



**Universidad  
Norbert Wiener**

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

**Tesis**

**Análisis de la rentabilidad de una empresa de servicios, Lima  
2018-2019**

**Para optar el Grado Académico de Bachiller en Contabilidad y Auditoría**

**AUTORA**

Quispe Vargas, Yanet

**ORCID**

0000-0003-3284-5836

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD**

Economía, Empresa y Salud

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD**

Sistema de calidad

**LIMA - PERÚ**

**2020**

## **Miembros del Jurado**

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

Presidente del Jurado

Mtro. Bazzetti de los Santos Ernesto Piero (ORCID: 0000-0002-8677-7552)

Secretario

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

Vocal

Asesor temático- metodólogo

Dr. Flores Zafra David (ORCID: 0000-0001-5846-325X)

### **Dedicatoria**

A los profesores de la universidad Privada Norbert Wiener por brindarme su enseñanza y a Dios por darme fuerzas para seguir adelante, permitiéndome llegar a cumplir esta meta.

### **Agradecimiento**

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por haberme guiado en todo el proyecto y desarrollo de mi tesis, quiero agradecer a mi madre por guiar mi camino desde el cielo y mi padre por ser mi fortaleza.

Agradezco a mi asesor por el apoyo en todo el proceso de desarrollo de este trabajo de investigación.

## Declaración de autoría

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

Yo, Quispe Vargas Yanet estudiante de la escuela académica de Negocios y competitividad de la universidad privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: "Análisis de la rentabilidad de una empresa de servicios, Lima 2018-2019" para la obtención del grado académico de Bachiller en Contabilidad y Auditoría es de mi autoría y declaro lo siguiente:

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



.....  
Firma

Yanet Quispe Vargas

DNI: 74323660



Huella

Lima, 21 de diciembre de 2020



## Índice

	Pág.
Carátula	i
Miembros del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	13
1.1 Antecedentes	13
1.2 Problema de investigación	17
1.2.1 Problemas General	19
1.2.2 Problemas específicos	19
1.3 Objetivos de la investigación	19
1.3.1 Objetivo general	19
1.3.2 Objetivos específicos	19
1.4 Relevancia	19
1.5 Justificación de la investigación	20
1.5.1 Teórica	20
1.5.2 Metodológica	21
1.5.3 Práctica	21
1.6 Limitaciones de la investigación	21
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	22
2.1 Bases teóricas	22
2.1.1 Marco fundamental	22
2.1.2 Marco conceptual	22
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	27
3.1 Tipo de investigación	27
	vi

3.2 Enfoque	27
3.3 Método de la investigación	27
3.4 Escenario de estudio y participantes	28
3.5 Categorías y subcategorías apriorísticas	29
3.6 Estrategias de producción de datos	29
3.6.1. Técnica	29
3.6.2. Descripción	30
3.7 Análisis de datos	30
3.8 Criterios de rigor	30
3.9 Aspectos éticos	31
<b>CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>32</b>
4.1 Resultados y Triangulación	32
4.1.1 Análisis de rentabilidad de una empresa de servicios.	32
4.1.2 Análisis de rentabilidad económica de una empresa de servicios.	35
4.1.3 Análisis de la rentabilidad sobre las ventas de una empresa de servicios.	37
4.1.4 Análisis de rentabilidad financiera de una empresa de servicios.	39
<b>V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>49</b>
5.1 Conclusiones	49
5.2 Recomendaciones	50
<b>REFERENCIAS</b>	<b>51</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>54</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia	55
Anexo 2: Instrumento cualitativo	56
Anexo 3: Transcripción de las entrevistas	57
Anexo 4: Pantallazos del Atlas. Ti	61
Anexo 5: Matrices del trabajo	64
Anexo 6: Informe del Asesor	108

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Categorización	29
Tabla 2 Estado de situación financiera	43
Tabla 3 Estado de Situación Integral	44
Tabla 4 Ratios de rentabilidad	45

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Triangulación del objetivo principal	34
Figura 2 Triangulación del objetivo específico 1	36
Figura 3 Triangulación del objetivo específico 2	38
Figura 4 Triangulación del objetivo específico 3	40
Figura 5 Nube de palabras	41
Figura 6 Atlas. Ti Documentos	61
Figura 7 Atlas. Ti Códigos	62
Figura 8 Atlas. Ti Redes	63

## Resumen

El Presente trabajo tuvo como objetivo general analizar la rentabilidad de una empresa de servicios, Lima 2018-2019 en lo cual ayuda a identificar o saber cuánto es su ganancia de las operaciones e inversiones en un determinado periodo. Asimismo, el porcentaje de la utilidad o margen de ganancia en relación con las ventas y gastos. Esa decir, es el comportamiento de los ingresos y gastos, ya que ayuda a analizar de que maneras se están manejando los recursos de la empresa, lo cual permite a analizar y evaluar los resultados para hacer mejor el control de gastos, incrementar las ventas con mayor volumen y así consiguiendo mejores resultados año tras año.

El estudio se plasmó bajo en enfoque cualitativo, estudio del caso, método analítico en base a las unidades informante, lo cuales fue aplicado al personal de la empresa conformado por el gerente general, administradora, contadora general y asistente contable, siendo este las unidades informantes, que en ello se aplicó las entrevistas y finalmente el análisis documental de igual forma pudimos identificar la situación de la empresa aplicando ratios de rentabilidad.

