo análisis de los gastos lo cual afectó significativamente la rentabilidad de la entidad.

Escobar (2018), su investigación tuvo como objetivo principal analizar los gastos operativos y la rentabilidad de una empresa industrial, Ecuador. Asimismo, la metodología utilizada fue de enfoque mixto, como técnica, entrevista y análisis documental. Los resultados obtenidos a través del estudio se reflejaron que en los años anteriores los gastos fueron elevados

y que para el año 2018 se estimó que las actividades habían aumentado en un 7.9%, esto debido a sus ventas proyectadas. Concluyó que, existió una fuerte relación entre los gastos de la empresa y la rentabilidad, en base al análisis de los gastos se buscó la optimización de recursos y obtener como reducción de los costos previsto en un 6%.

Nacionales

Lobo y Hernández (2022), el propósito de su estudio fue determinar la relación entre los gastos operativos y la rentabilidad de las MYPES, Lima. Asimismo, el método utilizado fue cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental y transversal. Como técnica utilizaron la encuesta e instrumento el cuestionario. En el mismo sentido, el resultado de la prueba de correlación Rho de Spearman fue de -0.568 y valor sig. 0,01 menor que 0,05. Por lo tanto, aceptaron la hipótesis alternativa y rechazaron la hipótesis nula. Concluyeron que, entre la variable gastos operativos y rentabilidad existió una relación significativa, debido que no contaban con el control adecuado de los gastos operativos que se ejecutaban en las empresas.

De La Cruz *et al.* (2020), el objetivo principal de su investigación fue determinar la relación entre los gastos operativos y los resultados de la utilidad de las empresas de servicios, Lima. El método fue hipotéticamente deductivo, con un diseño no experimental, cuantitativo y nivel correlacional y causal. Como técnica utilizaron la observación y el análisis de documentos. Como resultado mediante el análisis de los estados financieros y mediante pruebas estadísticas, se evidenció que obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman de -0.622 mantuvo una relación inversa alta del -62.2% entre los gastos y la utilidad. Concluyeron que, entre los gastos operativos y la utilidad de la empresa se relacionaron negativamente, es decir, a mayores gastos menor utilidad, la cual afectó la rentabilidad.

Minaya (2020), su proyecto de investigación tuvo como principal objetivo determinar la incidencia que generan los gastos operacionales en la rentabilidad de la empresa Berfrut SAC, Chimbote. La metodología que empleó fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo, correlacional con corte transversal. La técnica utilizada fue la entrevista y el análisis documental, lo que les permitió obtener información de todos los datos e interpretar mediante los ratios financieros. Los resultados mediante la prueba R de Pearson, obtuvieron un coeficiente de correlación negativa inversa de -0.084 , es decir, a mayores gastos menor fue la rentabilidad. Concluyó que, entre la variable gastos operacionales y rentabilidad existió una relación significativa, debido al inadecuado control de los gastos y la falta de distribución de funciones del personal operativo, lo cual ha ocasionado el desorden y la mala ejecución de las actividades.

Lozano y Lora (2019), su investigación tuvo como objetivo general determinar en qué nivel los gastos operativos se relacionan con la rentabilidad de una empresa de servicios, Lima. Además, la metodología de investigación que se usó fue aplicada con nivel básico, cuantitativo, hipotético deductivo, diseño no experimental y correlacional, Asimismo, la muestra se adquirió mediante los estados financieros, empleando la recopilación de información. Obtuvo como resultado mediante la prueba de Rho de Spearman fue de 0.678 y el valor $p=-.000$ de significancia, que entre las variables gastos operativos y rentabilidad, si existió relación directa de tipo inversa, la cual aceptaron la hipótesis alternativa, lo que indicó que a menor gasto operativo habrá una mayor rentabilidad. Concluyeron que frente a esta problemática la empresa debía analizar sus gastos operativos, con el fin de tener un control de dichos gastos para el incremento de la rentabilidad.

Pérez (2017), su investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre los gastos operacionales y la rentabilidad en una empresa de servicios, Tacna. La metodología

fue cuantitativa, investigación básica, método deductivo, nivel correlacional y diseño no experimental. En el mismo sentido, los resultados que obtuvo mediante la prueba de correlación Pearson, se ha demostrado el nivel de significancia de cada variable, donde existió una correlación media de -48.8%, con el valor sig. de 0.040, menor al 0.05, la cual, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, es decir, hubo relación significativa entre los gastos operativos y la rentabilidad. Concluyó que los gastos operacionales de manera conjunta se relacionaron con la rentabilidad, puesto que si existe alguna variación repercutirá significativamente en la rentabilidad.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Conceptualización de la variable Gastos operativos

Para la variable gastos operativos se utilizó tres teorías, (i) la teoría de contabilidad y control indica que, dentro de las organizaciones el control es una herramienta muy importante al igual que la contabilidad, puesto que es usado para lograr sus objetivos y la toma de decisiones, destacando los poderes relativos de negociación entre las demás empresas (Sunder, 2005); por otro lado, Gómez (2005) indica que, la teoría de contabilidad y control es un enfoque que estudia la relación entre la contabilidad, la información y los contratos en las organizaciones. Según esta teoría, la contabilidad y el control son medios para facilitar y evaluar los acuerdos que constituyen la organización, así como para mantener un equilibrio entre los intereses de los participantes; (ii) la teoría de la eficiencia operativa, se refiere al uso óptimo de los recursos disponibles para lograr los objetivos deseados por las empresas, lo cual les permitirá obtener mayor beneficio (Martínez, 2002); por su parte, Porter (2008) indicó que, la teoría de la eficiencia operativa implica realizar las mismas actividades que los competidores, pero de una manera superior; por último, (iii) la teoría del costo beneficio, donde el costo no solo es generar

beneficios, sino también sirve de control para la toma de decisiones, por su parte el beneficio, es obtener la ganancia que resulta de un actividad comercial o inversión (Aguilera, 2017).

Asimismo, Koopmans y Mouter (2020) indicaron que, la teoría del costo beneficio es una herramienta que permite evaluar la rentabilidad de un proyecto o una política pública, comparando los costos y beneficios que genera para la sociedad. Según esta teoría, un proyecto es deseable si el valor actual de los beneficios netos es positivo y mayor que el de otras alternativas.

Evolución histórica

La teoría de contabilidad y control, en el siglo XX, se aplicaron a diversos campos como la política pública, la ingeniería, la ecología y la biología. Se utilizaron diferentes métodos para valorar los beneficios y los costes, como el valor presente neto, la tasa interna de retorno, el excedente del consumidor, del productor y el análisis de sensibilidad (González y Aguilar, 2016).

La teoría de eficiencia operativa, tuvo su origen en la segunda guerra mundial, cuando los Ejércitos de EE.UU. y Gran Bretaña solicitaron la colaboración de científicos para resolver problemas estratégicos y tácticos de la guerra, mediante el uso de métodos matemáticos y estadísticos. A este tipo de análisis se le llamó investigación operativa y se descubrió que tenía valor para la toma de decisiones militares ordinarias (Añez, 2023).

La teoría del costo beneficio, es una herramienta que permite evaluar la rentabilidad de un proyecto o una política pública, comparando los costos y los beneficios que genera. Esta teoría tiene sus orígenes en el siglo XIX, cuando los economistas clásicos como Adam Smith y David Ricardo introdujeron el concepto de excedente económico como una medida del bienestar social (Aguilera, 2017).

Variable 1: Gastos operativos

Definiciones de la variable

Según, Krypton (2022) define que, los gastos operativos abarcan conceptos como el alquiler, el equipo, el inventario, el marketing, la nómina, los seguros, los impuestos y la investigación y desarrollo. La cual algunas empresas disminuyen positivamente los costos operativos para conseguir un resultado competitivo y aumentar las ganancias.

Del mismo modo, Guerrero (2021) determinó que, los gastos operativos son necesarios para mantener el funcionamiento y la subsistencia de la empresa, y su adecuada gestión es clave para garantizar el crecimiento sostenible.

Por su parte, Grossmann y Brems (2021) indicaron que, los gastos operativos se componen de dos partes: los costos directos o variables, que comprenden las etapas de adquisición de contenido, producción y distribución; y los costos indirectos o fijos, que incluyen los costos de personal, bienes raíces, energía y seguros.

Por otro lado, Pérez y Gardey (2021) manifiestan que, los gastos operativos se pueden clasificar en fijos y variables, según su dependencia del nivel de producción o ventas. Los gastos fijos no varían con el nivel de actividad, como el alquiler o los sueldos. Los gastos variables son aquellos que sí varían con el nivel de actividad, como las comisiones o los materiales.

Por último, Donoso (2020) define que, los gastos operativos son aquellos costos que una empresa debe asumir para realizar su actividad principal, sin estar directamente vinculados con la producción de bienes o servicios; adicionalmente los gastos operativos se pueden clasificar en fijos y variables, según su dependencia de la cantidad de producto ofertado. Asimismo, los gastos operativos se registran contablemente y permiten calcular el resultado de explotación, que indica el beneficio o las pérdidas generadas por la actividad principal de la empresa. Por lo tanto,

los gastos operativos forman parte de los recursos que la organización emplea para la ejecución de sus actividades, la cual estos gastos están considerados en función al servicio que presta, vienen a ser el pago de sueldo al personal, alquileres, viáticos, servicios básicos, pago de intereses entre otros gastos.

Dimensiones

Gastos Administrativos

Frederick (2022) indica que, son gastos destinados a la administración y organización de la empresa, es decir, dichos gastos son independientes de la producción, pero están directamente relacionados con el funcionamiento interno de la empresa. Asimismo, son aquellos que se derivan de la práctica de la dirección, organización y administración de una empresa, y que no están relacionados con la actividad productiva o comercial de la misma. Estos gastos son necesarios para el correcto funcionamiento del negocio, ya que influyen en labores de alta dirección, contratación, contabilidad y recursos humanos. Algunos ejemplos de gastos administrativos son los sueldos de directivos, asesores y administrativos, el alquiler del local u oficina, los gastos en material de oficina (Llamas, 2020). Por lo tanto, estos gastos son básicamente relacionados al personal de oficina, se considera el pago de sus remuneraciones, honorarios, suministros de oficina, alquiler y servicios básicos.

Gastos de ventas

Gasbarrino (2022) manifiesta que, aluden a los recursos imprescindibles para la distribución, entrega y publicidad de los productos de una empresa. Se originan únicamente a partir de la venta, por lo que incluyen todos los procesos requeridos para que alcancen al cliente, así como los que se generen en la posventa.

Llamas (2020) refiere que, son gastos que se producen como consecuencia de la venta de un producto o servicio determinado. En otros términos, son los gastos que se originan solamente por el acto de venta y si no se hubiera realizado esta actividad, no existieran gastos, también son conocidos como gastos de la actividad económica. Es decir, los gastos de ventas se relacionan específicamente a la ejecución de los servicios comerciales, la cual incluye, los pasajes del personal, los viáticos y otros gastos realizados en planta.

Gastos financieros

Méndez (2020) indica que, los gastos financieros son todos aquellos en los que incurre una entidad como consecuencia del uso de capitales de terceros, que recurra a una financiación de terceros (empresas o bancos) está obligado a reembolsar el dinero con intereses. Por lo tanto, dentro de los gastos financieros se detalla el pago de los intereses y comisiones por los préstamos adquiridos por parte de un tercero relacionado o ajeno a la empresa.

Indicadores

Sueldos y salarios

Según Caballero (2020), un salario es lo que una persona recibe como recompensa por su trabajo, es un pago regular y fijo, mientras que el sueldo es un tipo de salario que se paga de forma periódica y fija. Es decir, son la retribución que reciben los trabajadores por su labor en una organización.

Alquileres

Según Sánchez (2021), el alquiler es un proceso mediante el cual dos partes efectúa la cesión temporal de un bien o servicio a cambio de una contraprestación que generalmente es de tipo económico. Por lo tanto, son una forma de acceso a un bien inmueble que implica la cesión temporal a cambio de una renta periódica.

Servicios básicos

Según el INEI (2022), los servicios básicos comprenden el acceso a la electricidad, el agua potable, el saneamiento y la telefonía fija o móvil. Es decir, son aquellos suministros indispensables para la vida en una sociedad, que sostienen las bases sociales, económicas y productivas.

Viáticos

Según COFIDE (2022), los viáticos cubren conceptos como transporte, alimentación, alojamiento, así como también son gastos que se utilizan para realizar movilizaciones en el lugar donde se efectúa el servicio. Por lo tanto, los viáticos es el monto de dinero que se otorga a los trabajadores para que realicen actividades relacionadas con la empresa fuera de su lugar de trabajo habitual.

Seguros

Según la SBS (2023), los seguros pueden cubrir daños a personas o a bienes, y se clasifican en diferentes tipos según el ámbito de protección, como seguros patrimoniales, seguros de vida, seguros de accidentes de personales y seguros sociales. Por lo tanto, los seguros son contratos por los que una compañía se obliga a resarcir el daño causado al asegurado si ocurre el evento cuyo riesgo es motivo de protección.

Impuesto a las transacciones financieras (ITF)

Según el Gobierno del Perú (2021), la tasa de este impuesto es el 0.005% del valor total de la operación que se realice, cuyas operaciones sean a partir de mil soles. Es decir, es un tributo de naturaleza indirecta que grava las operaciones en moneda nacional o extranjera realizadas a través de entidades del sistema financiero.

Pago de intereses

Según Kiziryan (2020), el interés o tasa de interés es el costo del uso del dinero, es decir, la proporción de interés que se debe abonar por emplear una suma específica de dinero en una transacción financiera. Por lo tanto, el pago de interés, es la cantidad de dinero que se deben abonar periódicamente por el uso de un capital prestado.

Comisiones bancarias

Sevilla (2020) indica que, estos gastos pueden incluir el mantenimiento de las cuentas, las tarjetas, los cheques, los intereses de mora, los portes, las tasaciones y otras operaciones. Es decir, son aquellos egresos que se originan a partir de un transacción realizada o cobros por parte de la entidad bancaria.

2.1.2. Conceptualización de la variable Rentabilidad

En el presente estudio la variable rentabilidad, tiene como soporte dos teorías, (i) la teoría de sistemas, según Chiavenato (1999), permite efectuar un análisis complejo y dinámico, ya que va relacionado y se encuentra en interacción con el desarrollo de una actividad, es decir, el proceso del sistema u operación, con la finalidad de operar con los datos, lo cual permitirá mejorar los procesos de la empresa. Asimismo, la teoría de sistemas es un enfoque interdisciplinario que busca comprender la realidad como un conjunto de elementos interrelacionados que forman un todo (Bertalanffy, 1976); (ii) la teoría del caos, se refiere a sistemas complejos y dinámicos que, aunque son deterministas, son muy sensibles a las condiciones iniciales, es decir, pueden producir comportamientos aparentemente aleatorios y no predecibles, este sistema caótico se caracterizan por la presencia de feedback no lineal, es decir, una relación no proporcional entre la causa y el efecto (Coppo, 2010). Asimismo, Lorenz (1995) indica que, la teoría del caos es un campo de estudio que se ocupa de los sistemas dinámicos no lineales que exhiben una alta

sensibilidad a las condiciones iniciales, lo que implica que pequeñas variaciones pueden generar resultados impredecibles y divergentes.

Evolución histórica

La Teoría de sistemas se manifestó con los trabajos del biólogo austríaco Ludwig Von Bertalanffy, difundidos entre 1950 y 1968, quien planteó la necesidad de una integración de las diversas ciencias naturales y sociales, así como de una visión holística y dinámica de los fenómenos. Bertalanffy propuso una serie de conceptos y principios generales sobre los sistemas, tales como la equifinalidad, la entropía negativa, la homeostasis, la retroalimentación, la jerarquía (Sy, 2021).

La teoría del caos, este término fue acuñado por el meteorólogo Edward Lorenz, quien en 1961 descubrió que, al introducir los mismos datos en un modelo matemático para el pronóstico del tiempo, obtenía resultados diferentes según el grado de precisión con que los introducía (Serrano, 2021).

Variable 2: Rentabilidad

Definiciones de la variable

Según Frederick (2022) describe que, la rentabilidad es un criterio que incluye el total de beneficios o ganancias derivados de una inversión específica.

Según Pérez y Gardey (2023) indican que, la rentabilidad es la obtención de ganancias a partir de una cierta inversión.

Por otro lado, Sevilla (2020) define que, la rentabilidad son los beneficios que se han obtenido o se pueden obtener de una inversión. Sin embargo, existen diferentes formas de medir la rentabilidad según el enfoque y el objetivo que se persigue.

Asimismo, De La Hoz *et al.* (2008) definen que, la rentabilidad puede ser descrita como el logro o resultado generado por las elecciones y medidas adoptadas por el equipo directivo de una empresa. En otras palabras, se refiere al rendimiento financiero obtenido como consecuencia de las decisiones estratégicas y operativas tomadas por la administración en la gestión y dirección de la empresa.

Por su parte, Nava (2009) afirma que, la rentabilidad está reflejada en la proporción de utilidad o beneficio que aporta un activo, dada su utilización en el proceso productivo, durante un período de tiempo determinado. Es decir, la rentabilidad es un concepto clave en el ámbito empresarial, ya que mide el grado de éxito económico y financiero de una organización.

Dimensiones

Rentabilidad económica

Westreicher (2020) indica que, la rentabilidad económica es el resultado de la multiplicación entre margen de beneficio por el total de activo, y se expresa como un porcentaje que indica el rendimiento obtenido por cada unidad monetaria invertida. Asimismo, refiere que la rentabilidad económica es la ganancia que logra una empresa por el uso de los recursos invertidos.

La rentabilidad económica se mide como el cociente entre el beneficio antes de intereses e impuestos (EBITDA) y el total de activos, lo cual permite comparar el resultado obtenido con el desarrollo de la actividad de la empresa y con las inversiones que se han realizado para obtener dicho resultado (Sevilla, 2020). Por lo tanto, la rentabilidad económica es un criterio fundamental para medir el rendimiento de una empresa o un proyecto de inversión.

Rentabilidad financiera

Sevilla (2020) refiere que, es un indicador que evalúa la ganancia neta que una empresa genera en comparación con la inversión realizada en sus recursos propios. En esencia, esta métrica mide

el rendimiento obtenido por la empresa en función de los fondos que los propietarios o accionistas han aportado para operar el negocio.

Según Pedrosa (2020), la rentabilidad financiera también se conoce como rentabilidad sobre el capital o ROE (Return on Equity), y se calcula dividiendo el beneficio neto entre los recursos propios. Este ratio refleja la capacidad de la empresa de remunerar a sus accionistas por el capital aportado (Westreicher, 2022). Es decir, la rentabilidad financiera ayuda a determinar qué tan rentable es la inversión de la empresa.

Rentabilidad sobre las ventas

Según Sevilla (2020) indica que, la rentabilidad sobre las ventas es importante para la toma de decisiones, ya que muestra el potencial de crecimiento y rentabilidad de una inversión. Se calcula dividiendo el margen de utilidad bruta entre las ventas netas.

Por su parte, Aguirre *et al.* (2020) definen que, la rentabilidad sobre las ventas se calcula mediante la siguiente fórmula: Rentabilidad sobre ventas es igual al beneficio bruto entre las ventas. Es decir, la rentabilidad sobre las ventas es un índice que evalúa la habilidad de una empresa para obtener ganancias a partir de sus ingresos por ventas.

Indicadores

Rendimiento de la inversión o ROA

Según Westreicher (2021), el ROA puede entenderse como cuánto gana una empresa por cada dólar que gasta en sus diversos activos de los que espera generar ingresos a largo plazo. Se calcula dividiendo el beneficio antes de impuestos por el activo neto total de la empresa. Es decir, es un indicador financiero para medir la eficiencia de las empresas que utilizan los activos con fines de lucro.

Rendimiento del capital o ROCE

Según Pedrosa (2020), este indicador financiero mide la rentabilidad de la inversión realizada por los accionistas o propietarios de la empresa, se obtiene al dividir el beneficio neto entre el patrimonio neto, y se suele expresar como porcentaje. Es decir, es un indicador financiero que mide la rentabilidad de una entidad en función a los recursos propios invertidos por los accionistas.