Por lo tanto, se tiene como resultado que las ventas tienes aumento mínimo, por la razón de que no cuentan con asesor comercial por eso existe una demora en aumento de las ventas ya que no hay seguimiento adecuado por parte de los comerciales.

*Palabras clave:* Rentabilidad sobre las ventas, económica, financiera, margen neto, utilidad y ventas.

## **Abstract**

The present work had the general objective of analyzing the profitability of a service company, Lima 2018-2019 in which it helps to identify or know how much its profit from investments is. Also, the percentage of profit or profit margin in relation to your sales and expenses. In other words, it is the evolution of income and expenses, it also helps to analyze in what ways the company's resources are being managed for a certain period. It will allow you to analyze the results to better control expenses, increase sales with greater volume and thus achieving better results year after year

The study was reflected under a qualitative approach, case study, analytical method based on the reporting units, which was applied to the company staff made up of the general manager, administrator, general accountant, and accounting assistant, this being the reporting units in this, the interviews and finally the documentary analysis were applied in the same way we could identify the situation of the company by applying the profitability ratios.

Therefore, the result is that sales have a minimum increase, for the reason that they do not have a commercial advisor, so there is a delay in increasing sales since there is no adequate follow-up by the commercials.

*Key words:* Profitability on sales, economic, financial, net margin, profit and sales.

## INTRODUCCIÓN

A través del tiempo el análisis de rentabilidad viene surgiendo de mucha importancia en las empresas ya sea pequeña o grande, debido a que la rentabilidad es clave para realizar comparaciones entre empresas, por otro lado, es uno de los indicadores financieros más importantes a razón de que permite evaluar la capacidad de generar retornos de una inversión, normalmente los resultados se muestran en porcentaje y comparativos en diferentes periodos. Vale decir que influye directamente a los resultados de sus operaciones, no solo es para ver los resultados de cada cuenta, también es para que una empresa se dé cuenta cuando de rentabilidad obtiene; si los recursos de la empresa se están manejando adecuadamente, es por ello que todas las empresas deben de utilizar y aplicar ratios de rentabilidad.

El presente estudio está compuesto por cuatro capítulos:

En el capítulo I, hace saber los datos generales de la empresa, en ello también se presenta la problema internacional y nacional, lo cual se centran en la situación que vive en la actualidad las empresas del rubro de servicios, por otro lado, están los antecedentes, los cuales fue un soporte para armar este trabajo; asimismo está el objetivo principal y los específicos, finalmente el punto de relevancia que en lo cual están básicamente las teorías y metodología.

En el capítulo II, se presenta el marco teórico y en ello se profundiza los aspectos relevantes en base a la problemática de la investigación, asimismo hace definición y la importancia de cada subcategoría e indicadores de la presente investigación.

También en el capítulo III, trata sobre la metodología, tipo de investigación, mostrando el diseño de la investigación, técnicas e instrumentos, análisis de datos, criterios de rigor y aspectos éticos.

Finalmente, en el capítulo IV, está compuesto por resultados y triangulación; está desarrollado en base entrevista aplicadas con la colaboración de las unidades informantes. Además, está la discusión de los resultados, también están las conclusiones y recomendaciones anexados con referencias y anexos.

# CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

## 1.1 Antecedentes

A continuación, se presentarán los diferentes aportes de investigación a ámbito internacional y nacional, los cuales guardan relación con la categoría del trabajo en desarrollo.

De acuerdo con el aporte de González y Rubio (2015) tuvo como objetivo identificar los factores que permiten analizar si la rentabilidad es positiva en los siguientes sectores: energía, petróleo y gas. La metodología utilizada presentó un enfoque mixto y su población consistió en 246 empresas pertenecientes al sector de energía. Los resultados obtenidos mediante el estudio del ROA y ROE demostraron que hay un componente común con un poder explicativo respecto a la rentabilidad de las empresas pequeñas. En relación con el nivel de endeudamiento mide el equilibrio de activos que están financiados por terceros. En conclusión, se puede enfatizar que las variables tienen un poder explicativo importante sobre el comportamiento financiero de la empresa, surgiendo una variación a medida de cómo se extiende a lo largo de su vida competitiva. Del presente trabajo de estudio se recurrirá al marco conceptual y dimensiones de las categorías de rentabilidad.

Según el aporte de Castaño y Arias (2014) la investigación tuvo como objetivo mostrar una estimación del desempeño financiero de las empresas colombianas durante el periodo de 2009 al 2012. La metodología utilizada presentó un enfoque cualitativo, incluyendo la recolección y análisis de datos. Por otro lado, el estudio comprendió en seis sectores, siendo los siguientes: agricultura; servicios; minería; industria; comercio y construcción. El instrumento utilizado fue el análisis documental de los estados financieros. Como resultado obtenido en el contexto económico nacional, menciona que resultó positivo en los últimos años en comparación con los resultados de Europa. El PIB colombiano mostró progresiones muy atrayentes en el año 2009 al 2012, superando las perspectivas del gobierno colombiano, En conclusión, indica que las empresas de diferentes sectores deben evaluar cada cierto tiempo la evolución de sus indicadores financieros, enfocados en realizar un plan organizacional. De la presente investigación se utilizará el marco conceptual y la metodología.

Según el aporte de Jara, Sánchez, Bucaram y García (2018) cuyo objetivo de su investigación fue profundizar la información extraída de las fuentes más representativas de

las cuentas y los indicadores financieros. Asimismo, Ecuador desde que acogió el dólar estadounidense como moneda nacional, realizándose con la finalidad de determinar cuáles son los factores que obtienen mayor dependencia con la rentabilidad económica y financiera. La metodología utilizada presentó un enfoque cuantitativo de tipo documental exploratorio y con método aplicado, con respecto al análisis de datos se llevó a cabo usando paneles mínimos cuadrados básicos. Como resultado se obtuvo que los factores internos que afectan en la rentabilidad de pequeños bancos son: (a) depósitos a plazo, (b) la cartera bruta, y (c) los niveles de apalancamiento e intermediación financiera. En conclusión, indicó que el nivel de apalancamiento tiene una baja relación con el ROE y no deben exceder la capacidad de solvencia de las entidades, deben asegurar de manera óptima la protección de los fondos de los clientes. Del presente estudio se emplea el marco conceptual para dar un soporte al presente trabajo de investigación.

Empleando la investigación de Vásquez, Matus, Cetina, San Germán y Rendón (2017) en su trabajo de investigación cuyo objetivo fue determinar la rentabilidad financiera en utilización de madera de pino de una empresa integradora ubicada en Ixtlán de Juárez, Oaxaca. Su metodología aplicada presentó un enfoque tradicional y los instrumentos utilizados fueron el análisis financiero de las cuales se realizó por un periodo de 5 años. En los resultados se obtuvo que el valor actual neto representó 481,952.40 pesos y la tasa interna de retorno fue de 33%, de igual forma, por cada peso invertido tuvo 1.01 centavos de beneficio. Asimismo, se identificó que, mediante la vida útil del proyecto, con una tasa de 31% se puede alcanzar una utilidad neta de 481,952,040 pesos. Posteriormente, con los resultados obtenidos se evidencia que la empresa tiene una rentabilidad financiera favorable. En conclusión, se refleja el buen uso material ya que se detectó que tiene serie de alteración del mercado que son favorables para las empresas, mejorando la rentabilidad y competitividad de la madera de pino.

La investigación tiene como objetivo determinar cuáles son las empresas que más compiten para el mercado Internacional China. Además, identificar los sectores que son más beneficiados cuando realizan las inversiones en el mercado extranjera. Los resultados manifiestan que las empresas con gran participación en las inversiones extranjeras son los siguientes sectores: la industria de la alimentación, la industria textil y la metalúrgica. En las conclusiones se puede decir que, existe una diferencia positiva respecto a la rentabilidad

económica en aquellas empresas que realizan la inversión en los países extranjeros (Quico, 2012).

Dentro de las investigaciones nacionales:

De la Cruz y Julca (2019) cuyo objetivo fue determinar el impacto que tiene la toma de decisiones financieras con respecto a la rentabilidad de las empresas del rubro de producción y comercio de helados artesanales. Dentro de su metodología utilizó un enfoque mixto lo cual contiene la recaudación y análisis de datos. Dicho estudio entendió a un total de 17 empresas y los instrumentos utilizados fueron el cuestionario y a su vez se probará la correlación de las variables utilizando el sistema estadístico SPSS. Los resultados obtenidos indican que la toma de decisiones representa un impacto relevante con relación a la rentabilidad. En último lugar, sostuvo que las variables de toma de decisiones y rentabilidad poseen una relación directamente de manera relevante. Por lo cual se tomará en cuenta el marco conceptual y las dimensiones de la rentabilidad.

De acuerdo con el aporte de Ccahuin (2019) cuyo objetivo fue estudiar la rentabilidad de la empresa del rubro comercializadora en el mercado peruano. La metodología utilizada presentó un enfoque cualitativo con diseño analítico e inductivo. El estudio comprendió al personal administrativo y contable de la empresa comercializadora y los instrumentos utilizados fueron la guía de entrevistas y el análisis documental, como método de análisis se utilizó la triangulación de datos. Como resultado indica que se analizó la rentabilidad como principal categoría y dentro de subcategorías tiene los siguientes: (a) rentabilidad sobre las venta; (b) rentabilidad económica; (c) rentabilidad financiera, de las cuales se identificándose que el factor que más incurren en el aumento o deducción de la rentabilidad son las ventas y venta de los activos, se identificó que en el año 2017 no obtuvo los resultados deseados y en el año 2018 se recuperó con una diferencia de 46.90%, sobre las ventas obtenidas. De la presente investigación se utilizará el marco conceptual, el enfoque metodológico cualitativo y las dimensiones rentabilidad.

Además, Zurita (2018) realizó este estudio cuyo objetivo fue identificar los factores que influyen en la rentabilidad de la empresa del rubro de construcción. Su metodología utilizó un enfoque cuantitativo y diseño analítico e inductivo. Así mismo el estudio comprendió un total de 4 colaboradores de la empresa nacional, parte de sus instrumentos

tuvieron: guía de entrevista y análisis documental. Los resultados alcanzados expresan a los factores que influyen en la rentabilidad de la empresa: la producción, la administración, la toma de decisiones, el mercado y el flujo de caja. En conclusión, se evidenció que el elemento con mayor incidencia en la rentabilidad es la producción, por tal motivo es que surge la acumulación de los costos y gastos, estando en relación con los proyectos de construcción.