Rentabilidad del patrimonio o ROE

Según López (2018), el ROE se obtiene al dividir el beneficio neto entre el patrimonio neto. Permite comparar la rentabilidad de empresas del mismo sector, teniendo en cuenta tanto los fondos propios como los ajenos. Por lo tanto, es un índice financiero que evalúa la habilidad de una empresa para obtener ganancias.

Rentabilidad por dividendo o DPR

Según Vásquez (2020), es una de las fuentes de rentabilidad que tiene un inversor, junto con la apreciación del valor de la acción, se calcula el dividendo por acción entre el precio de mercado de la acción, todo ello multiplicado por cien. Es decir, es un indicador financiero que mide la relación entre los dividendos que una empresa reparte a sus accionistas y el precio de su acción.

Margen de utilidad bruta

Quintana (2021) indica que, este margen refleja la eficiencia de las operaciones y la capacidad de generar ganancias con la inversión realizada. Por su parte, Clavijo (2021) menciona que, este margen no incluye otros gastos como los administrativos, financieros o fiscales, que se restan para obtener el margen de utilidad neta. Por lo tanto, este margen permite evaluar la rentabilidad y la eficiencia de la empresa.

Margen de utilidad antes de los impuestos

Según Duarte (2023), este margen se obtiene restando los gastos a la utilidad operativa, y muestra la eficiencia operativa de la empresa. Sin embargo, este margen no refleja el beneficio final que queda para los accionistas, ya que no incluye los impuestos ni las reservas legales o estatutarias. Por lo tanto, este indicador es útil para analizar la capacidad de la empresa para generar utilidades y adicional a ello, se aplica la carga tributaria para obtener el resultado final.

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

H₁: Existe relación entre los gastos operativos y rentabilidad en una empresa de servicios empresariales, Lima 2023.

H₀: No existe relación entre los gastos operativos y rentabilidad en una empresa de servicios empresariales, Lima 2023.

2.3.2 Hipótesis específicas

Existe relación entre la dimensión gastos administrativos y la rentabilidad en una empresa de servicios empresariales, Lima 2023.

Existe la relación entre la dimensión gastos de ventas y rentabilidad en una empresa de servicios empresariales, Lima 2023.

Existe la relación entre la dimensión gastos financieros y la rentabilidad en una empresa de servicios empresariales, Lima 2023.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

Para el presente estudio se utilizó tres métodos, estos son:

Analítico: Mendivel *et al.* (2020); Orellana (2020) indican que, es un procedimiento de investigación que se basa en el método científico y se usa para el análisis de problemas y la formulación de hipótesis que facilitan su solución. Por su parte, Rodríguez (2022) define que, permite obtener resultados correctos a partir de datos incompletos, comparando y contrastando diversas fuentes de información y descartando las que son erróneas o insuficientes. Por lo tanto, este método está basado en la descomposición del problema en sus partes y luego relacionarlos entre sí.

Deductivo: según Westreicher (2020), el método deductivo implica obtener una conclusión a partir de una premisa o un conjunto de afirmaciones que se aceptan como ciertas. Por su parte, Gonzáles (2021), define el método deductivo como una forma de razonamiento que deriva del método científico y que tiene como finalidad obtener conclusiones lógicas a partir de un grupo de premisas. Por lo tanto, bajo este método lo que se buscó es el razonamiento que parte de una premisa general para poder llegar a una conclusión particular.

Hipotético: este método sostiene que las leyes o hipótesis científicas no provienen de la observación, sino que son producto de la creatividad humana, utilizada para encontrar posibles soluciones a un problema determinado (Díaz *et al.*, 2011). Para este razonamiento, la experiencia empírica sólo es necesaria para la comprobación de la hipótesis planteada, deduciendo de ella una conclusión en forma de enunciado observacional, que se compara con los hechos (Ruiz, 2022).

3.2 Enfoque de la investigación

El presente estudio es de enfoque cuantitativo, ya que es un tipo de investigación que se apoya en la cuantificación y el examen estadístico de los datos numéricos. Según Rus (2021), este enfoque tiene su origen en el paradigma positivista y busca generalizar los resultados de una muestra a una población. Por su parte, Sanfeliciano (2022) señala que, el enfoque cuantitativo se caracteriza por ser objetivo, estructurado, deductivo y lógico. Finalmente, Hernández *et al.* (2006) afirmaron que, se requiere la recolección de datos para verificar las hipótesis, que se formulan antes de iniciar el proceso metodológico; con un enfoque cuantitativo se define un problema y preguntas precisas de las que se derivan las hipótesis. Otras características del enfoque cuantitativo son el empleo de experimentos y análisis de causalidad, así como el seguimiento de un proceso continuo y racional. Al finalizar la investigación se debe conseguir una universalización de resultados, pronósticos y la viabilidad de repetir la investigación.

3.3 Tipo de investigación

El presente estudio es de tipo de investigación básica, porque permite ampliar los saberes teóricos sobre un fenómeno o campo específico, sin interesarse directamente en sus aplicaciones prácticas. Según Baena (2014) define que, la investigación básica es el análisis de un problema, destinado únicamente a la generación de conocimiento. Su finalidad consiste en crear conocimiento novedoso o ajustar las bases teóricas preexistentes, expandiendo así el acervo científico. La investigación fundamental se enfoca en revelar las reglas o principios fundamentales, además de ahondar en los conceptos de una disciplina, siendo el punto de partida primordial para el análisis de fenómenos o sucesos. Por otro lado, Rodríguez (2020) nos indica que, este tipo de investigación tiene sus raíces en el enfoque positivista y tiene como objetivo

contribuir al avance de la sociedad y mejorar su capacidad para afrontar los desafíos que enfrenta la humanidad.

3.4 Diseño de la investigación

En esta investigación se empleó el diseño no experimental, con corte transversal y nivel correlacional, en este tipo de investigación se realizó tanto observando y midiendo dos variables en un solo momento, sin intervenir ni manipular las condiciones del objeto de estudio, para analizar la relación estadística entre ellas. Según García y Sánchez (2020), el diseño de investigación, es el marco en el que los investigadores planifican su investigación, que incluye el tipo de investigación, los objetivos, la población, el análisis de datos y la sistematización epistemológica. Por otro lado, Padilla (2021) afirma que, el estudio transversal es un tipo de diseño no experimental que permite comparar diferentes grupos o subgrupos de una población en función de una variable de interés. Finalmente, Nuñez *et al.* (2023); Salvador y Sánchez (2018) señalan que, la investigación diseño no experimental de corte transversal y nivel correlacional puede ser simple o múltiple, dependiendo del número de variables que se midan.

3.5 Población, muestra y muestreo

Población: La presente investigación tiene como población a 57 trabajadores en general de la empresa de servicios empresariales situada en el distrito de San Borja, específicamente en el mes de julio del año 2023. Según Lalangui (2017), la población de una tesis, se deben tener en cuenta el tema de investigación y el problema que se quiere abordar, así como establecer ciertos límites para realizar el estudio. Asimismo, Arias *et al.* (2016) manifestaron que, una vez definida la población, se debe seleccionar una muestra que sea representativa de la misma, utilizando criterios de inclusión, exclusión, eliminación y aplicando técnicas de muestreo probabilístico o no probabilístico, según el diseño de la investigación.

Muestra: Para la presente investigación se contempla una muestra de 50 trabajadores de la empresa de servicios empresariales situada en el distrito de San Borja, que corresponden al área administrativa, contable, finanzas y de ventas, específicamente en el mes de julio del año 2023. La muestra es el subconjunto de la población, la cual nos va a permitir obtener información sobre el problema de estudio.

Según López (2021) define que, es un segmento de la población que se investiga con el fin de obtener información representativa del conjunto completo. Por otro lado, Picado (2017) señala que, la muestra es una porción representativa de una población que se selecciona en concordancia con el problema y el diseño de la tesis.

Para hallar la muestra, recurrimos a la fórmula de acuerdo como se muestra en la figura 1.

Figura 1

Fórmula para hallar la muestra

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

$$n = \frac{(57 * 1.960^2 * 0.500 * 0.500)}{(0.050^2 * (57 - 1) + (1.960^2 * 0.500 * 0.500))} = 50$$

Muestreo: Para la presente investigación se aplicó el muestreo aleatorio simple, no probabilístico, que consiste en seleccionar al azar un subconjunto de la población, de tal manera que cada factor obtenga la misma posibilidad de ser escogido.

Según López (2021), el muestreo aleatorio simple es el método más sencillo y puro, que permite obtener una muestra representativa y fiable. Finalmente, se detalla la siguiente información en la tabla 1:

Tabla 1*Distribución de colaboradores en una empresa de servicios empresariales*

<i>Cargo</i>	<i>Total</i>
Gerente general	1
Sub gerente general	1
Gerente de operaciones	1
Coordinador de operaciones	8
Gerente Administrativo	1
Asistente de licitaciones	2
Contador	2
Analista contable	4
Asistente contable	8
Auxiliar contable	4
Asistentes administrativos	8
Tesorero	4
Jefe de finanzas	1
Jefe de recursos humanos	1
Asistente de recursos humanos	4
Total de trabajadores	50

3.6 Variables y operacionalización

En la presente investigación, lo que se busca es la obtención de información viable y concisa, la cual se encuentra plasmado en la matriz de operacionalización de las variables, anexo 5.

Como primera variable está denominada los gastos operativos y la segunda variable como rentabilidad, ambas variables de estudio forman parte del planteamiento conceptual y operacional, las cuales se detallan a continuación:

Variable 1: Gastos operativos

Definición conceptual: Donoso (2020) define que, los gastos operativos son aquellos desembolsos que una empresa debe afrontar para desarrollar su actividad principal, sin estar

directamente vinculados con la producción de bienes o servicios; adicionalmente los gastos operativos se pueden clasificar en fijos y variables, según su dependencia de la cantidad de producto ofertado.

Definición operacional: Los gastos operativos hacen referencia a aquellos gastos que incurre la empresa para la realización de sus actividades, estos gastos están enfocados en las diversas áreas de la empresa, tanto como administrativos, ventas y financieros.

Variable 2: Rentabilidad

Definición conceptual: Según Sevilla (2020) define que, la rentabilidad son los beneficios que se han obtenido o se pueden obtener de una inversión. Sin embargo, existen diferentes formas de medir la rentabilidad según el enfoque y el objetivo que se persigue.

Definición operacional: La rentabilidad es un indicador que representa el beneficio que se obtiene de la utilización de los recursos financieros por parte de la empresa para la ejecución de sus actividades; para ello, se realiza un enfoque en base a la rentabilidad económica, financiera y sobre las ventas.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Para este estudio se empleó la encuesta, este método de investigación consiste en aplicar un cuestionario a una muestra de personas para obtener información sobre sus opiniones, actitudes o comportamientos. Según Westreicher (2020), los tipos de encuesta se refieren a los modos en los que se pueden obtener datos numéricos y cualitativos de un conjunto de personas. Por otro lado, Katz y Seid (2019) manifestaron que, la encuesta puede tener distintos tipos de preguntas, como abiertas, cerradas, dicotómicas, politómicas, escalas o matrices, que deben adaptarse al propósito y al diseño de la investigación. Asimismo, se utilizó el análisis documental, el análisis

documental que implica examinar, presentar un documento y su contenido de manera diferente a su forma original, con el propósito de facilitar su recuperación e identificación de manera más eficiente. Por su parte, Martínez *et al.* (2023) indicaron que, el análisis documental es una etapa fundamental en la investigación científica, ya que permite crear el marco teórico previo, basado en revisiones de documentos de tipo bibliográfico. Finalmente, Hernández (2023) define que, el análisis documental como el estudio interdisciplinar de un documento controvertido o cuestionado por su composición, contenido o autoría.

3.7.2 Descripción de instrumentos

Para el presente estudio se empleó el cuestionario, el cual comprendió un conjunto de preguntas planteadas por escrito, con el objetivo de obtener información de un grupo de personas. Según, Arias y Covinos (2021), el cuestionario es un instrumento que permite obtener datos cuantitativos y cualitativos, que deben ser validados, codificados y analizados mediante técnicas estadísticas o cualitativas. Por su parte, Malinowski (2006) indicó que, el instrumento cuestionario es un procedimiento clásico y versátil en las ciencias sociales para obtener y registrar datos de una muestra seleccionada. El cuestionario utilizado para el presente estudio se evidencia en el anexo 2. Asimismo, se hará uso de la guía documental que se empleará para recopilar y ordenar la información más relevante de la empresa de manera organizada. Para Martínez *et al.* (2023), la guía documental es un instrumento de investigación que permite organizar, analizar y presentar la información obtenida de diversas fuentes documentales sobre un tema.

3.7.3 Validación

Para validar las herramientas a utilizar se ha recurrido a las opiniones de los expertos, según se presenta en la tabla 2, fueron los encargados de dar la conformidad y veracidad del cuestionario.

Según, Hernández *et al.* (2021), la validación de cuestionario implica el análisis de la validez y la fiabilidad del instrumento, utilizando pruebas estadísticas que permiten estimar el grado de correspondencia entre los ítems y las dimensiones del constructo, así como el grado de acuerdo entre las respuestas obtenidas.

Tabla 2

Expertos que validaron el instrumento

N °	Nombre y Apellido	Grado
1	Chavez Chavez Oscar	Magister
2	Leonidas Zamalloa Vilchez	Doctor
3	Capristan Miranda Julio	Magister

3.7.4 Confiabilidad

En el presente estudio se empleó la prueba de alfa de Cronbach, puesto que se está haciendo uso como instrumento el cuestionario que está basado en la escala de Likert. Según Hidalgo (2005), la confiabilidad en una investigación cuantitativa se basa en el uso de pruebas estadísticas que permiten estimar el error de medición y el grado de acuerdo entre los datos recogidos.

Finalmente, en los resultados se ponderó su equivalencia según la tabla 3, donde se muestra la fiabilidad del instrumento con una magnitud excelente de 0.967, lo cual indica la confiabilidad del instrumento. Como se puede observar en el anexo 4.

Tabla 3

Coefficiente de Alfa de Cronbach

Rango	Magnitud
0,00 a 0,20	Inaceptable
0,21 a 0,40	Pobre
0,41 a 0,60	Aceptable
0,61 a 0,80	Marcada
0,81 a 1,00	Excelente

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

Para el presente estudio se aplicó la estadística descriptiva, que consistió en el análisis detallado de los resultados obtenidos y la estadística inferencial, lo cual nos permitió corroborar las diferencias con las hipótesis, mediante el uso de la prueba de Alfa de Cronbach para dar fiabilidad al estudio, asimismo, se empleó la prueba de normalidad de “Kolmogorov-Smirnov”. Mediante este análisis de normalidad de la investigación se aplicó la estadística no paramétrica. Por consiguiente, se empleó la prueba de Rho de Spearman para contrastar con las hipótesis.

3.9 Aspectos éticos

Para el presente estudio se empleó información fiable, las cuales fueron tomadas con mucha responsabilidad. Se solicitó del debido permiso al gerente general de la empresa para uso de la información, manteniendo la confidencialidad y honestidad que se amerita, asimismo, todos los autores expuestos fueron citados de acuerdo con las normas APA 7ma edición, finalmente se utilizó de la herramienta Turnitin para corroborar el plagio, la cual se obtuvo 16 % de similitud, según anexo 9.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

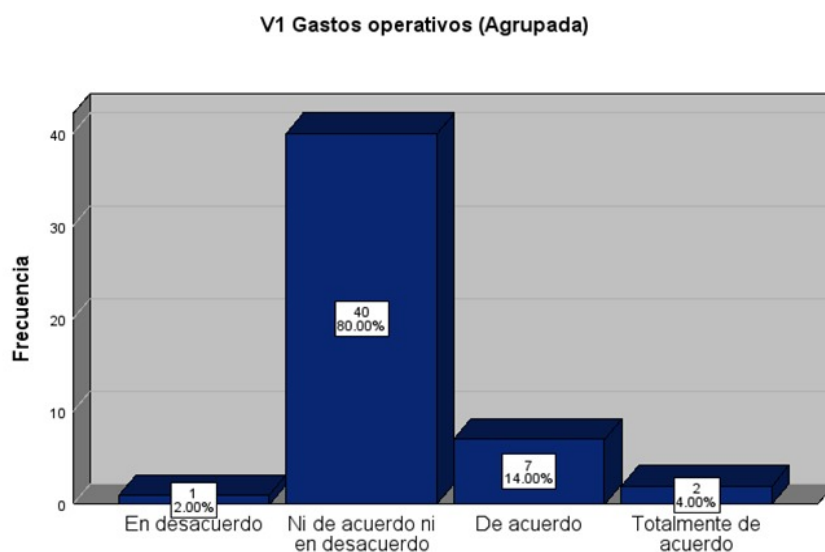
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Variable 1: Gastos operativos

En el presente estudio, se realizó el estudio de la variable gastos operativos, la cual se obtuvo los resultados mediante una encuesta realizada a 50 trabajadores.

Figura 2

Variable gastos operativos



Interpretación:

De acuerdo con el análisis de la figura 2 de la variable gastos operativos, se observa que, el 80% que representa a 40 trabajadores brindaron una valoración “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, seguidamente el 14% que representan 7 trabajadores brindaron una valoración “de acuerdo”, asimismo, el 4 % que representa 2 trabajadores manifiestan estar “totalmente de acuerdo” y el 2% que representa sólo 1 trabajador tuvo una valoración “en desacuerdo”. Esto quiere decir que la mayoría de los encuestados se abstiene de dar su opinión. Asimismo, manifiestan estar de acuerdo, por lo tanto, se interpreta que los gastos operativos no están siendo adecuados, ni

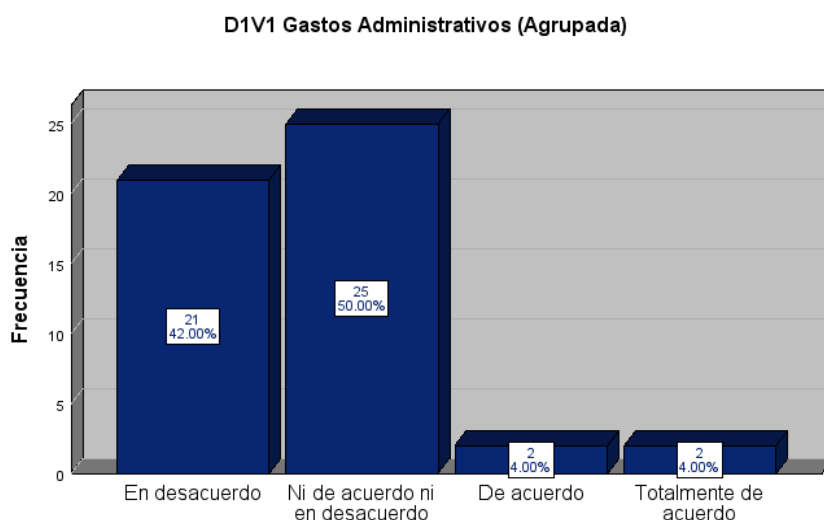
óptimos, debido al mal manejo de los recursos que tiene la empresa para la ejecución de sus actividades, lo cual afecta directamente a la rentabilidad, lo que se espera de esta variable es que sea utilizada de manera eficiente y tenga un control adecuado.

Dimensión gastos administrativos

En la presente investigación se muestra el dato de los números y los porcentajes obtenidos de los encuestados, en relación con la dimensión de los gastos administrativos y en base a la recolección de información, se evidencia la gran importancia de emplear la dimensión dentro de la variable.