Según Arana (2018) en su investigación realizada tuvo como objetivo formular un plan para optimizar su rentabilidad en la empresa de servicios. La metodología utilizada corresponde a un enfoque mixto, con diseño no experimental. Asimismo, el estudio comprendió un total de 3 colaboradores de la empresa de servicios y la técnica de estudio fue la guía de entrevista y la guía de análisis documental. En definitiva, da como resultado, que la empresa no cuenta con una planeación adecuada de sus actividades, ocasionando que la empresa tenga una baja rentabilidad, los directivos concluyen que una planeación es una herramienta ideal para toda empresa. Se concluye que se llegó a verificar, diagnosticar la situación económica y financiera mediante la utilización de las razones financieras, identificándose los siguientes problemas de: (a) planeación financiera endeudamiento; y (b) determinación del exceso de gastos, de esta investigación se utilizará el marco conceptual, instrumento y técnicas.

Asimismo, Córdova (2017) en su trabajo de investigación cuyo objetivo fue plantear una guía de gestión financiera y contable con la finalidad de optimizar la rentabilidad en la empresa sector industrial. En su metodología utilizada presentó un enfoque mixto con diseño experimental de corte no transversal. También, dicho estudio estuvo comprendido por total de 4 profesionales para el análisis de los datos. Como parte de los instrumentos utilizados existieron: la entrevistas y análisis de contenido. Cabe señalar que, en su resultado de la presente investigación, muestra que tuvo una buena optimización su rentabilidad, manejo de la situación económica y contable, basándose a la aplicación de una buena gestión y tomando en cuenta algunas estrategias e instrumentos financieros para tener un soporte y lograr el objetivo. Se puede concluir que la propuesta sobre gestión financiera y contable fue gran importancia ya que ayudará a tomar decisiones sobre la situación financiera de la empresa, además es importante que la empresa cuente con políticas, procedimientos de créditos y cobranzas.

## **1.2 Problema de investigación**

En la coyuntura actual las empresas consideran importante el análisis de la rentabilidad debido a que permite evaluar si los costos están bajo control para producir beneficios a la organización. Esta rentabilidad consiste en las posibilidades que tienen las empresas en generar beneficios, basándose en la comparación de sus gastos de un determinado periodo. A nivel internacional, según el informe del banco español indicó que el sector empresarial no financiero ha tenido una crisis durante el 2007 al 2013, lo cual llevó a los siguientes problemas: fuerte disminución de sus actividades; deterioro de sus excedentes; bajo nivel del empleo y aumento de competencias. Cabe señalar que a partir del año 2013 fue creciendo levemente la rentabilidad de sus recursos propios y desde el 2017 la recuperación ha sido favorable respecto al entorno macroeconómico, donde se situó con un 9.7% a comparación del año 2013 con 5.2%. Finalmente se observa que las empresas grandes siempre mantuvieron un nivel de rentabilidad superior a comparación con las pequeñas empresas (Banco de España, 2019).

Las situaciones financieras de las empresas chilenas no han tenido un cambio relevante en el segundo semestre del 2019, debido a los siguientes problemas: los indicadores de impago permanecieron con niveles bajos y las empresas del sector productivo presentaron mayor incumplimiento con respecto a los créditos. Asimismo, los hogares tampoco tuvieron cambios en sus niveles de endeudamiento y carga financiera, ocasionando que la vulnerabilidad de los usuarios de crédito se mantenga. Indicó que en junio del 2019 la deuda de las empresas alcanzó 116% del PIB, señalando que el nivel de la deuda y el riesgo de la moneda no componen una vulnerabilidad para dicho sector. En relación al segundo trimestre del año 2019, el crecimiento real anual de la deuda total alcanzó el 6,9% siendo impulsado principalmente por el incremento de las obligaciones de bonos locales, permitiendo el crecimiento del 12% anual (Banco central de Chile, 2019).

Por otro lado, bajo el impacto de crisis económicas generado por Covid-19, muchas empresas españolas se posicionan en las primeras para captar el capital con la finalidad de hacer el protagonismo de operaciones corporativas para buscar nuevos proyectos de inversión. Puesto que, la crisis ha contribuido a activar en parte este tipo de operaciones (Gonzales, 2020).

Revisando los aportes nacionales sobre análisis de rentabilidad, indica que el manejo de rentabilidad es muy importante, ya que es una variable sobre la cual se busca un manejo eficiente, siendo evaluada a través de las ventas, inversión de activos y el patrimonio, surgiendo así diferentes comparaciones de los resultados. Cabe señalar que los indicadores de rentabilidad que se utilizan generalmente son: (a) margen bruto; (b) margen operativo; (c) margen neto; (e) ROA – ROE y (c) análisis de Dupont (Andrade, 2012).

En la investigación sobre las razones financieras de liquidez, se identificó los siguientes problemas: el desconocimiento de los socios, los gerentes tienen dificultad en emplear gestión financiera y deficiencia en analizar los estados financieros. Por lo tanto, recomienda el uso de indicadores financieros, el estudio apropiado de los estados financieros para calcular el rendimiento de la organización, de esa forma ayudará a evaluar si las empresas cuentan con la posibilidad de cubrir sus obligaciones a corto plazo (Herrera, 2016).

La rentabilidad empresarial guarda relación el 82% con el aporte del hombre. Es decir, deben ser profesionales con amplia experiencia, que estén al día con los cambios que se manifiesten en temas de legislación laboral y ser expresivos e innovadores. Por ello es importante una gestión adecuada de capital humano ya que impulsa el 92% de satisfacción con el cliente. Por otro lado, el capital humano ayuda a que las empresas sean competitivas en el nicho del mercado conllevando a un crecimiento y generando rentabilidad (Mendiola, 2019).