Figura 3

Dimensión de gastos administrativos



Interpretación:

De acuerdo con análisis de la figura 3 de la dimensión gastos administrativos, se observa que, el 50% que representa a 25 trabajadores brindaron una valoración “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, seguidamente el 42% que representan 21 trabajadores brindaron una valoración “en desacuerdo”, asimismo, el 4 % que representa 2 trabajadores manifiestan estar “de acuerdo” y el 2% que representa sólo 1 trabajador tuvo una valoración “totalmente de acuerdo”. Por lo tanto,

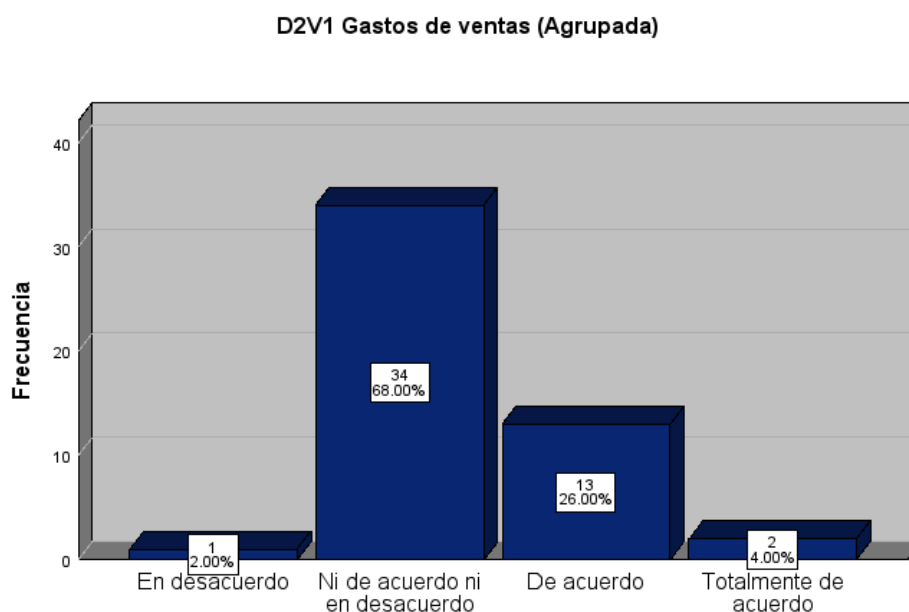
se interpreta que la mayoría de los encuestados brindaron una valoración negativa y otros se abstuvieron, esto indica que los gastos administrativos de la empresa no están siendo los adecuados, debido a que los sueldos y salarios que se paga al personal administrativo no están de acorde al mercado, es decir, se realizan pagos en exceso. Asimismo, no se evalúan otras alternativas de alquiler de oficina y se realice un pago justo que se adecue según al nivel de ventas de la empresa, asimismo, los trabajadores no hacen uso adecuado de los servicios básicos, como el uso de la energía eléctrica y el agua, lo cual implica un gasto innecesario que se puede optimizar, todo lo mencionado implica que no existe un control, eficiencia, ni supervisión de aquellos gastos que se ejecutan para el uso administrativo de la empresa.

Dimensión gastos de ventas

En esta investigación se observa la cantidad de encuestados y el porcentaje referente a la dimensión de los gastos de ventas.

Figura 4

Dimensión de gastos de ventas



Interpretación:

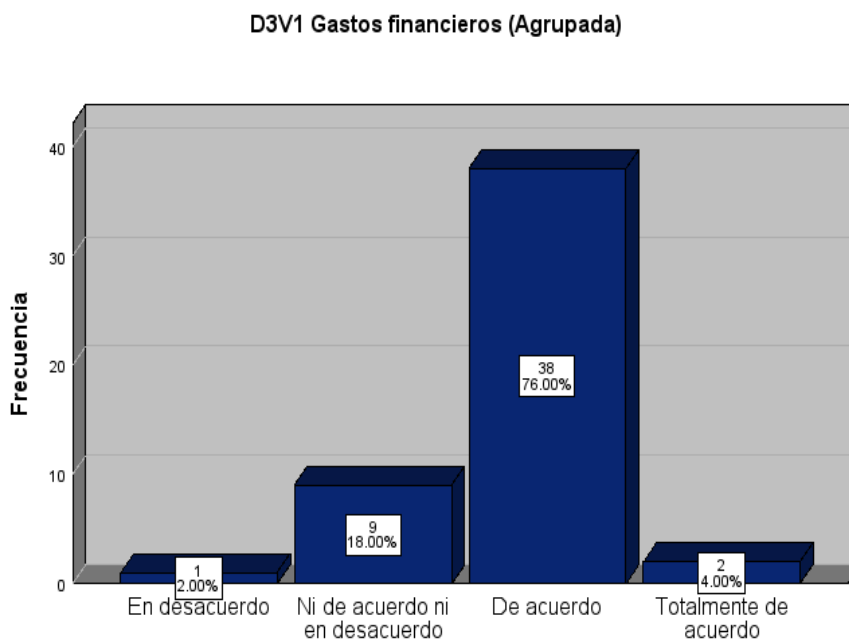
De acuerdo con el análisis de la figura 4 de la dimensión gastos de ventas, se observa que, el 68% que representa a 34 trabajadores brindaron una valoración “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, seguidamente el 26% que representan 13 trabajadores brindaron una valoración “de acuerdo”, asimismo, el 4 % que representa 2 trabajadores manifiestan estar “totalmente de acuerdo” y el 2% que representa sólo 1 trabajador tuvo una valoración totalmente “en desacuerdo”. Por lo tanto, podemos decir que la mayoría se abstiene de dar una opinión y seguidamente manifiestan estar de acuerdo, esto significa que los gastos de ventas, no están siendo controlados ni supervisados, debido a que se realizan pagos en exceso al personal de ventas, ya que no están de acorde al mercado. Asimismo, los viáticos que se otorga al personal no son rendidos adecuadamente con los documentos que demuestren la fehaciencia de la transacción, adicional a ello realizan gastos en exceso, lo cual implica a realizar un reembolso de gastos, por otro lado, al momento de realizar la compra de los pasajes para el personal de trabajo en campo, no son programados con anticipación, por ende el precio es elevado al ser de manera inmediata, en base a lo mencionado perjudica la estabilidad económica de la empresa.

Dimensión gastos financieros

En esta indagación se observa el número de personas encuestadas y el porcentaje de las respuestas de los trabajadores, que representan con respeto a la dimensión de los gastos financieros y en base a la estadística descriptiva donde se visualiza la recolección de datos y se demuestra la importancia de reconocer los gastos financieros en exceso.

Figura 5

Dimensión de gastos de financieros



Interpretación:

De acuerdo con el análisis de la figura 5 de la dimensión de los gastos financieros, se observa que, el 76% que representa a 38 trabajadores brindaron una valoración “de acuerdo”, seguidamente el 18% que representan 9 trabajadores brindaron una valoración “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, asimismo, el 4 % que representa 2 trabajadores manifiestan estar “totalmente de acuerdo” y el 2% que representa sólo 1 trabajador tuvo una valoración “totalmente en desacuerdo”. Lo cual podemos interpretar, que la mayoría de los encuestados están de acuerdo, esto indica que, los gastos financieros son elevados y no están siendo los adecuados para la empresa, debido a que la empresa mantiene préstamos e incurre en el pago excesivo de los intereses y comisiones bancarias por las diversas operaciones que se realizan, más aún cuando no se realiza los pagos en la fecha determinada, esto implica recargos adicionales como los intereses moratorios. Por lo tanto, la empresa no busca otras alternativas para poder adquirir préstamos

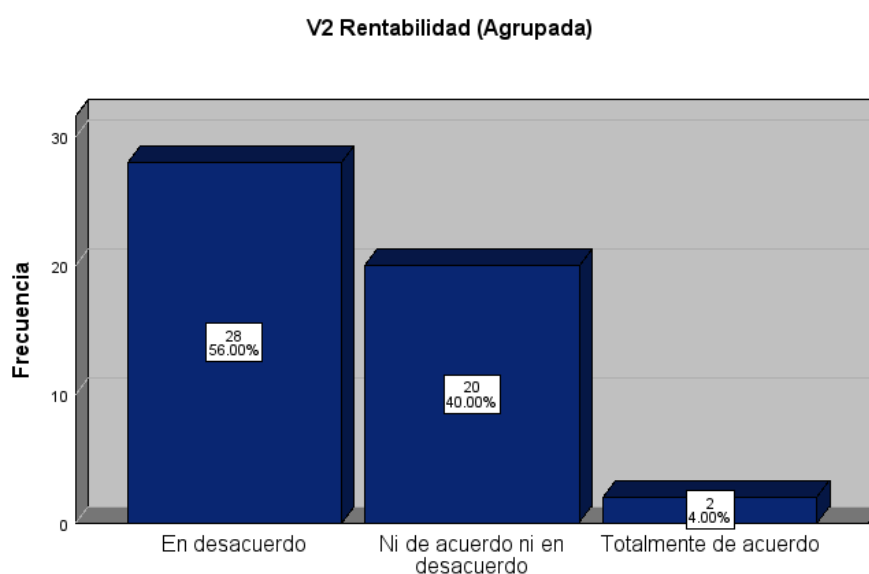
que no generen intereses muy altos, lo cual sería lo óptimo para la empresa y tener menores obligaciones por pagar.

Variable 2: rentabilidad

En la presente investigación se evidencia la información obtenida por los trabajadores, en la cual se detalla el porcentaje y la cantidad de respuestas que hacen referencia a la variable de rentabilidad. Asimismo, de acuerdo a los estados financieros, se realizó el análisis de los ratios financieros más relevantes del periodo 2020; 2021 y 2022.

Figura 6

Variable rentabilidad



Interpretación:

Según la figura 6, se observa que, el 56% que representa a 28 trabajadores brindaron una valoración “en desacuerdo”, seguidamente el 40% que representan 20 trabajadores brindaron una valoración “ni de acuerdo ni en desacuerdo” y el 4 % que representa 2 trabajadores manifiestan estar “totalmente de acuerdo”. Lo cual podemos interpretar, que gran parte de los encuestado brindan una valoración de “en desacuerdo”, esto indica que, la rentabilidad que espera obtener la

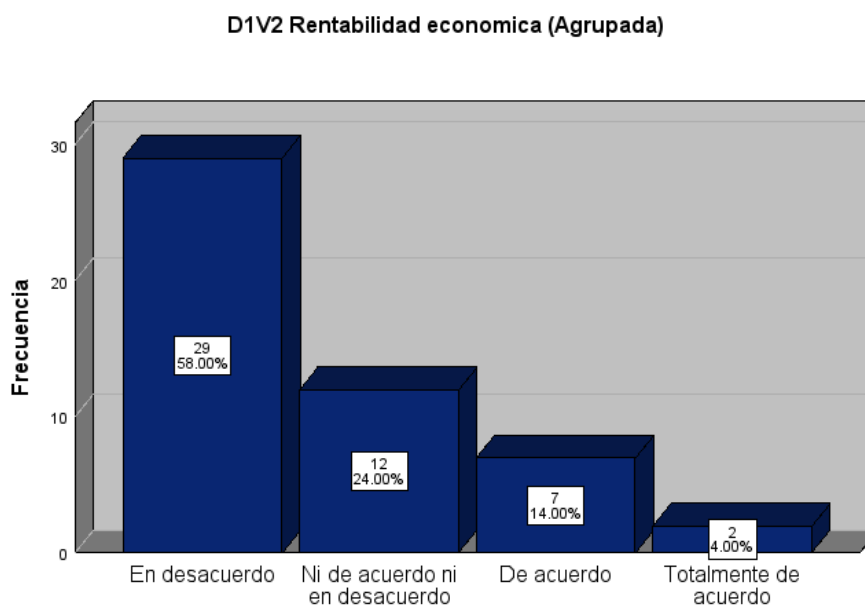
empresa no está siendo la óptima según las operaciones que realiza, esto debido a que existe un mal manejo de los recursos que tiene la empresa para la ejecución de sus actividades, lo cual no está permitiendo generar rentabilidad favorable sobre las ventas.

Dimensión rentabilidad económica

En este estudio se evidencia el porcentaje y la cantidad de respuestas que hacen referencia a la dimensión rentabilidad económica, asimismo, se refleja la apreciación que tiene la dimensión dentro de la empresa.

Figura 7

Dimensión rentabilidad económica



Interpretación:

De acuerdo con el análisis de la figura 7, se observa que, el 58% que representa a 29 trabajadores brindaron una valoración “en desacuerdo”, seguidamente el 24% que representan 12 trabajadores brindaron una valoración “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, por otro lado, el 14 % que representa 7 trabajadores manifestaron estar “de acuerdo” y el 4 % que representan 2 trabajadores brindaron una valoración “totalmente de acuerdo”. Lo cual podemos interpretar, que gran parte de los

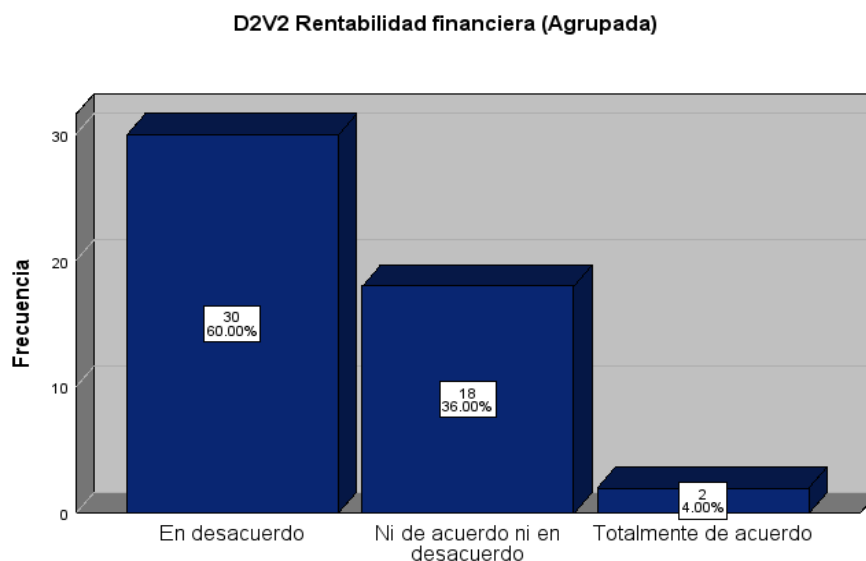
encuestados brindan una valoración “en desacuerdo”, esto indica que, la rentabilidad económica de la empresa no está siendo la adecuada, debido a que la empresa presenta diversas deficiencias en cuanto al manejo de los gastos operativos, lo cual indica que las inversiones que se realiza no está generando un margen alto en cuanto al beneficio para la empresa y lo que se espera que es esta situación sea evaluada logrando optimizar los diversos gastos que ejecutan al momento de realizar las actividades que compete al funcionamiento de la empresa.

Dimensión rentabilidad financiera

En este estudio se evidencia el porcentaje y la cantidad de respuestas que hacen referencia a la dimensión rentabilidad financiera. Asimismo, en base a la estadística descriptiva se refleja la apreciación que tiene la dimensión dentro de la empresa.

Figura 8

Dimensión rentabilidad financiera



Interpretación:

Según la figura 8, se observa que, el 60% que representa a 30 trabajadores brindaron una valoración “en desacuerdo”, el 36% que representan 18 trabajadores brindaron una valoración

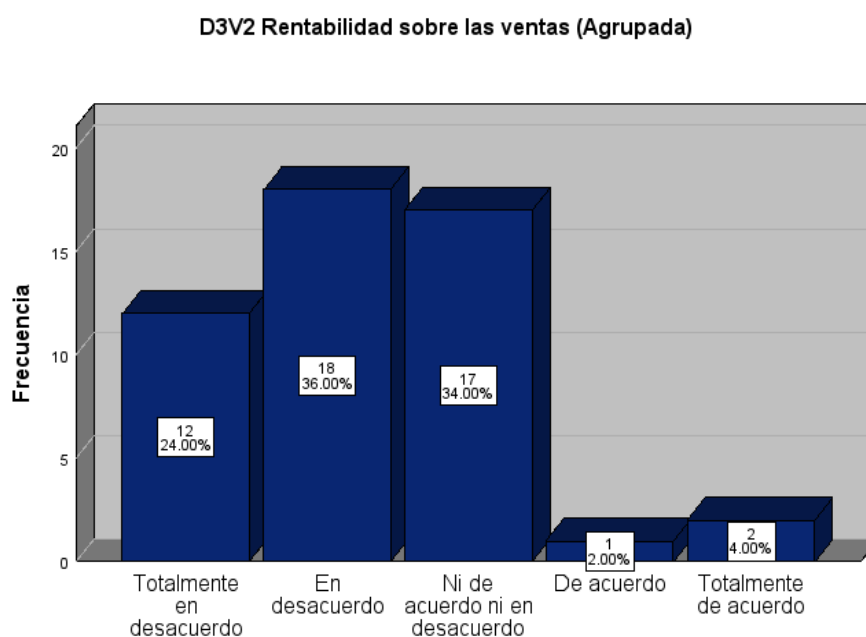
“ni de acuerdo ni en desacuerdo” y el 4 % que representa 2 trabajadores manifestaron estar “totalmente de acuerdo”. Lo cual podemos interpretar, que la mayoría de los encuestados están en desacuerdo, esto indica que, el rendimiento que se espera obtener por el capital invertido por los accionistas y socios en base a la utilidad neta de la empresa no está generando un retorno óptimo, debido a las diversas obligaciones que posee la empresa, como el pago a proveedores y personal, lo que se espera es la planificación para lograr un crecimiento óptimo a largo plazo, ya que el capital significa tener el dinero para cubrir con todas sus obligaciones tanto como actuales y a corto plazo. Esto implicaría tener un control y supervisión adecuada al momento de desembolsar dinero para la realización de las diversas actividades.

Dimensión rentabilidad sobre las ventas

En este estudio se evidencia el porcentaje y la cantidad de respuestas que hacen referencia a la dimensión rentabilidad sobre las ventas.

Figura 9

Dimensión rentabilidad sobre las ventas



Interpretación:

De acuerdo con el análisis de la figura 9 de la dimensión rentabilidad sobre las ventas, se observa que, el 36% que representa a 18 trabajadores brindaron una valoración “en desacuerdo”, seguidamente el 17% que representan 17 trabajadores brindaron una valoración “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, asimismo el 24 % que representa 12 trabajadores brindaron una valoración “Totalmente de acuerdo”, del mismo modo el 4 % que representa 2 trabajadores brindaron una valoración “totalmente de acuerdo” y el 2 % que representa 1 trabajador manifestó estar “de acuerdo”. Se concluye que, gran parte de los encuestados brindo una valoración “en desacuerdo”, esto indica que la utilidad neta no está de acorde a las ventas, debido a que el personal de ventas no se encuentra totalmente capacitado para brindar un mejor servicio. Asimismo, no priorizan en optimizar los gastos, de manera que se evite realizar desembolso de dinero innecesario y generar más ganancias, por ende, la empresa no está manteniendo la capacidad de obtener mayores beneficios en relación a sus ventas.

Análisis de los ratios financieros

A continuación, se realizó el análisis de las ratios más relevantes de una empresa de servicios empresariales Lima 2023, lo cual nos va permitir tener una visión más amplia respecto a la rentabilidad de la empresa.

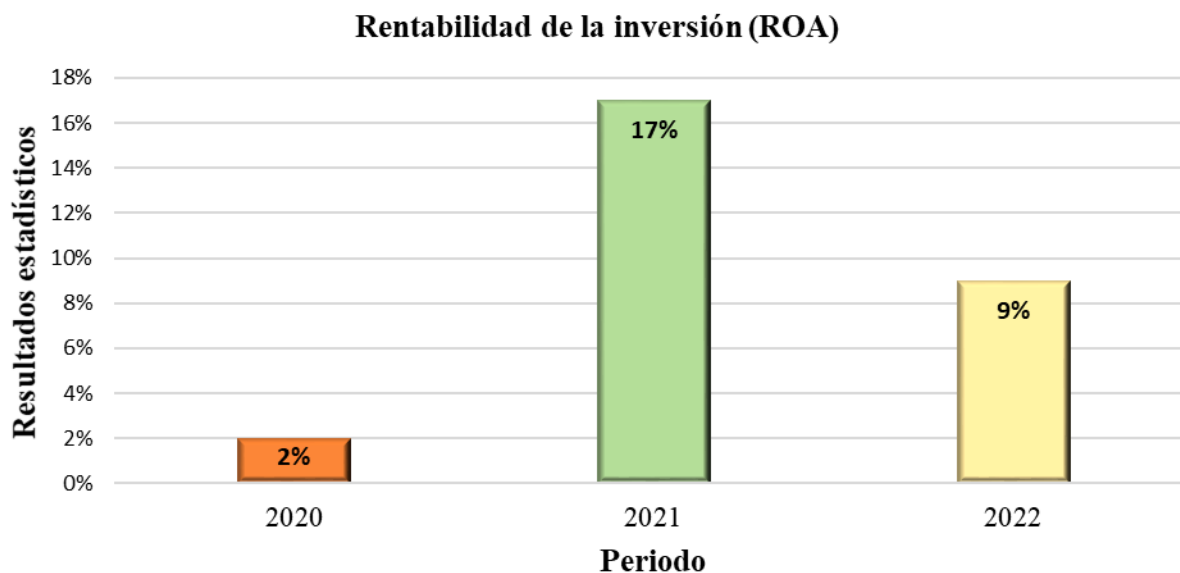
Tabla 4

Rentabilidad de la inversión (ROA) periodo 2020; 2021 y 2022

Análisis	Formula	2020	2021	2022
Rendimiento de la inversión	<u>Utilidad antes de impuestos</u> =	21,929	507,781	172,866
	Activo total neto	1,171,237	3,035,792	1,849,070
	Resultados =	2%	17%	9%

Figura 10

Rentabilidad de la inversión (ROA) periodo 2020; 2021 y 2022

**Interpretación:**

Según la tabla 4 y figura 10, se realizó el análisis del periodo 2020 la cual representa que la empresa obtuvo como beneficio antes de impuestos solo el 2% en comparación de los activos netos, mientras que para el año 2021 se obtuvo el 17% y para el año 2022 el 9%, como se observa al cierre de año del 2020 el resultado en cuanto a la rentabilidad antes de impuestos fue muy baja, mientras que para el año 2021 incrementó el 15% y para el año 2022 tuvo una caída en cuanto a la rentabilidad del 8 %, analizando la situación de cada periodo se determinó que la empresa para el año 2020 sufrió un déficit debido a la pandemia en cuanto a la ejecución de sus actividades, mientras que para el año 2021 presentó una alza moderada en comparación del año 2020 y para el año 2022 se pudo observar que la empresa tuvo gastos elevados ocasionando obtener un beneficio bajo en comparación del año anterior.

Rentabilidad del patrimonio (ROE)

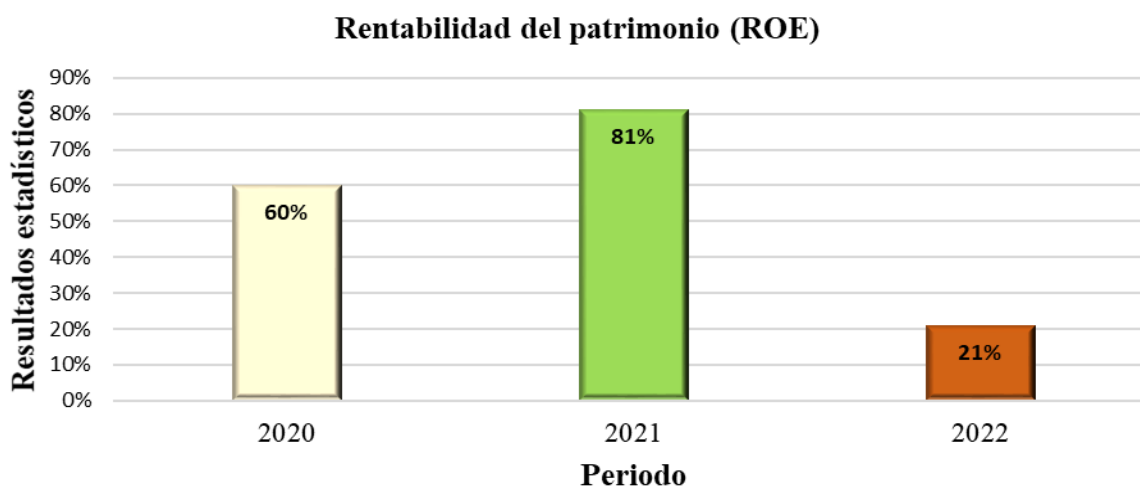
Tabla 5

Rentabilidad del patrimonio (ROE) periodo 2020; 2021 y 2022

Análisis	Formula	2020	2021	2022
Rendimiento del patrimonio	$\frac{\text{Resultado neto}}{\text{Patrimonio}}$	$\frac{15,460}{25,660}$	$\frac{357,986}{443,772}$	$\frac{121,871}{571,995}$
	Resultados =	60%	81%	21%

Figura 11

Rentabilidad del patrimonio (ROE) periodo 2020; 2021 y 2022



Interpretación:

Según la tabla 5 y figura 11, se realizó el análisis del periodo 2020 la cual representa que la empresa generó una utilidad del 60%, mientras que para el año 2021 se obtuvo el 81% y para el año 2022 el 21%, como se observa al cierre de año del 2020 la empresa a pesar de atravesar la pandemia generó una rentabilidad en base al patrimonio del 60 %, mientras que para el año 2021 incrementó el 21% y para el año 2022 tuvo una caída notoria del 60%, esto quiere decir, que no

obtuvo un buen rendimiento de inversión en cuanto al patrimonio de la empresa, debido a que los gastos incrementaron y la utilidad obtenida fue muy baja en comparación del año anterior.

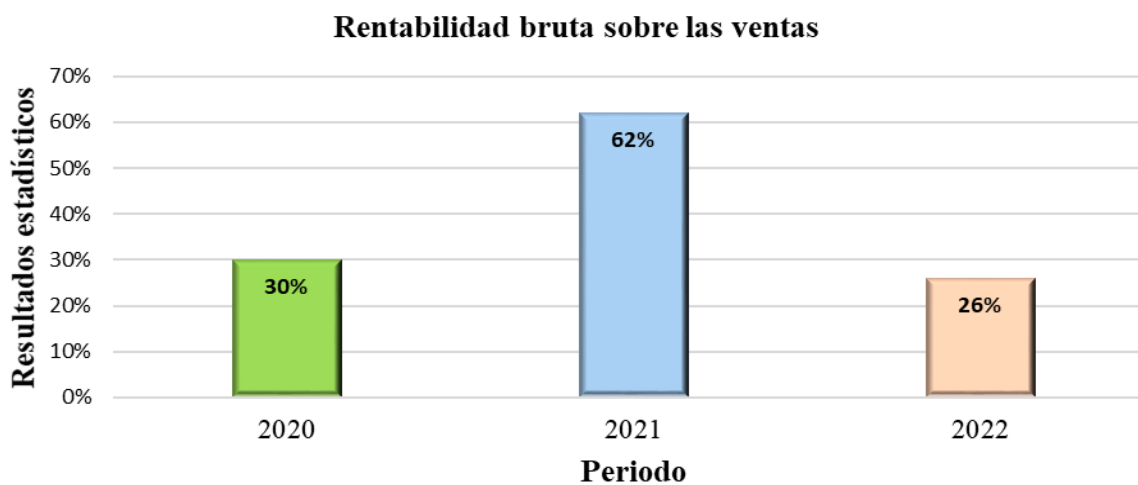
Tabla 5

Rentabilidad bruta sobre ventas periodo 2020; 2021 y 2022

Análisis	Formula	2020	2021	2022
Margen de utilidad bruta	$\frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{ventas netas}}$	$\frac{604,294}{1,991,083}$	$\frac{4,708,117}{7,579,949}$	$\frac{2,220,962}{8,422,961}$
	Resultados =	30%	62%	26%

Figura 12

Rentabilidad bruta sobre las ventas periodo 2020; 2021 y 2022



Interpretación:

Según la tabla 6 y figura 12, se realizó el análisis del periodo 2020 la cual representa que la empresa generó una rentabilidad bruta del 30% sobre las ventas, mientras que para el año 2021 se obtuvo el 62% y para el año 2022 el 26%, como se observa al cierre de año del 2020 la empresa a pesar de atravesar la pandemia generó una rentabilidad bruta sobre las ventas netas el

30 %, mientras que para el año 2021 incrementó el 32% y para el año 2022 tuvo una caída notoria del 36%, esto quiere decir, que si las ventas incrementaron para dicho año, los costos de servicios también tuvieron un notorio incremento en comparación del año anterior, esto debido a que la empresa ha tenido que realizar diversos gastos que involucran directamente a las ventas.

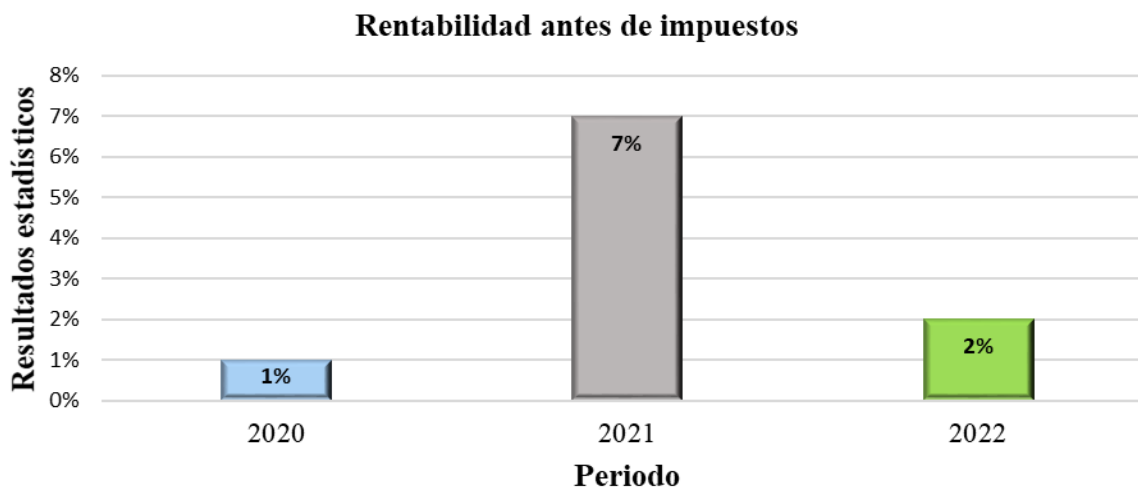
Tabla 6

Rentabilidad antes de impuestos periodo 2020; 2021 y 2022

Análisis	Formula	2020	2021	2022
Margen de utilidad antes del impuesto	<u>Utilidad antes del impuesto</u>	21,929	507,781	172,866
	ventas netas	1,991,083	7,579,949	8,422,961
	Resultados	= 1%	7%	2%

Figura 13

Rentabilidad antes de impuestos periodo 2020; 2021 y 2022



Interpretación:

Según la tabla 7 y figura 13, se realizó el análisis del periodo 2020 la cual representa que la empresa generó una rentabilidad antes de impuestos del 1%, mientras que para el año 2021

obtuvo el 7% y para el año 2022 el 2%, como se observa al cierre del año 2020 la empresa tuvo una baja rentabilidad, debido a la crisis sanitaria que atravesó en su momento, mientras que para el año 2021 incrementó al 6% y para el año 2022 tuvo una baja del 5 % en comparación a las ventas netas, esto quiere decir que la empresa a pesar de tener mayor ventas en comparación de los años anteriores analizados, no pudo lograr obtener un resultado óptimo, debido a que para dicho año la empresa tuvo gastos elevados en comparación de los dos años anteriores.

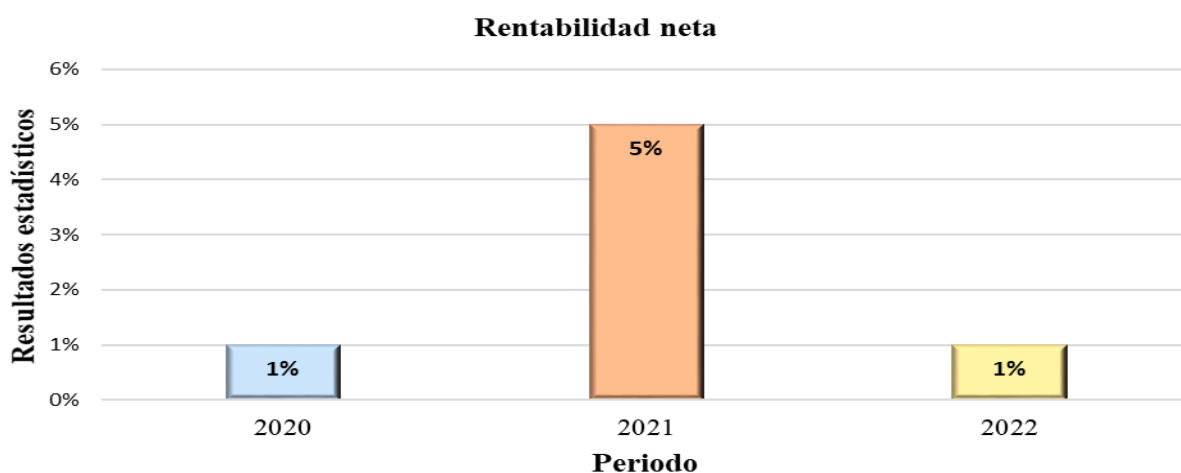
Tabla 7

Rentabilidad neta periodo 2020; 2021 y 2022

Análisis	Formula	2020	2021	2022
Margen de utilidad neta	<u>Utilidad neta</u>	15,460	357,986	121,871
	ventas netas	1,991,083	7,579,949	8,422,961
	Resultados =	1%	5%	1%

Figura 14

Rentabilidad neta periodo 2020; 2021 y 2022



Interpretación:

Según la tabla 8 y figura 14, se realizó el análisis del periodo 2020 la cual la rentabilidad neta representó el 1 %, mientras que para el año 2021 obtuvo el 5% y para el año 2022 el 1%, como

se observa al cierre del año 2020 la empresa tuvo una baja rentabilidad, mientras que para el año 2021 incrementó el 4% y para el año 2022 tuvo una baja del 4 % en comparación a las ventas netas, esto quiere decir que la empresa a pesar de tener mayores ingresos por las ventas realizadas en relación a los años anteriores, se observó que para ese año generó muchos gastos excesivos, logrando tener un resultado no tan favorable en comparación al año anterior 2021.

4.1.2 Prueba de hipótesis

A. Normalidad

Tabla 8

Prueba de contraste variable gastos operativos y variable rentabilidad

	Prueba de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1 Gastos operativos	0.212	50	<.001
V1D1 Gastos administrativos	0.224	50	<.001
V1D2 Gastos de ventas	0.206	50	<.001
V1D3 Gastos financieros	0.295	50	<.001
V2 Rentabilidad	0.153	50	0.005

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

Al analizar los resultados de la variable gastos operativos que se muestra en la tabla 9, se puede observar que la prueba de normalidad "Kolmogorov-Smirnov" arroja un valor sig. menor de 0,05 > 0,001, lo que indica que los datos no siguen una distribución paramétrica. De igual forma al examinar la variable rentabilidad se encuentra el valor sig. menor de 0.05 > 0.005, lo que confirma que los datos tampoco son paramétricos. En resumen, el análisis muestra que ni los gastos operativos ni los datos de rentabilidad satisfacen el supuesto de normalidad, por lo que se utilizará la prueba Rho de Spearman para probar el supuesto.

Confiabilidad

En la investigación, se ha determinado la fiabilidad del instrumento, la cual se utilizó como medio probatorio el alfa de Cronbach.

Rango	Magnitud
0,00 a 0,20	Inaceptable
0,21 a 0,40	Pobre
0,41 a 0,60	Aceptable
0,61 a 0,80	Marcada
0,81 a 1,00	Excelente

Tabla 9

Confiabilidad variable gastos operativos y rentabilidad

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.967	.960	49

Interpretación:

Se llevó a cabo la prueba de medición de confiabilidad del instrumento para las variables de gastos operativos y rentabilidad utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, según lo demostrado en la tabla 10. El resultado obtenido fue altamente favorable, alcanzando un valor de 0.967. Este resultado es alentador, ya que indica que el instrumento utilizado es altamente confiable para medir las variables de interés, lo que brinda mayor validez a los resultados y conclusiones derivados del análisis. Un alto grado de confiabilidad en la medición de las variables contribuye a obtener resultados más precisos y consistentes en un estudio o investigación.

B. Prueba de contraste de hipótesis general

Regla de interpretación de hipótesis

Si $p < 0.05$ se invalida la H_0 y se admite la H_1

Si $p > 0.05$ se invalida la H_1 y se admite la H_0

Contraste de hipótesis general

La hipótesis general de la presente investigación, “Existe relación entre los gastos operativos y rentabilidad en una empresa de servicios empresariales, Lima 2023.”

Hipótesis nula (H_0): No existe relación entre los gastos operativos y rentabilidad en una empresa de servicios empresariales, Lima 2023.

Hipótesis alterna (H_1): Existe relación entre los gastos operativos y rentabilidad en una empresa de servicios empresariales, Lima 2023.

Tabla 10

Correlación para hipótesis general

		Correlaciones		
			V1 Gastos operativos	V2 Rentabilidad
Rho de Spearman	V1 Gastos operativos	Coeficiente de correlación	1.000	.766**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	50	50
	V2 Rentabilidad	Coeficiente de correlación	.766**	1.000
Sig. (bilateral)		<.001	.	
N		50	50	

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

Interpretación:

De acuerdo con los resultados de la Tabla 11, se observa un coeficiente de correlación de 0.766, lo que indica una alta correlación positiva entre los gastos de operativos y la variable rentabilidad. También se muestra que el valor sig. es menor de 0.05. Estos hallazgos conducen al rechazo de la hipótesis nula (H_0) y la aceptación de la hipótesis alternativa (H_1), lo que implica una relación significativa entre los gastos operativos y la rentabilidad en una empresa de

servicios empresariales, Lima 2023. Los gastos operativos realizados por la empresa son bastante altos, lo que afecta en gran medida la rentabilidad. Por lo tanto, se debe enfatizar que esta importante relación puede tener un impacto importante en la toma de decisiones de la empresa, por lo que se requiere una atención especial en la gestión de gastos para mejorar la rentabilidad futura.

Contraste de hipótesis específica 1

Hipótesis nula (H_0): No existe relación entre la dimensión gastos administrativos y la rentabilidad en una empresa de servicios empresariales, Lima 2023.

Hipótesis alterna (H_1): Existe relación entre la dimensión gastos administrativos y la rentabilidad en una empresa de servicios empresariales, Lima 2023.

Tabla 11

Correlación para hipótesis específica 1

Correlaciones				
		V2 Rentabilidad		VID1 Gastos administrativos
Rho de Spearman	V2 Rentabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	.829**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
			N	50
	VID1 Gastos administrativos	Coeficiente de correlación	.829**	1.000
Sig. (bilateral)		<.001	.	
		N	50	

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

Interpretación:

Los resultados de la tabla 12, muestra un coeficiente de correlación de 0.829, lo que indica una correlación positiva muy alta con el valor sig. menos de 0,05. Estos resultados conducen al rechazo de la hipótesis nula (H_0) y la aceptación de la hipótesis alternativa (H_1), lo que implica una relación significativa entre los gastos operativos y administrativos con la rentabilidad en la

empresa de servicios empresariales, Lima 2023. Es decir, los gastos administrativos realizados por la empresa son considerablemente elevados, lo cual afecta de manera significativa a la rentabilidad. Los datos indican una fuerte conexión entre los gastos operativos y la dimensión gastos administrativos con la rentabilidad de la empresa, lo que subraya la importancia de optimizar ambos aspectos para mejorar el desempeño financiero. Asimismo, la identificación de esta relación permite tomar decisiones informadas y estratégicas para maximizar la rentabilidad y la eficiencia operativa en la empresa.

Contraste de hipótesis específica 2

Hipótesis nula (H_0): No existe relación entre la dimensión gastos de ventas y la rentabilidad en una empresa de servicios empresariales, Lima 2023.

Hipótesis alterna (H_1): Existe relación entre la dimensión gastos de ventas y la rentabilidad en una empresa de servicios empresariales, Lima 2023.

Tabla 12

Correlación para hipótesis específica 2

		Correlaciones		
			V2 Rentabilid ad	V1D2 Gastos de ventas
Rho de Spearman	V2 Rentabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	.809**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	50	50
	V1D2 Gastos de ventas	Coeficiente de correlación	.809**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	50	50

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

Interpretación:

Los resultados presentados en la tabla 13, muestra un coeficiente de correlación de 0.809, indicando una correlación positiva muy alta y el valor sig. es inferior a 0.05. Por lo tanto, estos

hallazgos conducen al rechazo de la hipótesis nula (H_0) y la aceptación de la hipótesis alternativa (H_1) lo que implica una relación significativa entre los gastos operativos y la dimensión gastos de ventas con la rentabilidad en una empresa de servicios empresariales en Lima en 2023. Es decir, los gastos de ventas realizados por la empresa son considerablemente elevados, lo cual afecta de manera significativa a la rentabilidad, ya que los beneficios obtenidos por la empresa fueron bajos. En resumen, la identificación de esta relación proporciona información valiosa para la toma de decisiones y la implementación de estrategias que impulsen la eficiencia y la rentabilidad en la empresa.