Después de identificar las problemáticas entorno internacional y nacional, se procedió a revisar los problemas que implican a la empresa de servicios. Se identificaron diferentes causas que derivan al problema general denominado descenso de la rentabilidad, tales como: atraso en captar clientes, debido que no hay seguimiento oportuno a las cotizaciones por parte de los comerciales. Del mismo modo, hay facturaciones fuera de fecha, porque no existe un control según las valorizaciones aprobadas. Otro punto a destacar, es que existe rotación de personal en el área comercial, siendo este, la base para la empresa, este problema está relacionado con falta de reclutamiento profesional para conseguir personal capaz y con habilidades comerciales. También, existe el descontrol en los precios, esto sucede porque no tiene una tarifa de precios ya establecida debido a que cada cliente

tiene información financiera diferente y se basan en ello para asignar los precios, por ello en ocasiones tienen errores en las cotizaciones ya que las modificaciones son constantes. Del mismo modo, no cuentan con información sobre quiénes son sus competidores y los precios de mercado, generando una desventaja debido a los precios elevados que tiene la empresa a comparación de la competencia, conllevando a perder clientes, disminución del margen comercial y beneficio económico. Asimismo, refleja que hay deficiente control de ingresos y gastos, a causa de que no se realiza seguimiento adecuado de la documentación, al mismo tiempo, no cuenta con políticas contables y comerciales.

### **1.2.1 Problemas General**

¿Cuál fue la situación de la rentabilidad de una empresa de servicios, Lima 2018-2019?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cuál fue la situación de la rentabilidad económica en la empresa de servicios, Lima 2018 - 2019?

¿Cuál fue la situación de la rentabilidad sobre las ventas en la empresa servicios, Lima 2018-2019?

¿Cuál fue la situación de la rentabilidad financiera en la empresa de servicios, Lima 2018-2019?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Analizar la rentabilidad de una empresa de servicios, Lima 2018-2019

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Analizar la rentabilidad económica en la empresa de servicios, Lima 2018-2019

Analizar la rentabilidad sobre las ventas en la empresa servicios, Lima 2018-2019

Analizar la rentabilidad financiera en la empresa de servicios, Lima 2018-2019

## **1.4 Relevancia**

Realizar este trabajo de investigación es de mucha importancia porque ayuda a entender a las empresas sean pequeñas, medianas y grandes, ya que saber la situación de la rentabilidad en una empresa es clave para realizar las comparativas con las competencias y el mercado, por lo mismo que permite a medir la capacidad de generar mejores resultados en determinado periodo.

## **1.5 Justificación de la investigación**

### **1.5.1 Teórica**

La teoría economía evolutiva según Morales (2009) se basa en que las empresas deben analizar el estado económico desde el proceso técnico para determinar lo que ocurre en su interior. Asimismo, menciona que las empresas son unidades racionales que maximizan el beneficio, bajo ese concepto, la rentabilidad es una noción que va más lejos del beneficio, teniendo como función cuantificar en términos relativos la utilización y aprovechamiento de un bien y servicio. Es decir, esta teoría colabora y aporta ideas a las empresas, permitiendo el análisis de su estado económico, ayudando a verificar si la organización genera los ingresos necesarios para cubrir sus obligaciones y beneficios para los dueños.

La teoría financiera tuvo sus inicios en la economía, siendo un soporte para evitar la inseguridad y el riesgo empresarial, tiene como propósito alcanzar el mayor valor agregado para la empresa y para sus inversionistas, buscando el manejo eficiente y la rentabilidad, midiéndose a través de resultados comparativos de distintos horizontes contra los resultados del mercado y competidores (Flóres,2008).

Por último, la teoría de sistemas en la administración se fundamenta que es un conjunto de partes coordinadas con el fin lograr su propósito, de esta manera mi categoría denominada rentabilidad ayuda a evaluar los resultados obtenidos de la empresa en un determinado tiempo, permitiendo saber si la empresa es o no rentable. Por otro lado, la eficacia, administración en la gestión de los recursos económicos y financieros de la empresa son un factor importante.

### **1.5.2 Metodológica**

La presente investigación se realiza bajo el enfoque cualitativo, porque se busca plantear posibles soluciones a las problemáticas de la empresa de servicios. Por lo tanto, permitirá explorar y realizar el análisis de índices de rentabilidad, para evaluar qué tan rentable es la empresa y las técnicas e instrumentos consisten en la obtención de información precisa a través de guía de entrevista y análisis documental.

### **1.5.3 Práctica**

El presente estudio de investigación se efectúa porque permitirá profundizar, analizar e interpretar los resultados después de aplicar las ratios de rentabilidad, brindará un aporte a la empresa de servicios para una buena toma de decisiones. Asimismo, la rentabilidad es un factor que repercute en el crecimiento de la empresa, en el caso del resultado no sean convincentes, se brindará posibles soluciones.

## **1.6 Limitaciones de la investigación**

### **Temporal**

Este trabajo de investigación se desarrolló durante el periodo de octubre hasta primera semana de diciembre el año 2020, de igual forma los documentos analizados y estudiados correspondió a los años de 2018 y 2019.