Contraste de hipótesis específica 3

Hipótesis nula (H_0): No existe relación entre la dimensión gastos financieros y la rentabilidad en una empresa de servicios empresariales, Lima 2023.

Hipótesis alterna (H_1): Existe relación entre la dimensión gastos financieros y la rentabilidad en una empresa de servicios empresariales, Lima 2023.

Tabla 13

Correlación para hipótesis específica 3

Correlaciones				
			V2 Rentabilidad	V1D3 Gastos financieros
Rho de Spearman	V2 Rentabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	-.241
		Sig. (bilateral)	.	.091
		N	50	50
	V1D3 Gastos financieros	Coeficiente de correlación	-.241	1.000
		Sig. (bilateral)	.091	.
		N	50	50

Interpretación:

Los resultados presentados en la tabla 14, muestra un coeficiente de correlación de -0.241 y un valor sig. mayor que 0.05. A través de estos hallazgos, se rechaza la hipótesis alternativa (H_1) y

se acepta la hipótesis nula (H_0), lo que confirma que la magnitud de los gastos operativos y la dimensión gastos financieros no interfieren significativamente con la variable rentabilidad. Esta correlación negativa baja sugiere que, en general, los aumentos en los gastos financieros no están asociados con disminuciones significativas en la rentabilidad de la empresa. En este sentido, los gastos financieros no tendrán un impacto significativo en la rentabilidad de la empresa de servicios empresariales en Lima en 2023. Por lo tanto, los datos indican que los gastos financieros no juegan un papel relevante en la rentabilidad de la empresa en comparación con las otras dimensiones de estudio, pero no se descarta por completo la relación.

4.1.3 Discusión de resultados

En objetivo general del presente estudio es determinar la relación entre la variable gastos operativos y la variable rentabilidad dentro de una empresa de servicios empresariales, por tal motivo para otorgar soporte a la investigación, se utilizó la encuesta y a la vez el análisis de los ratios más relevantes de rentabilidad para la empresa.

En la investigación, el objetivo principal fue determinar la relación entre los gastos operativos con la rentabilidad en una empresa de servicios empresariales, Lima 2023. Por ello, se empleó como parte de la metodología la investigación tipo básica, cuantitativo, nivel correlacional, de corte transversal y diseño no experimental. La cual se identificó diversos problemas que presenta la empresa para poder entablar una solución. Mediante la metodología empleada ha permitido identificar la correlación que existe entre la variable gastos operativos y rentabilidad, por ende, se ha obtenido una investigación fiable y certera frente a la problemática planteada. Todo lo recopilado en base al método aplicado, ha permitido realizar diversos procedimientos estadísticos para lograr ejecutar el análisis inferencial de la hipótesis general “Existe relación entre los gastos operativos y rentabilidad en una empresa de servicios

empresariales, Lima 2023". Según la variable gastos operativos, se determinó que 40 de 50 trabajadores que representa el 80 % de los encuestados brindaron una valoración "ni de acuerdo ni en desacuerdo", seguidamente 7 de 50 trabajadores que representa el 14 % brindaron una valoración "de acuerdo". Mientras que para la variable rentabilidad, 28 de los 50 encuestados que representa el 56% brindaron una valoración "en desacuerdo" y 20 de 50 encuestados que representa el 40% brindaron una valoración de "ni de acuerdo ni en desacuerdo". En tal sentido, el análisis de normalidad realizado mediante la prueba de "Kolmogorov-Smirnov", según la tabla 9, se reveló que tanto los datos de la variable de gastos operativos y la rentabilidad tienen un valor sig. menor a 0.05, la cual se confirmó que ambas variables son no paramétricas. Por lo tanto, en línea con la hipótesis general planteada y reflejada en la tabla 11, se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman de 0.766, con un valor sig. de 0.001. Esto llevó a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, lo que implicó una relación significativa entre los gastos operativos y la rentabilidad de una empresa de servicios empresariales en Lima en 2023. Este hallazgo puede tener implicaciones importantes para la gestión financiera de la empresa. Por tal motivo, es esencial que la empresa examine y optimice sus gastos para mejorar su rentabilidad y tomar decisiones informadas para lograr un mejor desempeño financiero. Estos resultados son semejantes al estudio que realizaron Lozano y Lora (2019), donde el Rho de Spearman fue de 0.678 de correlación y el valor $p < .000$ de significancia, la cual concluyeron que los gastos operativos tienen una alta relación en la rentabilidad, debido a que no existe un departamento que evalúe los gastos para los diversos procedimientos de trabajo; asimismo, falta de interés del personal, además mencionaron que existen gastos innecesarios, las cuales no contaban con la documentación que acredite dicho gasto, en tal sentido los gastos operativos que se ejecutaron incrementaron, por lo que la empresa debió evaluar y controlar sus gastos

operativos, puesto que a menor gastos mayor sería su rentabilidad. Por otro lado, según el estudio realizado por Minaya (2020), obtuvo como resultado de R Pearson el valor de -0.084, donde existió una correlación negativa. Por lo tanto, se aceptó la hipótesis alterna, es decir, si existió la relación entre los gastos operativos y la rentabilidad, por tal motivo a mayores gastos operativos menor será la rentabilidad. Concluyó que la empresa carecía de la supervisión y seguimiento de los diversos gastos que se realizan, de esta manera generando demora en los pagos de alquileres, servicios básicos, generando intereses por pagos fuera de vencimiento. Asimismo, para Pérez (2017) indicó que, los gastos operacionales deben ser bien controlados y determinar si el uso involucra directamente a los gastos relacionado de la empresa, ya que dichos gastos de manera conjunta se relacionaron con la rentabilidad, lo que significa que alguna alteración en los gastos y que además sean excesivamente altos repercutirá directamente en la rentabilidad de la empresa. Por su parte, el autor Krypton (2022) define que, los gastos operativos abarcan conceptos como el alquiler, el equipo, el inventario, el marketing, la nómina, los seguros, los impuestos y la investigación y desarrollo. La cual algunas empresas disminuyen positivamente los gastos operativos para conseguir un resultado competitivo y aumentar las ganancias.

De acuerdo con el objetivo específico 1, fue determinar la relación entre la dimensión de los gastos administrativos y la rentabilidad de una empresa de servicios empresariales, Lima 2023. Tal como se pudo observar en la tabla 12, los resultados obtenidos de la prueba de Rho de Spearman fue de 0.829 indicando una alta correlación, con un valor $p < .001$ de significancia lo cual se utilizó la prueba no paramétrica, por lo que permite identificar que se aceptó la hipótesis alterna, es decir, lo que implica que existe una relación significativa entre los gastos operativos y la dimensión gastos administrativos con la rentabilidad, debido a que si los gastos administrativos no son bien controlados y utilizados de manera eficiente genera un baja

rentabilidad. Los resultados antes mencionados se asemejan al estudio realizado por Lobo y Hernández (2022), donde el Rho de Spearman fue de $-0,568$ de correlación negativa moderada y el valor $p=0,011$ de significancia, siendo menor a $0,05$, lo cual se aceptó la hipótesis alterna, es decir, existió la relación entre las dimensión gastos administrativos y rentabilidad, debido a la falta de control de sus gastos, orden y evaluación frecuente de todo lo que se realiza; por lo tanto, concluyeron que a mayor sean los gastos administrativos se obtendrá una baja rentabilidad. Por su parte el autor Frederick (2022) señaló que, los gastos administrativos son aquellos que se enfocan en la administración y organización de la compañía, es decir, este tipo de gastos son ajenos a la producción, pero se encuentran directamente ligados con el funcionamiento interno de la empresa.

De acuerdo con el objetivo específico 2, fue examinar la relación entre la dimensión de los gastos de ventas y la rentabilidad en una empresa de servicios empresariales en Lima durante el año 2023. Los resultados presentados en la tabla 13 muestran un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $0,809$, lo que indica una correlación muy alta entre estas variables. Además, el valor de significancia fue menor que $0,05$. En base a estos hallazgos, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, lo que confirmo que existe una relación significativa entre los gastos operativos y la dimensión de los gastos de ventas con la rentabilidad en la empresa de servicios empresariales en Lima en 2023. Este resultado indica que los gastos de ventas están fuertemente vinculados con la rentabilidad de la empresa. Debido a que los gastos de ventas que realiza la empresa no están controlados ni supervisados, por ende, afecta significativamente en la rentabilidad, ya que a mayores gastos menor será el beneficio. Lo cual es posible que una gestión eficiente y controlada de los gastos de ventas contribuya a mejorar el rendimiento financiero de la empresa y su capacidad para generar beneficios. Los resultados

antes mencionados se asemejan al estudio realizado por De La Cruz *et al.* (2020), donde obtuvo el coeficiente de Rho de Spearman de -0.622 de correlación negativa alta y el valor $p = < .031$ de significancia, menor a 0.05, lo cual se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula. Por lo tanto, mencionó que existió relación entre la dimensión de gastos de ventas y la utilidad, debido al incremento en la planilla de personal de ventas, por lo tanto, concluyeron que a mayor sean los gastos de ventas menor será la rentabilidad que genere la empresa. Asimismo, el estudio realizado por Lozano y Lora (2019), obtuvo como resultado el $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.725, lo cual aceptó la hipótesis alterna y señaló que, si existió la relación entre los gastos de ventas y la rentabilidad, por lo tanto, indicaron que a mayores gastos de ventas se obtendrá una menor la rentabilidad, en tal sentido, se debe priorizar los gastos y saber usarlos de manera eficiente, que permita obtener una mejor rentabilidad para la empresa. Por su parte, Gasbarrino (2022) manifiesta que, aluden a los recursos imprescindibles para la distribución, entrega y publicidad de los productos de una empresa. Se originan únicamente a partir de la venta, por lo que incluyen todos los procesos requeridos para que alcancen al cliente, así como los que se generen en la posventa.

En cuanto al objetivo específico 3, fue determinar cómo se relacionan los gastos operativos y la dimensión de los gastos financieros con la rentabilidad en una empresa de servicios empresariales, Lima 2023. Según los resultados obtenidos de la tabla 14 mostraron un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de -0.241, con un valor de significancia de 0.091 mayor a 0.05. En consecuencia, se rechazó la hipótesis alternativa y se aceptó la hipótesis nula. Esto implica que no se encontró una relación significativa entre los gastos operativos y la dimensión de gastos financieros con la rentabilidad de la empresa. Por lo tanto, los datos indican que no existe una correlación significativa entre los gastos operativos y la dimensión de gastos

financieros con la rentabilidad de la empresa. Es decir, los gastos financieros no parecen tener un impacto significativo en la rentabilidad de la empresa, al menos en el contexto y período analizados en este estudio. Por ello, es importante considerar que, debido al valor de significancia mayor a 0.05, la relación entre estas variables es débil o no estadísticamente relevante en esta muestra particular. Asimismo, el estudio realizado por Lobo y Hernández (2022), revelaron un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de -0.289, con un valor sig. de 0.191, mayor a 0.05. En base a estos hallazgos, aceptaron la hipótesis nula y rechazaron la hipótesis alternativa. Concluyeron que no existe una relación significativa entre la dimensión de gastos financieros y la rentabilidad de la empresa en el período y contexto analizados. Estos resultados pueden ser útiles para la toma de decisiones financieras y estratégicas, ya que sugieren que los gastos financieros pueden no ser un factor determinante en la rentabilidad de la empresa en este caso específico. Sin embargo, es importante seguir analizando y monitoreando estas variables para comprender mejor su impacto en el desempeño financiero a lo largo del tiempo. Por último, según Méndez (2020), los gastos financieros son todos aquellos en los que incurre una entidad como consecuencia del uso de capitales de terceros. Toda entidad que recurra a una financiación ajena (empresas o bancos) está obligado a reembolsar el dinero con intereses.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primera: En esta investigación, se logró alcanzar el objetivo general, que consistía en determinar la relación entre los gastos operativos y la rentabilidad en una empresa de servicios empresariales en Lima durante el año 2023. Los resultados obtenidos mostraron que la hipótesis alterna planteada fue aceptada a través de la prueba de correlación de Rho de Spearman, con un coeficiente de correlación de 0.766 y un valor de significancia de 0.001, esto confirmó que existe una correlación alta entre ambas variables. Por lo tanto, el estudio resalta la importancia de que la empresa tenga una supervisión adecuada sobre sus gastos operativos y que todos estén relacionados específicamente con el rubro de la empresa, lo cual permitirá mantener un control riguroso sobre los gastos, por ende, contribuir a mejorar la eficiencia y la eficacia de la empresa, lo que se traducirá en una mayor rentabilidad.

Segunda: En el marco de esta investigación, se logró alcanzar el objetivo específico 1, que consistía en determinar la relación entre la dimensión de los gastos administrativos y la rentabilidad en una empresa de servicios empresariales en Lima en 2023. Los resultados obtenidos revelaron que existe una relación significativa y positiva entre la dimensión gastos administrativos y la rentabilidad. Esto debido a que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman obtuvo un valor de 0.829, indicando una correlación muy alta y el valor de significancia de 0.001, en consecuencia, se aceptó la hipótesis alternativa planteada en el estudio. Por lo tanto, estos hallazgos resaltan que los gastos administrativos, que incluyen

conceptos como sueldos del personal, alquiler de oficina, material de oficina y servicios básicos, están estrechamente relacionados con la rentabilidad de la empresa. Es decir, una gestión eficiente de los gastos administrativos es crucial para lograr una rentabilidad exitosa y favorable.

Tercera: En este estudio, se logró alcanzar el objetivo específico 2, que consistía en determinar la relación entre la dimensión de los gastos de ventas y la rentabilidad en una empresa de servicios empresariales en Lima en 2023. Los resultados obtenidos mostraron que la hipótesis alternativa planteada fue aceptada a través de la prueba de correlación de Rho de Spearman, con un coeficiente de correlación de 0.809 y un valor de significancia de 0.001, esto confirma que existe una correlación alta entre la dimensión de gastos de ventas y la rentabilidad. Estos hallazgos revelan que los gastos de ventas, como los sueldos y salarios, viáticos y pasajes, no están siendo controlados adecuadamente, lo que resulta en un exceso de gastos. En consecuencia, la empresa debe prestar especial atención al control y supervisión de estos gastos para mejorar la rentabilidad.

Cuarta: En esta investigación, se logró alcanzar el objetivo específico 3, que consistía en determinar la relación entre la dimensión de los gastos financieros y la rentabilidad en una empresa de servicios empresariales en Lima en 2023. Los resultados obtenidos demostraron la aceptación de la hipótesis nula planteada a través de la prueba de correlación de Rho de Spearman, con un coeficiente de -0.241 y un valor de significancia de 0.091 mayor a 0.05, esto confirma que no se encontró una relación significativa entre la dimensión de gastos financieros y la rentabilidad en la muestra analizada. Por lo tanto, a pesar de obtener un resultado

negativo en esta correlación, no se debe descuidar el análisis y control de aquellos gastos financieros, como los impuestos a transacciones financieras, pagos de intereses y las comisiones bancarias. Es importante evaluar y corroborar que estos gastos no sean excesivos, ya que de alguna u otra manera pueden mantener una relación con la rentabilidad de la empresa.

5.2 Recomendaciones

Primera: Se recomienda al gerente general establecer un enfoque integral de gestión de gastos, identificando áreas específicas donde se puedan realizar ajustes y mejoras sin comprometer la calidad y la eficiencia, de esta manera, implementar un control de gestión y seguimiento de los gastos operativos que permita optimizar los recursos y reducir los gastos, basadas en criterios contables y financieros, como el estado de resultado y el presupuesto. Asimismo, considerar diversificar las fuentes de ingreso, aumentar la productividad y mejorar la calidad de servicio con el objetivo de mejorar la rentabilidad de la empresa.

Segunda: Se recomienda al gerente general y de recursos humanos realizar un análisis de coste-beneficio de cada gasto administrativo para evaluar su impacto en la rentabilidad de la empresa, optimizando los espacios de oficina y negociar contratos de arrendamiento flexibles que se adapten a las necesidades cambiantes de la empresa, mejorar el uso de los servicios básicos implementando prácticas de eficiencia energética para reducir los costos como electricidad, agua y calefacción, optimizar sueldos y salarios realizando un análisis de mercado para asegurar que los salarios sean competitivos pero alineados con la realidad económica de la empresa.

Tercera: Se recomienda el gerente de ventas y de recursos humanos, realizar una revisión de la estructura salarial del equipo de ventas para garantizar que esté alineada con los estándares del mercado y la contribución individual al rendimiento de ventas, establecer políticas claras y razonables para los gastos de viaje, como los pasajes y viáticos, asegurando que sean necesarios y estén directamente relacionados con objetivos comerciales, asimismo, negociar con proveedores de seguros para obtener tarifas competitivas sin comprometer la cobertura requerida y evitando duplicaciones innecesarias de cobertura.

Cuarta: Se recomienda al gerente de finanzas establecer relaciones sólidas con instituciones financieras y negociar condiciones más favorables en términos de tasas de interés, comisiones bancarias y otros cargos asociados. Consolidar cuentas bancarias cuando sea posible para reducir las comisiones y simplificar la administración financiera, analizar las transacciones financieras para identificar oportunidades de reducción de ITF, evitando movimientos innecesarios o utilizando estrategias que minimicen este impuesto.

REFERENCIAS

1. Aguilera, A. (2017). *El costo-beneficio como herramienta de decisión en la inversión en actividades científicas. 11*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2073-60612017000200022&script=sci_arttext&tlng=en
2. Aguirre, C., Barona, C., & Dávila, G. (2020). *La rentabilidad como herramienta para la toma de decisiones: análisis empírico en una empresa industrial*. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/download/1396/1750
3. Álvarez, A. (2020). *Justificación de la Investigación*. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10821/Nota%20Acad%C3%A9mica%205%20%2818.04.2021%29%20-%20Justificaci%C3%B3n%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=4>
4. Añez, J. (2023). *¿Cuál es el origen de la investigación de operaciones?* <https://www.webyempresas.com/origen-de-la-investigacion-de-operaciones/>
5. Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (Primera edición). https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
6. Arias, J., Villasis, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63.
7. Artola, D. (2020). *Análisis de los costos y gastos operativos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de transportes del lago S.A. durante el periodo 2016-2018* [Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. <https://repositorio.unan.edu.ni/14279/1/14279.pdf>

8. Baena, G. (2014). *Metodología de la Investigación*. Grupo Editorial Patria.
https://books.google.com.pe/books?id=6aCEBgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
9. Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamento, desarrollo, aplicaciones*.
https://ia800809.us.archive.org/33/items/TeoriaGeneralDeLosSistemasV4/Teoria%20general%20de%20los%20sistemas_v4.pdf
10. Briones, D. (2020). *Gastos operacionales y su incidencia en la rentabilidad de la comercializadora Agro-Viv de la ciudad de Babahoyo*.
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/11497/1/piubcya002-2020.pdf>
11. Caballero, F. (2020). *Salario o sueldo*.
<https://economipedia.com/definiciones/salario-o-sueldo.html>
12. CEPAL. (2021). *Estudio económico de América Latina y el Caribe 2021: dinámica laboral y políticas de empleo para una recuperación sostenible e inclusiva más allá de la crisis del COVID-19*.
http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47192/s2100608_es.pdf?sequence=58&isallowed=y
13. CEPAL. (2022). *Evolución de los precios de los recursos naturales de exportación de América Latina y el Caribe | Comisión Económica para América Latina y el Caribe*. <https://www.cepal.org/es/enfoques/evolucion-precios-recursos-naturales-exportacion-america-latina-caribe>

14. Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos* (Quinta edición).
[https://www.ucipfg.com/repositorio/maes/maes-08/unidades-aprendizaje/administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20chiavenato.pdf](https://www.ucipfg.com/repositorio/maes/maes-08/unidades-aprendizaje/administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20chiavenato.pdf)
15. Clavijo, C. (2021). *Cómo calcular el margen de utilidad bruta y neta de tu negocio*. <https://blog.hubspot.es/sales/margen-utilidad>
16. COFIDE. (2022). *Viáticos: qué son los viáticos y gastos de viaje*.
<https://www.cofide.mx/blog/viaticos-que-son-los-viaticos-y-gastos-de-viaje>
17. Comisión europea. (2021). *European Economic Forecast*.
https://commission.europa.eu/system/files/2021-11/ip160_en_0.pdf
18. Concur. (2022). *¿Cómo optimizar la gestión de gastos operativos con soluciones digitales?* <https://www.concur.pe/news-center/gastos-operacionales>
19. Coppo, J. (2010). *Teoría del caos y método científico*.
https://repositorio.unne.edu.ar/bitstream/handle/123456789/48956/riunne_fvet_ar_coppo_ja-4.pdf?sequence=1&isallowed=y
20. Cuzco, C. (2019). *Procedimientos y políticas financieras de control interno de los gastos operacionales y su incidencia en la rentabilidad patrimonial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, agencia Ambato, período 2018*. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30068/1/T4617i.pdf>
21. De La Cruz, A., Mosquera, R., & Ortega, K. (2020). *Los gastos operativos y la utilidad neta de las empresas de Call Centers de Lima Metropolitana*.
http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5660/de%20la%20cruz_mosquera_ortega_fcc_2020.pdf?sequence=4

22. De La Hoz, B., Ferrer, M., & De La Hoz, A. (2008). *Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma decisiones financieras en hoteles de categoría media ubicados en Maracaibo. Revista de Ciencias Sociales, 14.*
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182008000100008
23. Díaz, J., Gallego, B., & Calles, A. (2011). Bases y aplicación del método hipotético-deductivo en el diagnóstico. *ResearchGate.*
https://www.researchgate.net/publication/262620376_Bases_y_aplicacion_del_metodo_hipotetico-deductivo_en_el_diagnostico
24. Donoso, A. (2020). *Gastos de explotación.* Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/gastos-de-explotacion.html>
25. Duarte, A. (2023). *Como Sacar La Utilidad Antes Del Impuesto.*
<https://www.monumentocruzdeltercermilenio.cl/blog/impuesto/como-sacar-la-utilidad-antes-del-impuesto.html>
26. El Comercio. (2023). Titular del MEF estimó que el PBI crecerá en 3,1%. *El Comercio.* <https://elcomercio.pe/economia/titular-del-mef-estimo-que-el-pbi-crecera-en-31-noticia/?ref=ecr>
27. Escobar, M. (2018). *Los gastos operacionales logísticos y la rentabilidad de la empresa Plasticaucho Industrial S.A.*
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26995/1/T4153e.pdf>
28. Frederick, D. (2022). *Gastos administrativos.*
<https://enciclopediaeconomica.com/gastos-administrativos/>

29. Frederick, D. (2022). *Rentabilidad*.
<https://enciclopediaeconomica.com/rentabilidad/>
30. Fuentes, V. (2022). *Economía peruana en el 2023: ¿Qué le espera?* Instituto Peruano de Economía. <https://www.ipe.org.pe/portal/economia-peruana-en-el-2023-que-le-espera/>
31. García, I. (2017). *Definición de gastos operativos*.
<https://www.economiasimple.net/glosario/gastos-operativos>
32. García, J., & Sánchez, P. (2020). *Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica*.
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000600159&lng=en&nrm=iso&tlng=en
33. Gasbarrino, S. (2022). *¿Qué son los gastos de venta? Definición y ejemplos*.
<https://blog.hubspot.es/sales/que-son-gastos-de-venta>
34. Gestión. (2023). *BCR baja proyección del PBI de 2.9% a 2.6% para este año por conflictos y lluvias. Diario Gestión*. <https://gestion.pe/economia/julio-velarde-economia-peruana-bcr-baja-proyeccion-del-pbi-de-29-a-26-para-este-2023-por-conflictos-y-lluvias-crecimiento-economico-noticia/>
35. Gobierno del Perú. (2021). *Impuesto a las Transacciones Financieras - ITF*.
<https://docs.google.com/document/d/1nhz2pt7jjvwas4ovvqiqsunvw1dqh4ew6936kzmhp80/edit#>
36. Gómez, M. (2005). Teoría de la contabilidad y el control. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*.

https://www.researchgate.net/publication/317511241_Teoria_de_la_contabilidad_y_el_control

37. Gonzáles, G. (2021). *Método deductivo*. Lifeder.
<https://www.lifeder.com/metodo-deductivo/>
38. Gonzáles, Y., & Aguilar, V. (2016). *Análisis de la evolución histórica de la Contabilidad*. SciELO Cuba.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-76962016000100010
39. Grossmann, A., & Brembs, B. (2021). *Tarifas de mercado actuales para servicios de publicación académica*. <https://f1000research.com/articles/10-20/v1>
40. Guerrero, H. (2021). *¿Qué son los gastos operativos y qué los caracteriza?*
<https://blog.nubox.com/empresas/que-son-los-gastos-operativos>
41. Hernández, E., Estrada, V., & Hernández, M. (2021). Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la gestión del conocimiento en la educación de posgrado. *Scielo*, 21.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-80912021000200029
42. Hernández, L. (2020). Análisis de los gastos operativos-financieros y su incidencia en la rentabilidad de empresa transporte. *Revista de Investigación de Ciencias Administrativas y Sociales*.
<https://revistaneque.org/index.php/revistaneque/article/view/30/72>
43. Hernández, M. (2023). *¿Qué es el análisis documental?*
<https:// analisisdocumental.com/ analisis-documental/>

44. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación* (MacGraw-Hill/Interamericana, Ed.; 4ta ed.).
<https://seminariodemetodologiadelainvestigacion.files.wordpress.com/2012/03/metodologc3ada-de-la-investigacic3b3n-roberto-hernc3a1ndez-sampieri.pdf>
45. Hidalgo, L. (2005). *Confiabilidad y Validez en el Contexto de la Investigación y Evaluación*. <http://www.ucv.pe/uploads/media/Hidalgo2005.pdf>
46. INEI. (2020). *En Lima Metropolitana el 75,5% de las empresas se encuentran operativas*. Gobierno Del Perú.
<https://www.gob.pe/institucion/inei/noticias/535011-en-lima-metropolitana-el-75-5-de-las-empresas-se-encuentran-operativas>
47. INEI. (2021). *Sector servicios prestados a empresas se incrementó 48,44% durante junio de 2021*. Instituto Nacional de Estadística e Informática.
<https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/sector-servicios-prestados-a-empresas-se-incremento-4844-durante-junio-de-2021-13074/>
48. INEI. (2022). *Perú: Características Económicas y Financieras de las Empresas de Servicios, 2019*.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3715247/per%c3%ba%3a%20caracter%c3%adsticas%20econ%c3%b3micas%20y%20financieras%20de%20las%20empresas%20de%20servicios%2c%202019.pdf?v=1664806356>
49. Katz, M., & Seid, G. (2019). *La técnica de encuesta*.
<https://www.studocu.com/es-ar/document/universidad-de-buenos-aires/metodologia-de-la-investigacion/cuaderno-n-7-la-tecnica-de-encuesta/13124336>

50. Kiziryan, M. (2020). *Tasa de interés / Tipo de interés*.
<https://economipedia.com/definiciones/tipo-de-interes.html>
51. Koopmans, C., & Mouter, N. (2020). Chapter One - Cost-benefit analysis.
Advances in Transport Policy and Planning, 6, 1–42.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2543000920300184?via%3Dihub>
52. Krypton. (2022). *Definición de gastos operativos*.
<https://kryptonsolid.com/definicion-de-gastos-operativos/>
53. Lalangui, D. (2017). *Población y muestra para Tesis*. Emprendimiento Contable Perú. <https://www.emprendimientocontperu.com/poblacion-y-muestra-de-tesis/>
54. Llamas, J. (2020). *Gastos administrativos. Qué es, definición y concepto*.
<https://docs.google.com/document/d/1nhz2pt7jjvwas4ovvqijsunvw1dqh4ew6936kzmhp80/edit#>
55. Llamas, J. (2020). *Gastos de ventas. Qué es, definición y concepto*.
<https://economipedia.com/definiciones/gastos-de-ventas.html>
56. Lobo, D., & Hernández, M. (2022). *Gastos operativos y rentabilidad en las Mypes de un centro comercial del distrito de Jesús María, Lima, 2023*.
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2777/1.lobo%20-%20hernandez%20tesis%20final-1.pdf?sequence=1&isallowed=y>
57. López, J. (2018). *ROCE (rentabilidad sobre capital empleado)*.
<https://economipedia.com/definiciones/roce-rentabilidad-sobre-capital-empleado.html>

58. López, J. (2021). *Muestra aleatoria simple*.
<https://economipedia.com/definiciones/muestra-aleatoria-simple.html>
59. Lorenz, E. (1995). *The Essence Of Chaos*.
https://www.researchgate.net/profile/gianluca_argentini/post/how_to_use_forth_order_runge_kutta_in_mathematica_to_solve_the_non_linear_fluid_flow_equations/attachment/59d6565979197b80779ad2eb/as%3a529814216216576%401503328960367/download/theessenceofchaos_
60. Lozano, G., & Lora, H. (2019). *Gastos operativos y rentabilidad de la empresa Concreto Maximix S.A.C del distrito de Huachipa- Lurigancho, período 2016 - 2018*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/103382/Lozano_bgp-lora_chj%20-%20sd.pdf?sequence=1&isallowed=y
61. Maejo, R. (2021). *¿Sabes cuáles son los gastos operativos?*
<https://blog.nubox.com/empresas/cuales-son-los-gastos-operativos>
62. Malinowski, M. (2006). *El cuestionario como instrumento diagnóstico: Las hipótesis intermedias*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=339630247010>
63. Martínez, C. (2002). *Nuevos enfoques de eficiencia, productividad y calidad en la teoría de gestión*.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512002000200001
64. Martínez, J., Palacios, G., & Oliva, D. (2023). *Guía para la Revisión y el Análisis Documental: Propuesta desde el Enfoque Investigativo*.

- https://www.researchgate.net/publication/369385707_Guia_para_la_Revision_y_el_Analisis_Documental_Propuesta_desde_el_Enfoque_Investigativo
65. Méndez, D. (2020). *Gastos financieros*. <https://numdea.com/gastos-financieros.html>
66. Mendivel, I., Carhuancho, I., Nolzco, F., Flores, D., & Venturo, C. (2020). Analysis Of Research Culture And Scientific Production In A National University. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 9. https://www.researchgate.net/profile/David-Flores-Zafra-2/publication/348380179_Analysis_Of_Research_Culture_And_Scientific_Production_In_A_National_University/links/5ffbc25692851c13fe02f2de/Analysis-Of-Research-Culture-And-Scientific-Production-In-A-National-University.pdf
67. Minaya, I. (2020). *Gastos operativos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Berfrut SAC, del periodo 2018 al 2019-Lima* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63657/Minaya_CIS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
68. Nava, M. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000400009
69. Nuñez, G., Balvin, R., & Flores, D. (2023). Digital Marketing and Sublimation User Satisfaction, Piura - Perú. *International Journal of Management and*

- Humanities*, 9. <https://www.ijmh.org/wp-content/uploads/papers/v9i8/G1586039723.pdf>
70. Orellana, P. (2020). *Método analítico - Qué es, definición y concepto*.
<https://economipedia.com/definiciones/metodo-analitico.html>
71. Padilla, J. (2021). *¿Qué es un estudio transversal?*
<https://lamenteesmaravillosa.com/estudio-transversal/>
72. Parlamento Europeo. (2020). *Los gastos de la Unión Europea*.
<https://www.europarl.europa.eu/factsheets/es/sheet/28/los-gastos-de-la-union-europea>
73. Pedrosa, S. (2020). *Rentabilidad financiera (ROE)*.
<https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad-financiera-roe.html>
74. Peña, J. (2020). *Tratamiento tributario de los gastos y costos en el nuevo contexto del COVID 19-segunda parte*.
<http://blog.pucp.edu.pe/blog/jennyspacetaxsystem/2020/11/04/tratamiento-tributario-de-los-gastos-y-costos-en-el-nuevo-contexto-del-covid-19-segunda-parte/>
75. Pérez, J., & Gardey, A. (2021). *Gastos de operación*. <https://definicion.de/gastos-de-operacion/>
76. Pérez, J., & Gardey, A. (2023). *Rentabilidad*. <https://definicion.de/rentabilidad/>
77. Pérez, M. (2017). *Los gastos operacionales y su relación con la rentabilidad de la empresa Seguridad Tacna S.A.C.*
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/712/Perez-Luque-Marcia.pdf?sequence=1>

78. Picado, L. (2017). *¿Qué es una muestra y cómo se selecciona?*
<https://biblioinfo.unan.edu.ni/?p=2888>
79. Porter, M. (2008). *The Five Competitive Forces That Shape Strategy - Article - Faculty & Research*. Harvard Business School.
<https://www.hbs.edu/faculty/Pages/item.aspx?num=34522>
80. Quintana, C. (2021). *Margen de utilidad: qué es, cómo se calcula y para qué sirve*. <https://www.oberlo.es/blog/margen-de-utilidad>
81. Rodríguez, A. (2022). *Método analítico: qué es, características, pasos, ejemplos*.
<https://www.lifeder.com/metodo-analitico-sintetico/>
82. Rodríguez, D. (2020). *Investigación básica: características, definición, ejemplos*. Lifeder. <https://www.lifeder.com/investigacion-basica/>
83. Ruiz, J. (2022). *Método Hipotético Deductivo e Inductivo*.
https://recursos.ucoj.mx/tesis/glosario_terminos_investigacion.php?buscar=hipotetico
84. Rus, E. (2021). *Investigación cuantitativa*.
<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-cuantitativa.html>
85. Salvador, E., & Sánchez, J. (2018). Liderazgo de los directivos y compromiso organizacional Docente. *Revista de Investigaciones Altoandinas*.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/ria/v20n1/a11v20n1.pdf>
86. Sánchez, J. (2021). *Alquiler*. <https://economipedia.com/definiciones/alquiler.html>
87. Sanfeliciano, A. (2022). *La investigación cualitativa y cuantitativa*.
<https://lamenteesmaravillosa.com/disenos-de-investigacion-enfoque-cualitativo-y-cuantitativo/>

88. Santa Cruz, F. (2015). *Justificación de la investigación*.
<http://florfanysantacruz.blogspot.com/2015/09/justificacion-de-la-investigacion.html>
89. SBS. (2023). *Contrato de Seguro*.
<https://www.sbs.gob.pe/usuarios/seguros/contratacion-de-seguros/contrato-de-seguro>
90. Serrano, C. (2021). *Qué son la Teoría del caos y el Efecto mariposa*. BBC News Mundo. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-59525600>
91. Sevilla, A. (2020). *Gastos financieros*.
<https://economipedia.com/definiciones/gastos-financieros.html>
92. Sevilla, A. (2020). *Rentabilidad*.
<https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>
93. Sunder, S. (2005). *Teoría de la contabilidad y el control*.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=r-v304u6b9cc&oi=fnd&pg=pa2#v=onepage&q&f=false>
94. Sy, H. (2021). *Teoría de sistemas*. Lifeder. <https://www.lifeder.com/teoria-sistemas/>
95. Vásquez, R. (2020). *Rentabilidad por dividendo*.
<https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad-por-dividendo.html>
96. Westreicher, G. (2020). *Método deductivo*.
<https://economipedia.com/definiciones/metodo-deductivo.html>
97. Westreicher, G. (2020). *Rentabilidad económica (ROA)*.
<https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad-economica.html>

98. Westreicher, G. (2020). *Tipos de encuesta*.

<https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-encuesta.html>

99. Westreicher, G. (2021). *Rentabilidad de los activos – ROA*. Economipedia.

<https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad-de-los-activos-roa.html>

100. Westreicher, G. (2022). *Rentabilidad financiera*.

<https://www.rankia.com/diccionario/bolsa/rentabilidad-financiera>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título de la investigación: Gastos operativos y la rentabilidad en una empresa de servicios empresariales, Lima 2023.

Formulación Del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores	Diseño Metodológico
<p>Problema general: ¿Cómo se relacionan los gastos operativos y la rentabilidad en una empresa de servicios empresariales, Lima 2023?</p> <p>Problemas específicos: PE1: ¿Cómo se relaciona la dimensión gastos administrativos y la rentabilidad en una empresa de servicios empresariales, Lima 2023? PE2: ¿Cómo se relaciona la dimensión gastos de ventas y la rentabilidad en una empresa de servicios empresariales, Lima 2023? PE3: ¿Cómo se relaciona la dimensión gastos financieros y la rentabilidad en una empresa de servicios empresariales, Lima 2023?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre los gastos operativos y rentabilidad en una empresa de servicios empresariales, Lima 2023.</p> <p>Objetivos específicos: OE1: Determinar cómo se relaciona la dimensión de los gastos administrativos y la rentabilidad en una empresa de servicios empresariales, Lima 2023. OE2: Determinar cómo se relaciona la dimensión de los gastos de ventas y la rentabilidad en una empresa de servicios empresariales, Lima 2023. OE3: Determinar cómo se relaciona la dimensión de los gastos financieros y la rentabilidad en una empresa de servicios empresariales, Lima 2023.</p>	<p>Hipótesis general: H₁: Existe relación entre los gastos operativos y rentabilidad en una empresa de servicios empresariales, Lima 2023. H₀: No existe relación entre los gastos operativos y rentabilidad en una empresa de servicios empresariales, Lima 2023.</p> <p>Hipótesis específicas: HE1: Existe relación entre la dimensión gastos administrativos y la rentabilidad en una empresa de servicios empresariales, Lima 2023. HE2: Existe la relación entre la dimensión gastos de ventas y rentabilidad en una empresa de servicios empresariales, Lima 2023. HE3: Existe la relación entre la dimensión gastos financieros y la rentabilidad en una empresa de servicios empresariales, Lima 2023.</p>	<p>Variable 1: Gastos Operativos</p> <p>Dimensiones: Gastos administrativos. Gastos de ventas. Gastos financieros.</p> <p>Variable 2: Rentabilidad</p> <p>Dimensiones: Rentabilidad económica. Rentabilidad Financiera. Rentabilidad sobre las ventas.</p>	<p>Tipo de Investigación: Investigación básica.</p> <p>Método y diseño de la investigación: Investigación no experimental, enfoque cuantitativo, nivel correlacional con un método deductivo, hipotético y analítico.</p> <p>Población: 57 trabajadores de la empresa de servicios empresariales ubicada en el distrito de San Borja, Lima, Perú.</p> <p>Muestra: 50 trabajadores de la empresa de servicios empresariales que corresponden al área administrativa, contable, finanzas y de ventas,</p>

Anexo 2: Instrumentos

CUESTIONARIO

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Variable: Gastos Operativos		Valoración				
Preguntas		1	2	3	4	5
Dimensión: Gastos Administrativos						
1	¿Consideras que los gastos administrativos de la organización son adecuados?					
2	¿Crees que los gastos administrativos se asignan de manera eficiente dentro de la organización?					
3	¿Sientes que se realizan inversiones excesivas en áreas administrativas que podrían destinarse para otros fines más productivos?					
4	¿Consideras que los gastos administrativos se justifican adecuadamente en términos de los beneficios que aportan a la organización?					
5	¿Crees que existe una supervisión adecuada de los gastos administrativos para evitar malas prácticas?					

6	¿Sientes que los gastos administrativos podrían reducirse sin comprometer el funcionamiento efectivo de la organización?					
7	En comparación con otras organizaciones similares, ¿crees que nuestros gastos administrativos son altos?					
8	¿Sientes que se lleva a cabo una revisión periódica de los gastos administrativos para identificar oportunidades de ahorro?					
9	¿Consideras que la asignación de recursos a los gastos administrativos es equitativa en comparación con otras áreas de la organización?					
Dimensión 2: Gastos de ventas						
10	¿Consideras que los gastos de ventas de la organización son adecuados para lograr los objetivos comerciales?					
11	¿Crees que los recursos invertidos en actividades de ventas son eficientemente utilizados para aumentar las ventas y los ingresos de la organización?					
12	¿Sientes que se realizan gastos excesivos en actividades de ventas que podrían optimizarse para obtener mejores resultados económicos?					
13	¿Consideras que los gastos de ventas se justifican adecuadamente en términos de los resultados comerciales y las metas establecidas por la organización?					
14	¿Crees que se realizan esfuerzos suficientes para supervisar y controlar los gastos de ventas, evitando derroches o malas prácticas financieras?					