### **Espacial**

La investigación se realizó en una empresa del rubro de servicio (arrendamiento de materiales auxiliares para obras de construcción y también venta directa) ubicada en Lince Lima, Perú.

### **Recursos**

Parte del recurso para este trabajo de investigación asciende a una inversión de 3,530.00, en los cuales el 60% será asumido por la empresa y 40% por el investigador.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Bases teóricas**

#### **2.1.1 Marco fundamental**

Estudiando las bases teóricas, los cuales brindarán un soporte importante en la presente investigación, se cuenta con los siguientes autores como Fernández (2006), sostiene que la teoría económica evolutiva las empresas indica que las empresas deben centrarse en plantear una estrategia para llegar a desarrollar y mantener una determinada ventaja competitiva en el mercado, realizando a través de análisis de sus recursos y de sus competencias, de tal forma que tenga un plan de metas que lleve al objetivo principal de incrementar la rentabilidad. Asimismo, Cadena (2011) señala que la teoría financiera señala que las empresas puedan maximizar el beneficio o aumentar de ingresos es a través de la toma de decisiones oportunas, esta teoría básicamente está enfocado para utilizarse como una guía y manejar la incertidumbre, el riesgo intentando alcanzar un mayor valor agregado para la empresa y sus inversores.

Además, Antonio (2018) define la teoría de sistemas como la unión de elementos relacionados entre sí, para unificar la suma de ciertas partes. Por tal motivo, mi categoría denominada rentabilidad es elemental en la empresa ya que permite diagnosticar el resultado positivo o negativo dependiendo del desarrollo de la cada empresa dentro de un periodo de tiempo. Entonces la rentabilidad se puede analizar de diferentes aspectos como: (a) relación con las ventas; (b) el patrimonio y (c) la inversión, estos son indicadores que miden la eficiencia operativa de la gestión empresarial.

#### **2.1.2 Marco conceptual**

La rentabilidad es un elemento que se utiliza en todas las empresas en relación a sus operaciones económicas. Es un conjunto de medios, materiales, humanos y financieros con el propósito de alcanzar el objetivo. Es decir, que la rentabilidad es el cálculo de la productividad, bajo los proyectos y objetivos trazados de la empresa. En el mismo contexto mencionó que uno de los propósitos de la rentabilidad es medir e identificar la productividad de los capitales invertidos en un tiempo determinado, lo cual es revisado y analizado la eficiencia de los medios de índole material, financiero y humano. Por otro lado, señala que la rentabilidad es un cálculo del beneficio obtenido en base a la realización de actividades

económicas y financieras. Es decir, que la rentabilidad es lo que gana una inversión. Por último, enfatiza que el indicador de rentabilidad ayuda a realizar estimaciones de la rentabilidad en relación con las ventas, activos e inversiones por parte de dueños. Por lo tanto, es importante que toda empresa aplique estos ratios o razones financieras para su respectivo análisis y evaluación de su rendimiento de la empresa. En la presente investigación, se realizó la construcción de subcategorías en relación a la categoría denominado rentabilidad, de las cuales son: rentabilidad económica; rentabilidad sobre las ventas y rentabilidad financiera, cada uno con sus respectivos indicadores. (Sánchez, 2002; Arana, 2018; Lizcano, 2004; y Agreda, 2019)

Asimismo (Apaza & Barrantes, 2020) hacen mención de que la administración financiera significa planificar, regir, y controlar las actividades financieras, así como la utilización de los recursos de las empresas, al mismo tiempo priorizar los principios y reglas para la gestión de los recursos financieros de la empresa. Para conseguir a lograr el objetivo, las operaciones financieras se deben desarrollar bajo una serie de estrategias que sean factibles con las estrategias internacionales y así poder relacionar con variedades de estudios en el campo. Referente al análisis de rentabilidad definen que en términos más comunes es aquel que se gana o se pierde en una inversión en un determinado tiempo, cabe señalar que existen diferentes tipos de variaciones de rendimiento comunes en el léxico de las finanzas. Para ello se consideró los principales puntos los cuales tienen estrecha relación con el presente trabajo de investigación. Son ratios de retorno que viene ser un parte de ratios financiero, por tanto, miden la eficacia de la gestión de una determinada inversión, en forma generalizada ratios de retorno son las herramientas dispuestos para hacer la comparación de datos para generar utilidad, básicamente se realizan dividiendo los activos o el patrimonio. Asimismo, sobre el retorno de los activos, hace mención que es aquel que se calcula como la utilidad neta dividiendo por los activos totales llegando así a medir la cantidad de utilidad neta obteniendo por cada sol invertido respecto a los activos de la empresa.

### **Rentabilidad económica**

La rentabilidad económica tiene como objetivo medir la eficacia de la empresa en la utilización de las inversiones. Asimismo, permite saber si la empresa está usando

eficientemente sus activos. Es decir, la rentabilidad económica mide el volumen que tiene la empresa de generar beneficios en base a los activos y capital invertido ya que es autónomo de la estructura financiera.

Sánchez (2016) menciona que el beneficio económico es la diferencia entre el ingresos y costos; al mismo tiempo, refleja el cambio también llamado comportamiento de la riqueza que experimenta la empresa en sus ejercicios económicos. Grasas (2016) indica que la gestión eficiente y vigorosa de las operaciones constituye una ventaja competitiva para la empresa. En otro término, es optimizar procesos y reducir costos, al mismo tiempo debe cumplir como empresa lo que se ha prometido al cliente.