15	¿Consideras que los gastos de ventas podrían ser reducidos sin afectar negativamente la capacidad de la organización para alcanzar sus metas comerciales?					
16	En comparación con otras organizaciones del sector, ¿consideras que nuestros gastos de ventas son más altos de lo esperado o necesarios?					
Dimensión 3: Gastos financieros						
17	¿Consideras que los gastos financieros de la organización están bien gestionados y controlados?					
18	¿Crees que se realizan inversiones financieras adecuadas que generan un retorno positivo para la organización?					
19	¿Sientes que se realizan gastos excesivos en concepto de intereses, préstamos u otras obligaciones financieras que podrían optimizarse para reducir costos innecesarios?					
20	¿Consideras que los gastos financieros están justificados y alineados con los objetivos estratégicos y financieros de la organización?					
21	¿Crees que se realiza un seguimiento y control adecuados de los gastos financieros para evitar ineficiencias, errores o malas prácticas en la gestión financiera de la organización?					
22	¿Consideras que existen oportunidades de reducir los gastos financieros sin comprometer la salud financiera de la organización ni su capacidad para cumplir con sus obligaciones financieras y estratégicas?					

23	En comparación con otras organizaciones del sector, ¿consideras que nuestros gastos financieros son más altos de lo esperado o necesarios?					
24	¿Crees que se realizan análisis periódicos de los gastos financieros para identificar áreas de mejora, oportunidades de ahorro u optimización en la gestión financiera de la organización?					
25	¿Consideras que la asignación de recursos a los gastos financieros es equitativa y estratégicamente alineada con otras áreas y necesidades de la organización?					

Variable: Rentabilidad		Valoración				
Preguntas		1	2	3	4	5
Dimensión: Rentabilidad económica						
1	Considero que mi contribución al éxito económico de la empresa es reconocida y valorada.					
2	Mi trabajo contribuye significativamente a los resultados económicos de la empresa.					
3	Siento que mi salario está en línea con el mercado y las expectativas salariales de mi profesión.					
4	La rentabilidad económica de mi trabajo es una prioridad para mí.					

5	Creo que la empresa toma decisiones estratégicas que tienen en cuenta la rentabilidad económica a largo plazo.					
6	Existe transparencia en la forma en que se determinan los salarios y beneficios económicos en mi empresa.					
7	Siento que tengo oportunidades de crecimiento económico en mi puesto actual.					
8	Estoy satisfecho(a) con la rentabilidad económica que obtengo de mi trabajo.					
Dimensión 2: Rentabilidad Financiera						
9	La empresa tiene una rentabilidad financiera sólida.					
10	La empresa ha logrado un crecimiento económico constante en los últimos años.					
11	La empresa ha implementado estrategias eficientes para mejorar su rentabilidad financiera.					
12	La empresa ha sido capaz de generar un retorno de inversión atractivo para los accionistas.					
13	La empresa ha mantenido una rentabilidad financiera constante a lo largo del tiempo.					
14	La empresa ha sido capaz de minimizar los riesgos financieros de manera efectiva.					
15	Los resultados financieros de la empresa han sido consistentes con las expectativas establecidas.					

16	La empresa ha sido capaz de mantener un nivel adecuado de liquidez.					
Dimensión 3: Rentabilidad sobre las ventas						
17	La organización implementa estrategias efectivas para maximizar la rentabilidad sobre las ventas.					
18	Se proporciona información y recursos adecuados para mejorar la rentabilidad sobre las ventas.					
19	Existe una comunicación clara y efectiva sobre los objetivos de rentabilidad en la organización.					
20	Se reconocen y recompensan los esfuerzos individuales y de equipo para lograr una mayor rentabilidad sobre las ventas.					
21	Las metas de rentabilidad sobre las ventas son realistas y alcanzables en la organización					
22	Se brinda capacitación y desarrollo para mejorar la contribución a la rentabilidad sobre las ventas.					
23	Nuestro liderazgo toma decisiones informadas para mejorar la rentabilidad sobre las ventas.					
24	Se brinda retroalimentación y evaluación periódica sobre la contribución a la rentabilidad sobre las ventas.					

Anexo 3: Validez del instrumento**Documentos para validar los instrumentos de medición a través de
juicio de expertos****CARTA DE PRESENTACIÓN**

Doctor: Leonidas Zamalloa Vilchez

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa del curso extracurricular de investigación formativa requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Contador Público.

El título nombre de mi proyecto de investigación es “Gastos operativos y rentabilidad en una empresa de servicios empresariales, Lima 2023” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicarlos instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, antesu connotada experiencia en temas de Contabilidad.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia (anexo 1)
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

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

Atentamente,



Monica Auccapuella Mallqui
DNI: 73479993

**Documentos para validar los instrumentos de medición a través de
juicio de expertos**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor: Leonidas Zamalloa Vilchez

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa del curso extracurricular de investigación formativa requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Contador Público.

El título nombre de mi proyecto de investigación es “Gastos operativos y rentabilidad en una empresa de servicios empresariales, Lima 2023” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicarlos instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, antesu connotada experiencia en temas de Contabilidad.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia (anexo 1)
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

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

Atentamente,



Breisy Yazmin Millan Mendoza

DNI: 60725096

**GASTOS OPERATIVOS Y RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA DE
SERVICIOS EMPRESARIALES, LIMA 2023**

N° DIMENSIONES/items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Variable 1: Gastos operativos							
DIMENSIÓN 1: Gastos administrativos							
1. ¿Consideras que los gastos administrativos de la organización son adecuados?	X		X		X		
2. ¿Crees que los gastos administrativos se asignan de manera eficiente dentro de la organización?	X		X		X		
3. ¿Sientes que se realizan inversiones excesivas en áreas administrativas que podrían destinarse para otros fines más productivos?	X		X		X		
4. ¿Se realizan evaluaciones periódicas de los sueldos y salarios para asegurar que están alineados con el mercado?	X		X		X		
5. ¿Existe una supervisión adecuada de los gastos administrativos para evitar malas prácticas?	X		X		X		
6. ¿Se llevan a cabo acciones para optimizar el uso de los servicios básicos y reducir los costos asociados?	X		X		X		
7. ¿Consideras que los gastos administrativos son elevados?	X		X		X		
8. ¿Se lleva a cabo una revisión periódica de los gastos administrativos para identificar oportunidades de ahorro?	X		X		X		
9. ¿La organización busca activamente alternativas de alquiler más económicas sin comprometer la calidad o ubicación de los espacios utilizados?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Gastos de ventas							
10. ¿Consideras que los sueldos de los empleados de ventas están acorde al mercado?	X		X		X		
11. ¿El personal de ventas recibe orientación y recursos para optimizar sus itinerarios y minimizar los costos de pasajes?	X		X		X		
12. ¿Sientes que se realizan gastos excesivos en actividades de ventas que podrían optimizarse?	X		X		X		
13. ¿La empresa proporciona seguros que cubre los riesgos asociados a las actividades que desempeñan los trabajadores?	X		X		X		
14. ¿Crees que se realizan esfuerzos suficientes para supervisar y controlar los gastos de ventas, evitando malas prácticas financieras?	X		X		X		
15. ¿Existe una política transparente en relación a los viáticos, permitiendo a los empleados de ventas cubrir adecuadamente sus gastos de viaje?	X		X		X		

16. ¿Consideras que nuestros gastos de ventas son más altos de lo esperado?	X	X	X
DIMENSIÓN 3: Gastos financieros			
17. ¿Consideras que los gastos financieros de nuestra organización están bien controlados?	X	X	X
18. ¿Crees que se realizan inversiones financieras adecuadas que generan un retorno positivo para la organización?	X	X	X
19. ¿Se realizan gastos excesivos en concepto de intereses, que podrían optimizarse para reducir gastos innecesarios?	X	X	X
20. ¿El pago de intereses representa una carga significativa para la empresa que afecta negativamente su rentabilidad?	X	X	X
21. ¿La empresa ha tomado medidas para reducir las comisiones bancarias, como negociar tarifas más favorables con los bancos?	X	X	X
22. ¿Consideras que existen oportunidades de reducir los gastos financieros?	X	X	X
23. ¿Consideras que los gastos financieros son muy elevados?	X	X	X
24. ¿La empresa ha tenido que tomar medidas para reducir los pagos de intereses, como renegociar préstamos con tasas más favorables?	X	X	X
25. ¿El impuesto a las transacciones financieras (ITF) incrementa significativamente los gastos financieros de la empresa?	X	X	X
VARIABLE 2: Rentabilidad			
DIMENSIÓN 1: Rentabilidad económica			
26. ¿La rentabilidad económica de la empresa es un objetivo prioritario en la toma de decisiones?	X	X	X
27. ¿La empresa tiene una buena rentabilidad en relación con el capital invertido?	X	X	X
28. ¿La inversión realizada por la empresa ha sido efectiva y ha generado buenos resultados?	X	X	X
29. ¿La empresa logra un retorno de inversión satisfactorio en comparación con el capital invertido?	X	X	X
30. ¿Crees que la empresa toma decisiones estratégicas que tienen en cuenta la rentabilidad económica a largo plazo?	X	X	X
31. ¿Consideras que existe transparencia en la forma en que se determinan los salarios y beneficios económicos de la empresa?	X	X	X
32. ¿Los proyectos de inversión de la empresa son evaluados exhaustivamente antes de ser aprobados?	X	X	X

33. ¿La empresa utiliza eficientemente sus recursos financieros para generar ganancias?	X	X	X
DIMENSIÓN 2: Rentabilidad financiera			
34. ¿La empresa tiene una rentabilidad financiera sólida?	X	X	X
35. ¿Consideras que la empresa ha logrado un crecimiento económico constante en los últimos años?	X	X	X
36. ¿La empresa ha implementado estrategias eficientes para mejorar su rentabilidad financiera?	X	X	X
37. ¿La dirección de la empresa toma decisiones estratégicas que mejoran la rentabilidad del patrimonio?	X	X	X
38. ¿La empresa ha mantenido una rentabilidad financiera constante a lo largo del tiempo?	X	X	X
39. ¿La empresa ha sido capaz de minimizar los riesgos financieros de manera efectiva?	X	X	X
40. ¿Consideras que una alta rentabilidad por dividendos es indicativa de una gestión financiera exitosa en la empresa?	X	X	X
41. ¿Consideras que la empresa ha sido capaz de mantener un nivel adecuado de liquidez?	X	X	X
DIMENSIÓN 3: Rentabilidad sobre las ventas			
42. ¿La organización implementa estrategias efectivas para maximizar la rentabilidad sobre las ventas?	X	X	X
43. ¿El margen de utilidad bruta de nuestra empresa refleja una buena gestión de los costos y los ingresos?	X	X	X
44. ¿Existe una comunicación clara y efectiva sobre los objetivos de rentabilidad en nuestra organización?	X	X	X
45. ¿El margen de utilidad bruta de la empresa contribuye a la competitividad y el crecimiento de la misma?	X	X	X
46. ¿Consideras que el margen de utilidad antes de los impuestos es adecuado para el nivel de ventas que obtiene la empresa?	X	X	X
47. ¿Se brinda capacitación y desarrollo para mejorar nuestra contribución a la rentabilidad sobre las ventas?	X	X	X
48. ¿Gerencia toma decisiones informadas para mejorar la rentabilidad sobre las ventas?	X	X	X
49. ¿El margen de utilidad antes de los impuestos de la empresa contribuye a la solvencia y la sostenibilidad de la misma?	X	X	X

¹ **Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Leonidas Zamalloa Vilchez

DNI: 08656893

Correo electrónico institucional: leonidas.zamalloa@uwiener.com.pe

Especialidad del validador:

Dr. Contador [X]

Metodólogo []

Temático []

Estadístico []

19 de Julio de 2023



Firma del experto informante

Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister/Doctor: Chavez Chavez, Oscar

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa del curso extracurricular de investigación formativa requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Contador Público.

El título nombre de mi proyecto de investigación es “Gastos operativos y rentabilidad en una empresa de servicios empresariales, Lima 2023” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicarlos instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, antesu connotada experiencia en temas de Contabilidad.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia (anexo 1)
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

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

Atentamente,



Monica Aucapuella Mallqui
DNI: 73479993

**Documentos para validar los instrumentos de medición a través de
juicio de expertos**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister/Doctor: Chavez Chavez, Oscar

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa del curso extracurricular de investigación formativa requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Contador Público.

El título nombre de mi proyecto de investigación es “Gastos operativos y rentabilidad en una empresa de servicios empresariales, Lima 2023” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicarlos instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, antesu connotada experiencia en temas de Contabilidad.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia (anexo 1)
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

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

Atentamente,



Breisy Yazmin Millan Mendoza
DNI: 60725096

**GASTOS OPERATIVOS Y RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA DE
SERVICIOS EMPRESARIALES, LIMA 2023**

N° DIMENSIONES/items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
Variable 1: Gastos operativos							
DIMENSIÓN 1: Gastos administrativos							
1. ¿Consideras que los gastos administrativos de la organización son adecuados?	X		X		X		
2. ¿Crees que los gastos administrativos se asignan de manera eficiente dentro de la organización?	X		X		X		
3. ¿Sientes que se realizan inversiones excesivas en áreas administrativas que podrían destinarse para otros fines más productivos?	X		X		X		
4. ¿Se realizan evaluaciones periódicas de los sueldos y salarios para asegurar que están alineados con el mercado?	X		X		X		
5. ¿Existe una supervisión adecuada de los gastos administrativos para evitar malas prácticas?	X		X		X		
6. ¿Se llevan a cabo acciones para optimizar el uso de los servicios básicos y reducir los costos asociados?	X		X		X		
7. ¿Consideras que los gastos administrativos son elevados?	X		X		X		
8. ¿Se lleva a cabo una revisión periódica de los gastos administrativos para identificar oportunidades de ahorro?	X		X		X		
9. ¿La organización busca activamente alternativas de alquiler más económicas sin comprometer la calidad o ubicación de los espacios utilizados?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Gastos de ventas							
10. ¿Consideras que los sueldos de los empleados de ventas están acorde al mercado?	X		X		X		
11. ¿El personal de ventas recibe orientación y recursos para optimizar sus itinerarios y minimizar los costos de pasajes?	X		X		X		
12. ¿Sientes que se realizan gastos excesivos en actividades de ventas que podrían optimizarse?	X		X		X		
13. ¿La empresa proporciona seguros que cubre los riesgos asociados a las actividades que desempeñan los trabajadores?	X		X		X		
14. ¿Crees que se realizan esfuerzos suficientes para supervisar y controlar los gastos de ventas, evitando malas prácticas financieras?	X		X		X		
15. ¿Existe una política transparente en relación a los viáticos, permitiendo a los empleados de ventas cubrir adecuadamente sus gastos de viaje?	X		X		X		

16. ¿Consideras que nuestros gastos de ventas son más altos de lo esperado?	X	X	X
DIMENSIÓN 3: Gastos financieros			
17. ¿Consideras que los gastos financieros de nuestra organización están bien controlados?	X	X	X
18. ¿Crees que se realizan inversiones financieras adecuadas que generan un retorno positivo para la organización?	X	X	X
19. ¿Se realizan gastos excesivos en concepto de intereses, que podrían optimizarse para reducir gastos innecesarios?	X	X	X
20. ¿El pago de intereses representa una carga significativa para la empresa que afecta negativamente su rentabilidad?	X	X	X
21. ¿La empresa ha tomado medidas para reducir las comisiones bancarias, como negociar tarifas más favorables con los bancos?	X	X	X
22. ¿Consideras que existen oportunidades de reducir los gastos financieros?	X	X	X
23. ¿Consideras que los gastos financieros son muy elevados?	X	X	X
24. ¿La empresa ha tenido que tomar medidas para reducir los pagos de intereses, como renegociar préstamos con tasas más favorables?	X	X	X
25. ¿El impuesto a las transacciones financieras (ITF) incrementa significativamente los gastos financieros de la empresa?	X	X	X
VARIABLE 2: Rentabilidad			
DIMENSIÓN 1: Rentabilidad económica			
26. ¿La rentabilidad económica de la empresa es un objetivo prioritario en la toma de decisiones?	X	X	X
27. ¿La empresa tiene una buena rentabilidad en relación con el capital invertido?	X	X	X
28. ¿La inversión realizada por la empresa ha sido efectiva y ha generado buenos resultados?	X	X	X
29. ¿La empresa logra un retorno de inversión satisfactorio en comparación con el capital invertido?	X	X	X
30. ¿Crees que la empresa toma decisiones estratégicas que tienen en cuenta la rentabilidad económica a largo plazo?	X	X	X
31. ¿Consideras que existe transparencia en la forma en que se determinan los salarios y beneficios económicos de la empresa?	X	X	X
32. ¿Los proyectos de inversión de la empresa son evaluados exhaustivamente antes de ser aprobados?	X	X	X

33. ¿La empresa utiliza eficientemente sus recursos financieros para generar ganancias?	X	X	X
DIMENSIÓN 2: Rentabilidad financiera			
34. ¿La empresa tiene una rentabilidad financiera sólida?	X	X	X
35. ¿Consideras que la empresa ha logrado un crecimiento económico constante en los últimos años?	X	X	X
36. ¿La empresa ha implementado estrategias eficientes para mejorar su rentabilidad financiera?	X	X	X
37. ¿La dirección de la empresa toma decisiones estratégicas que mejoran la rentabilidad del patrimonio?	X	X	X
38. ¿La empresa ha mantenido una rentabilidad financiera constante a lo largo del tiempo?	X	X	X
39. ¿La empresa ha sido capaz de minimizar los riesgos financieros de manera efectiva?	X	X	X
40. ¿Consideras que una alta rentabilidad por dividendos es indicativa de una gestión financiera exitosa en la empresa?	X	X	X
41. ¿Consideras que la empresa ha sido capaz de mantener un nivel adecuado de liquidez?	X	X	X
DIMENSIÓN 3: Rentabilidad sobre las ventas			
42. ¿La organización implementa estrategias efectivas para maximizar la rentabilidad sobre las ventas?	X	X	X
43. ¿El margen de utilidad bruta de nuestra empresa refleja una buena gestión de los costos y los ingresos?	X	X	X
44. ¿Existe una comunicación clara y efectiva sobre los objetivos de rentabilidad en nuestra organización?	X	X	X
45. ¿El margen de utilidad bruta de la empresa contribuye a la competitividad y el crecimiento de la misma?	X	X	X
46. ¿Consideras que el margen de utilidad antes de los impuestos es adecuado para el nivel de ventas que obtiene la empresa?	X	X	X
47. ¿Se brinda capacitación y desarrollo para mejorar nuestra contribución a la rentabilidad sobre las ventas?	X	X	X
48. ¿Gerencia toma decisiones informadas para mejorar la rentabilidad sobre las ventas?	X	X	X
49. ¿El margen de utilidad antes de los impuestos de la empresa contribuye a la solvencia y la sostenibilidad de la misma?	X	X	X

¹**Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Chavez Chavez, Oscar

DNI: 09311543

Correo electrónico institucional: oscar.chavez@uwiener.com.pe

Especialidad del validador:

Metodólogo []

Temático [x]

Estadístico []

11 de Julio de 2023



Anexo 4. Formato para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster/Doctor: Capristan Miranda, Julio Ricardo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa del curso extracurricular de investigación formativa requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Contador Público.

El título nombre de mi proyecto de investigación es “Gastos operativos y rentabilidad en una empresa de servicios empresariales, Lima 2023” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Contabilidad.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia (anexo 1)
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

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

Atentamente,



Monica Auccapuella Mallqui
DNI: 73479993

**Documentos para validar los instrumentos de medición a través de
juicio de expertos**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster/Doctor: Capristan Miranda, Julio Ricardo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa del curso extracurricular de investigación formativa requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Contador Público.