Como parte de esta subcategoría, el beneficio económico cumple con rol importante para construir este punto. Puesto que, son las ganancias que se consigue durante una ejecución de actividad económica empresarial. Fundamentalmente se obtiene del total de ingresos menos los costos de producción. Es importante señalar que en cuanto no generen beneficio, es decir, cuando se encuentra en déficit es una señal que existe un descuido de su riqueza empresarial. Por lo tanto, una empresa es vista exitosa cuando es mayor su ganancia, entonces este punto también depende mucho de una gestión eficiente.

### **Rentabilidad sobre las ventas**

Desde el punto de vista de Baena (2014), mide la rentabilidad de la empresa después de aplicar el impuesto, considerando todas las demás actividades de la empresa independientemente de si pertenece al desarrollo de su objetivo empresarial. Como señala Vásquez (2015) la venta neta, es un elemento contable que representa el total de ventas que tiene una empresa, considerando todas las deducciones que tenga la operación. Es decir, descontando efectos que disminuyen la base bruta. En su opinión de Prokopenko (1989), menciona que la productividad se define como el uso adecuado de los recursos como: trabajo, capital, tierra, materiales y energía. En base a ello, en cuanto resulte mayor la productividad significa la utilización del recurso de manera adecuada para generar ingresos y por ende un manejo eficiente de rentabilidad.

Es de suma importancia para las empresas de enterarse sobre su rentabilidad sobre las ventas, puesto que mide la capacidad de determinar la rentabilidad en relación a las

ventas que realiza en un determinado tiempo sea mensual y anual, para calcular se emplea dividiendo la utilidad bruta sobre total de ventas netas, su finalidad de toda empresa en que tenga mejores resultados según trascorra el tiempo y ser competitivo en mercado para ello debe contar la productividad del recurso humano ya que son un pilar para su desarrollo de la empresa.

Asimismo este tiene estrecha relación con las ventas por ello se incluyó parte del indicador para la presente investigación, dicho esto, es importante señalar que en la actualidad en todo los países distinguiendo el rubro que están dedicados cada empresa, reconocen la importancia de mercadotecnia ya que indica la importancia de adecuarse a actividad de diferentes rubros en cada país por lo mismo que la mercadotecnia va directamente relacionado con las ventas, puesto que permite saber quiénes son o los posibles consumidores, cliente fuerte o potenciales. Cuanto más tenga la información del mercado y de sus competidores es mayor los medios de éxito.

### **Rentabilidad financiera**

Sánchez (2002) señaló que la rentabilidad financiera es una compostura aplicado a un determinado tiempo, en base al rendimiento obtenido por los capitales propios habitualmente muy aparte de la distribución del resultado. De acuerdo con Sánchez (2009) sostiene que la autofinanciación es el sentido estricto que está compuesta por los beneficios retenidos en forma de reservas que suponen un incremento del neto patrimonial. Es decir, la autofinanciación en una empresa tiene una ventaja, porque son recursos propios que no generan ningún tipo de costo o intereses. Principalmente este método es para aquellas empresas que no tienen esa posibilidad de recurrir a la financiación a terceros como entidades financieras, debido a una situación de inferioridad con respecto a las otras empresas grandes. Pérez (2010) da a conocer que el patrimonio representa un conjunto de bienes, derechos y otros recursos económicos de la empresa, contablemente se computa, estima y evalúa el patrimonio de la empresa y sus respectivas variaciones en un determinado tiempo.

Dado que la rentabilidad financiera también guarda relación con las estrategias financieras corporativas por lo que permite determinar el cómo permanece un negocio. Sobre ello es sustancial mencionar que la mayor parte de las empresas necesitan financiación puesto que la financiación tiene la posibilidad de reducir el riesgo de flujo de efectivo para

las inversiones en activo, compra de mercaderías y también obligación a un corto plazo. Utilizar adecuadamente sus finanzas es la mejor estrategia para mantener la sostenibilidad. Finalmente señalar sobre las decisiones financieras embarca mucho para una organización, ya que depende de la persona capaz y hábil con ideas innovadoras o también depende del recurso de la empresa puede contratar con consultor externo o simplemente implementar el departamento de finanzas.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 Tipo de investigación**

El presente trabajo se realizó bajo la investigación básica, por ello según Muntané (2010), define que es un método científico que está compuesto de un estudio reflexivo y sistemático en relación con el problema, también incluye el razonamiento y la observación.

### **3.2 Enfoque**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), indica que el enfoque de investigación son un conjunto de procesos sistemáticos. El enfoque cuantitativo significa un acumulado de proceso, siendo secuencial y probatorio. Asimismo, el enfoque cualitativo se basa en buscar, indagar e interpretar la recolección y el análisis de los datos. Por último, el enfoque mixto es la combinación del enfoque cuantitativo y el cualitativo. Además, Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, Casana (2019) y Izcara (2014), sostienen que la investigación cualitativa es multimetódico naturalista e interpretativa de forma profunda un cierto número de casos para indagar de forma detallada proceso y contextos específicos. Por lo consiguiente, en este trabajo de investigación se realizó en base al enfoque cualitativo.