El título nombre de mi proyecto de investigación es “Gastos operativos y rentabilidad en una empresa de servicios empresariales, Lima 2023” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, antesu connotada experiencia en temas de Contabilidad.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia (anexo 1)
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

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

Atentamente,|



Breisy Yázmín Millán Mendoza
DNI: 60725096

**GASTOS OPERATIVOS Y RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA DE
SERVICIOS EMPRESARIALES, LIMA 2023**

N° DIMENSIONES/items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Variable 1: Gastos operativos							
DIMENSIÓN 1: Gastos administrativos							
1. ¿Consideras que los gastos administrativos de la organización son adecuados?	X		X		X		
2. ¿Crees que los gastos administrativos se asignan de manera eficiente dentro de la organización?	X		X		X		
3. ¿Sientes que se realizan inversiones excesivas en áreas administrativas que podrían destinarse para otros fines más productivos?	X		X		X		
4. ¿Se realizan evaluaciones periódicas de los sueldos y salarios para asegurar que están alineados con el mercado?	X		X		X		
5. ¿Existe una supervisión adecuada de los gastos administrativos para evitar malas prácticas?	X		X		X		
6. ¿Se llevan a cabo acciones para optimizar el uso de los servicios básicos y reducir los costos asociados?	X		X		X		
7. ¿Consideras que los gastos administrativos son elevados?	X		X		X		
8. ¿Se lleva a cabo una revisión periódica de los gastos administrativos para identificar oportunidades de ahorro?	X		X		X		
9. ¿La organización busca activamente alternativas de alquiler más económicas sin comprometer la calidad o ubicación de los espacios utilizados?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Gastos de ventas							
10. ¿Consideras que los sueldos de los empleados de ventas están acorde al mercado?	X		X		X		
11. ¿El personal de ventas recibe orientación y recursos para optimizar sus itinerarios y minimizar los costos de pasajes?	X		X		X		
12. ¿Sientes que se realizan gastos excesivos en actividades de ventas que podrían optimizarse?	X		X		X		
13. ¿La empresa proporciona seguros que cubre los riesgos asociados a las actividades que desempeñan los trabajadores?	X		X		X		
14. ¿Crees que se realizan esfuerzos suficientes para supervisar y controlar los gastos de ventas, evitando malas prácticas financieras?	X		X		X		
15. ¿Existe una política transparente en relación a los viáticos, permitiendo a los empleados de ventas cubrir adecuadamente sus gastos de viaje?	X		X		X		

16. ¿Consideras que nuestros gastos de ventas son más altos de lo esperado?	X	X	X
DIMENSIÓN 3: Gastos financieros			
17. ¿Consideras que los gastos financieros de nuestra organización están bien controlados?	X	X	X
18. ¿Crees que se realizan inversiones financieras adecuadas que generan un retorno positivo para la organización?	X	X	X
19. ¿Se realizan gastos excesivos en concepto de intereses, que podrían optimizarse para reducir gastos innecesarios?	X	X	X
20. ¿El pago de intereses representa una carga significativa para la empresa que afecta negativamente su rentabilidad?	X	X	X
21. ¿La empresa ha tomado medidas para reducir las comisiones bancarias, como negociar tarifas más favorables con los bancos?	X	X	X
22. ¿Consideras que existen oportunidades de reducir los gastos financieros?	X	X	X
23. ¿Consideras que los gastos financieros son muy elevados?	X	X	X
24. ¿La empresa ha tenido que tomar medidas para reducir los pagos de intereses, como renegociar préstamos con tasas más favorables?	X	X	X
25. ¿El impuesto a las transacciones financieras (ITF) incrementa significativamente los gastos financieros de la empresa?	X	X	X
VARIABLE 2: Rentabilidad			
DIMENSIÓN 1: Rentabilidad económica			
26. ¿La rentabilidad económica de la empresa es un objetivo prioritario en la toma de decisiones?	X	X	X
27. ¿La empresa tiene una buena rentabilidad en relación con el capital invertido?	X	X	X
28. ¿La inversión realizada por la empresa ha sido efectiva y ha generado buenos resultados?	X	X	X
29. ¿La empresa logra un retorno de inversión satisfactorio en comparación con el capital invertido?	X	X	X
30. ¿Crees que la empresa toma decisiones estratégicas que tienen en cuenta la rentabilidad económica a largo plazo?	X	X	X
31. ¿Consideras que existe transparencia en la forma en que se determinan los salarios y beneficios económicos de la empresa?	X	X	X
32. ¿Los proyectos de inversión de la empresa son evaluados exhaustivamente antes de ser aprobados?	X	X	X

33. ¿La empresa utiliza eficientemente sus recursos financieros para generar ganancias?	X	X	X
DIMENSIÓN 2: Rentabilidad financiera			
34. ¿La empresa tiene una rentabilidad financiera sólida?	X	X	X
35. ¿Consideras que la empresa ha logrado un crecimiento económico constante en los últimos años?	X	X	X
36. ¿La empresa ha implementado estrategias eficientes para mejorar su rentabilidad financiera?	X	X	X
37. ¿La dirección de la empresa toma decisiones estratégicas que mejoran la rentabilidad del patrimonio?	X	X	X
38. ¿La empresa ha mantenido una rentabilidad financiera constante a lo largo del tiempo?	X	X	X
39. ¿La empresa ha sido capaz de minimizar los riesgos financieros de manera efectiva?	X	X	X
40. ¿Consideras que una alta rentabilidad por dividendos es indicativa de una gestión financiera exitosa en la empresa?	X	X	X
41. ¿Consideras que la empresa ha sido capaz de mantener un nivel adecuado de liquidez?	X	X	X
DIMENSIÓN 3: Rentabilidad sobre las ventas			
42. ¿La organización implementa estrategias efectivas para maximizar la rentabilidad sobre las ventas?	X	X	X
43. ¿El margen de utilidad bruta de nuestra empresa refleja una buena gestión de los costos y los ingresos?	X	X	X
44. ¿Existe una comunicación clara y efectiva sobre los objetivos de rentabilidad en nuestra organización?	X	X	X
45. ¿El margen de utilidad bruta de la empresa contribuye a la competitividad y el crecimiento de la misma?	X	X	X
46. ¿Consideras que el margen de utilidad antes de los impuestos es adecuado para el nivel de ventas que obtiene la empresa?	X	X	X
47. ¿Se brinda capacitación y desarrollo para mejorar nuestra contribución a la rentabilidad sobre las ventas?	X	X	X
48. ¿Gerencia toma decisiones informadas para mejorar la rentabilidad sobre las ventas?	X	X	X
49. ¿El margen de utilidad antes de los impuestos de la empresa contribuye a la solvencia y la sostenibilidad de la misma?	X	X	X

¹ **Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./Mg. Capristan Miranda, Julio Ricardo

DNI: 06663183

Correo electrónico institucional: julio.capristan@usil.pe

Especialidad del validador:

Metodólogo []

Temático [x]

Estadístico []

31 de Julio de 2023



Firma del experto informante

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.967	.960	49

Anexo 5: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Gastos Operativos	Donoso (2020) define que, los gastos operativos son aquellos costos que una empresa debe asumir para realizar su actividad principal, sin estar directamente vinculados con la producción de bienes o servicios; adicionalmente los gastos operativos se pueden clasificar en fijos y variables, según su dependencia de la cantidad de producto ofertado.	Los gastos operativos hacen referencia a aquellos gastos que incurre la empresa para la realización de sus actividades, estos gastos están enfocados en las diversas áreas de la empresa, tanto como administrativos, ventas y financieros.	Gastos Administrativos	- Sueldos y salarios del área administrativo - Alquileres - Servicios básicos
			Gastos de Ventas	- Sueldos y salarios del área de ventas - Pasajes - Viáticos - seguros
			Gastos Financieros	- Impuesto a las transacciones financieras (ITF) - Pago de intereses - Comisiones bancarias
Rentabilidad	Según Sevilla (2020) define que la rentabilidad son los beneficios que se han obtenido o se pueden obtener de una inversión. Sin embargo, existen diferentes formas de medir la rentabilidad según el enfoque y el objetivo que se persigue.	La rentabilidad es un indicador que representa el beneficio que se obtiene de la utilización de los recursos financieros por parte de la empresa para la ejecución de sus actividades; para ello, se realiza un enfoque en base a la rentabilidad económica, financiera y sobre las ventas.	Rentabilidad Económica	- Rendimiento de la inversión o ROA - Rendimiento del capital o ROE
			Rentabilidad Financiera	- Rentabilidad del patrimonio o ROCE - Rentabilidad por dividendo o DPR
			Rentabilidad sobre las Ventas	- Margen de utilidad bruta - Margen de utilidad antes de los impuestos

Anexo 6: Estado de resultados por periodo 2020, 2021 y 2022

Estado de Resultados				
	Notas	2022 S/	2021 S/	2020 S/
Ventas Netas (ingresos Operacionales)	20	8,422,961	7,579,949	1,991,083
Total Ingresos		8,422,961	7,579,949	1,991,083
Costo de Ventas (Operacionales)	21	-	-	
Costo de Produccion (Operacionales)	22	-	-	
Costo de Servicio	23	-6,201,999	-2,871,832	-1,386,788
Utilidad Bruta		2,220,962	4,708,117	604,294
Gastos de Ventas y Distribución	24	-586,252	-2,987,538	-417,321
Gastos de Administración	25	-1,267,003	-1,005,056	-163,032
Utilidad Operativa		367,707	715,523	23,941
Gastos Bancarios	26	-209,306	-199,961	-2,933
Ingresos / Gastos Financieros	27	-9,230	-10,432	151
Ingresos / Gastos Diversos	28	23,695	2,651	770
Resultado antes de Impuesto a la Renta		172,866	507,781	21,929
Impuesto a la Renta	29	-50,996	-149,795	-6,469
Resultado Neto del Ejercicio		121,871	357,986	15,460

Anexo 7: Estado de situación financiera por periodo 2020, 2021 y 2022

Estado de Situación Financiera

	Notas	2022 S/	2021 S/	2020 S/
ACTIVO				
ACTIVO CORRIENTE				
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	4	650,499	1,168,311	77,170
Cuentas por Cobrar Comerciales (Neto)	5	280,923	844,053	847,307
Otras Cuentas por cobrar	6	676,649	788,080	188,314
Existencias (Neto)	7	-	-	-
Servicios y otros contratos por Anticipado	8	8,054	8,054	-
Anticipo Proveedores	14	650	-	-
TOT ACTIVO CORRIENTE		1,616,775	2,808,498	1,112,791
ACTIVO NO CORRIENTE				
Propiedad, Planta y equipos (Neto)	9	228,667	139,555	57,664
Activos Intangibles (neto)	10	1,168	1,127	508
Otros Activos	11	2,460	86,612	274
TOT ACTIVO NO CORRIENTE		232,295	227,294	58,446
TOTAL ACTIVO		1,849,070	3,035,792	1,171,237
PASIVO Y PATRIMONIO				
PASIVO CORRIENTE				
Sobregiros Bancarios		-	-	-
Tributos por Pagar	12	741,174	1,107,231	357,552
Remuneraciones por pagar	13	88,178	18,480	369
Cuentas por Pagar Comerciales	14	34,310	26,749	51,875
Cuentas por Pagar Diversas	15	154,866	877,524	525,224
Obligaciones Financieras	16	-	28,489	-
TOTAL PASIVO CORRIENTE		1,018,528	2,058,473	935,021
PASIVO NO CORRIENTE				
Obligaciones Financieras	16	-	-	-
Cuentas por Pagar Accionist. Direcc. Gerent.	17	258,547	533,547	205,047
Otros Pasivos	18	-	-	5,510
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		258,547	533,547	210,557
TOTAL PASIVO		1,277,075	2,592,020	1,145,577
PATRIMONIO				
Capital	19	10,000	10,000	10,000
Reservas	19	200	200	200
Resultados Acumulados	19	439,924	75,586	-
Resultado del Ejercicio	19	121,871	357,986	15,460
TOTAL PATRIMONIO		571,995	443,772	25,660
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		1,849,070	3,035,792	1,171,237

Anexo 8: Base de datos IBM SPSS Statistics

*BASE DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Aplicación de búsqueda

52 : P19 Visible: 66 de 66 variables

	Genero	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1	F	3	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	2	3
2	F	3	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	2	3
3	M	3	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	2	3
4	F	2	3	4	2	3	3	5	3	3	2	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	3	3	4	2	3
5	M	2	2	5	2	2	3	4	2	3	2	2	4	4	3	3	5	2	3	4	5	2	3	5	3	3
6	F	3	2	4	3	2	3	5	2	2	2	3	4	4	2	2	4	2	3	4	5	2	3	5	3	3
7	F	3	2	4	3	2	3	4	2	3	2	2	4	4	2	3	4	2	3	4	4	2	3	4	2	3
8	M	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	3	4	4	2	2	4	2	3	4	4	2	3	4	2	3
9	F	2	3	4	2	3	2	4	3	3	2	3	4	4	2	2	4	2	3	4	5	2	3	4	2	3
10	M	2	2	4	2	2	3	4	2	2	2	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	2	4	4	2	3
11	F	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	M	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5
13	M	4	4	5	4	4	5	1	1	4	4	4	4	5	1	4	4	1	4	4	5	4	4	5	5	4
14	F	2	2	5	1	2	2	5	1	2	2	3	1	5	2	3	3	2	3	5	4	2	4	4	1	3
15	M	1	1	5	1	1	2	5	1	2	1	2	5	5	1	2	5	1	1	5	5	2	4	5	1	4
16	F	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
17	M	1	1	5	2	2	1	5	1	2	3	1	5	5	2	1	5	1	2	5	5	2	5	5	1	5
18	M	2	2	4	1	2	2	5	2	1	1	3	3	4	3	4	4	2	3	4	3	1	4	4	1	3
19	F	2	2	4	1	2	2	5	1	1	2	3	4	4	3	3	5	2	3	4	4	2	4	4	1	3
20	M	1	1	5	2	1	3	5	2	1	2	1	5	5	2	2	5	1	2	5	4	1	5	5	1	4
21	F	1	2	4	2	2	1	5	1	2	1	2	5	4	2	2	5	2	2	4	4	1	4	4	1	3
22	M	1	2	4	1	2	1	5	2	1	1	2	5	4	2	2	5	2	2	4	4	1	4	3	1	4
23	M	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	5	5	1	1	5	1	2	4	5	1	5	5	1	4
24	M	1	2	4	1	2	2	5	2	2	1	2	4	5	3	2	5	2	2	1	4	1	4	3	1	3
25	F	1	1	5	2	1	2	5	2	1	1	1	5	5	2	2	5	1	2	5	5	1	4	5	1	4

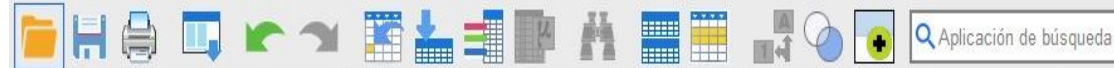
Visión general **Vista de datos** Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO Clásico

*BASE DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

- □ ×

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Genero	Cadena	1	0	Genero	Ninguna	Ninguna	8	Izquierda	Nominal	Entrada
2	P1	Numérico	8	0	P1 ¿Considera...	Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P2	Numérico	8	0	P2 ¿Crees que...	Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P3	Numérico	8	0	P3 ¿Crees que...	Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P4	Numérico	8	0	P4 ¿Se realiza...	Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P5	Numérico	8	0	P5 ¿Existe una...	Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P6	Numérico	8	0	P6 ¿Se llevan ...	Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P7	Numérico	8	0	P7 ¿Considera...	Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P8	Numérico	8	0	P8 ¿Se lleva a ...	Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P9	Numérico	8	0	P9 ¿La organiz...	Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P10	Numérico	8	0	P10 ¿Consider...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P11	Numérico	8	0	P11 ¿El perso...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P12	Numérico	8	0	P12 ¿Sientes q...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P13	Numérico	8	0	P13 ¿La empr...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P14	Numérico	8	0	P14 ¿Crees qu...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P15	Numérico	8	0	P15 ¿Existe un...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P16	Numérico	8	0	P16 ¿Consider...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P17	Numérico	8	0	P17 ¿Consider...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P18	Numérico	8	0	P18 ¿Crees qu...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P19	Numérico	8	0	P19 ¿Se realiz...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P20	Numérico	8	0	P20 ¿El pago d...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P21	Numérico	8	0	P21 ¿La empr...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P22	Numérico	8	0	P22 ¿Consider...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P23	Numérico	8	0	P23 ¿Consider...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
25	P24	Numérico	8	0	P24 ¿La empr...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
26	P25	Numérico	8	0	P25 ¿El impue...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
27	P26	Numérico	8	0	P26 ¿La renta...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada

Visión general Vista de datos **Vista de variables**

Abrir documento de datos

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Unicode:ACTIVADO

Clásico



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
27	P26	Numérico	8	0	P26 ¿La rentab...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
28	P27	Numérico	8	0	P27 ¿Consider...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
29	P28	Numérico	8	0	P28 ¿La invers...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
30	P29	Numérico	8	0	P29 ¿La empr...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
31	P30	Numérico	8	0	P30 ¿Crees qu...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
32	P31	Numérico	8	0	P31 ¿Consider...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
33	P32	Numérico	8	0	P32 ¿Los proy...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
34	P33	Numérico	8	0	P33 ¿La empr...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
35	P34	Numérico	8	0	P34 ¿La empr...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
36	P35	Numérico	8	0	P35 ¿Consider...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
37	P36	Numérico	8	0	P36 ¿La empr...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
38	P37	Numérico	8	0	P37 ¿La direcc...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
39	P38	Numérico	8	0	P38 ¿La empr...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
40	P39	Numérico	8	0	P39 ¿La empr...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
41	P40	Numérico	8	0	P40 ¿Consider...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
42	P41	Numérico	8	0	P41 ¿Consider...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
43	P42	Numérico	8	0	P42 ¿La organi...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
44	P43	Numérico	8	0	P43 ¿El marge...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
45	P44	Numérico	8	0	P44 ¿Existe un...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
46	P45	Numérico	8	0	P45 ¿El marge...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
47	P46	Numérico	8	0	P46 ¿Consider...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
48	P47	Numérico	8	0	P47 ¿Se brind...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
49	P48	Numérico	8	0	P48 ¿Gerencia...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
50	P49	Numérico	8	0	P49 ¿Consider...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
51	V1D1	Numérico	8	2	V1D1 Gastos a...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
52	V1D2	Numérico	8	2	V1D2 Gastos d...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
53	V1D3	Numérico	8	2	V1D3 Gastos fi...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
53	V1D3	Numérico	8	2	V1D3 Gastos fi...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
54	V1	Numérico	8	2	V1 Gastos ope...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
55	V2D1	Numérico	8	2	V2D1 Rentabili...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
56	V2D2	Numérico	8	2	V2D2 Rentabili...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
57	V2D3	Numérico	8	2	V2D3 Rentabili...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
58	V2	Numérico	8	2	V2 Rentabilidad	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
59	V1_A	Numérico	8	0	V1 Gastos ope...	{1, Totalme...	Ninguna	9	Derecha	Ordinal	Entrada
60	V1D1_A	Numérico	8	0	D1V1 Gastos A...	{1, Totalme...	Ninguna	9	Derecha	Ordinal	Entrada
61	V1D2_A	Numérico	8	0	D2V1 Gastos d...	{1, Totalme...	Ninguna	9	Derecha	Ordinal	Entrada
62	V1D3_A	Numérico	8	0	D3V1 Gastos fi...	{1, Totalme...	Ninguna	9	Derecha	Ordinal	Entrada
63	V2_A	Numérico	8	0	V2 Rentabilida...	{1, Totalme...	Ninguna	9	Derecha	Ordinal	Entrada
64	V2D1_A	Numérico	8	0	D1V2 Rentabili...	{1, Totalme...	Ninguna	9	Derecha	Ordinal	Entrada
65	V2D2_A	Numérico	8	0	D2V2 Rentabili...	{1, Totalme...	Ninguna	9	Derecha	Ordinal	Entrada
66	V2D3_A	Numérico	8	0	D3V2 Rentabili...	{1, Totalme...	Ninguna	9	Derecha	Ordinal	Entrada
67											
68											
69											
70											
71											
72											
73											
74											
75											
76											
77											
78											
79											

Anexo 9: Reporte de similitud de Turnitin

● 19% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	4%
2	uwiener on 2023-11-08 Submitted works	3%
3	uwiener on 2023-11-08 Submitted works	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Internet	<1%
5	hdl.handle.net Internet	<1%
6	Submitted on 1691276442808 Submitted works	<1%
7	uwiener on 2023-08-31 Submitted works	<1%
8	apirepositorio.unh.edu.pe Internet	<1%