### **3.3 Método de la investigación**

En este estudio se aplicará el método analítico, inductivo y estudio de caso. Por lo tanto, Muñiz (2010) da a conocer que el estudio de caso tiene como característica elemental que empieza de forma unitaria. Es decir, que puede ser una persona, una familia, organización o una institución. Asimismo, otros estudios incluyen varias unidades, pero siempre se aborda de forma individual. Asimismo, López (2013) destaca que el estudio de caso representa la unidad de análisis y los tipos de estudios globales porque, en un estudio de caso donde el investigador conoce la realidad. Finalmente, Martínez (2006) menciona que es estudio de caso ha sido investigado por muchos investigadores, de los cuales lo hacen con cierta incertidumbre debido a la mínima importancia que se le da en algunos textos. Entonces, considerando las definiciones de autores mencionados, en este trabajo de investigación se aplicará el estudio del caso y el análisis metódico de uno o varios casos.

Gómez (2012) y Lopera; Ramírez; Zuluaga; y Ortiz (2010) coinciden con definir sobre el método de investigación analítico, donde señalan el objetivo de este método es estudiar, analizar y examinarlas individualmente para identificar la relación que guarda una

parte de un todo, en otras palabras, es como alterar el todo en pequeñas partes con la finalidad de observar la naturaleza y los efectos del fenómeno. Finalmente, Hurtado y Toro (2005) dice que el método de investigación analítico consiste en la composición metal del objeto estudiado considerando sus distintos elementos o llamados componentes para obtener conocimiento referente al objetivo y la finalidad del análisis permanece en conocer la parte de un todo.

Por último, Gómez (2012) fundamenta que, el método inductivo es una forma que inicia de lo individual a lo general con intención de encontrar posibles relaciones generales que la fundamenten, se mencionan dos formas de inducción: (a) inducción completa y (b) inducción incompleta, asimismo según, Hurtado y Toro (2005) el método de investigación inductivo, no sólo es un método sino también es razonamiento. De la misma forma Bernal (2010) sostiene que el método inicia con los exámenes de las fórmulas específicas con aplicación general y de comprobar validez para emplear las soluciones. Por tanto, considerando los fundamentos de los autores mencionados, esta investigación se realiza bajo el método analítico

### **3.4 Escenario de estudio y participantes**

Esta investigación se desarrolló en la empresa privada con rubro de prestación de servicios ubicado en el distrito de Lince, Lima.

Para el presente estudio se seleccionó a 4 informantes para adquirir información y datos adecuados y confiables para el estudio correspondiente son los siguientes: (a) Gerente General, tiene nacionalidad española con capacidad de dirigir un grupo de personas y tomar decisiones para el bien de la empresa. Por otro lado, tiene el conocimiento acerca de planeación y proyecciones empresariales, edad aproximando 52 años, sexo masculino. (b) la administradora, egresado universidad Peruana de Ciencias e Informática (UPCI) con nacionalidad peruana tiene capacidad de dirigir toda el área, cuenta con liderazgo y trabajo en equipo con edad de 30, (c) Contadora General, personal con perfil adecuado para la toma de decisiones y control de recursos de la empresa, cuenta liderazgo, carácter y compromiso. Finalmente; d) Asistente contable, viene cursando los últimos ciclos de la Universidad Peruana de las América, con conocimiento de tributación y teorías contables, con edad de 23 años femenina.

### 3.5 Categorías y subcategorías apriorísticas

La rentabilidad es un elemento que se aplica a toda operación económica midiendo la evolución de su actividad empresarial. En términos generales, la rentabilidad es el cálculo de la productividad considerando los proyectos y objetivos trazados de la organización. Por ello, todas las empresas sin diferenciar al rubro que se dedican, es necesario que realicen la comparación de la utilidad con otras cuentas que guardan relación como: activos, ventas, patrimonio (Briseño,2006)

Tabla 1

#### *Categorización*

Categoría		Sub categoría		Indicadores	
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre
				C1.1.1	Beneficio económico
		C1.1	Rentabilidad económica	C1.1.2	Gestión eficiente
				C1.2.1	Ventas
C1	Rentabilidad	C1.2	Rentabilidad sobre las ventas	C1.2.2	Productividad
		C1.3	Rentabilidad Financiera	C1.3.1	Autofinanciación
				C1.3.2	Patrimonio

### 3.6 Estrategias de producción de datos

Las técnicas e instrumentos son importantes en una investigación puesto que están definidas de cómo se van a obtener los datos y los instrumentos.

#### 3.6.1. Técnica

Según Bernal (2010), sostiene que la entrevista es una técnica encaminada a construir una relación directa con las personas, puesto que son llamados como informantes, lo cual esta técnica tiene como propósito brindar información idónea. Por otro lado, Hernández, Fernández y Baptista, (2010) indica que los entrevistadores, deben ser capacitadas para la labor de entrevistar y conocer bien el cuestionario. Finalmente, Carrasco (2006), da a

conocer que un instrumento es muy importante para la investigación ya que consiste en platicar personalmente entre el entrevistador. Entonces, según a estos aportes de los autores mencionados, se puede expresar que la entrevista ayudará a recolectar información de las personas encargadas o estén en el área relacionadas con manejo de recurso de la empresa para conocer a través de ellos la situación de la empresa, de esa forma dar posibles soluciones a los problemas existentes.

### **3.6.2. Descripción**

Para la presente investigación son los siguientes procedimientos que fueron aplicados:

Paso 1: Se buscó el título del problema de la empresa servicios; Paso 2: Fue autorizado por el gerente general y la administradora; Paso 3: Se formuló las preguntas para guías de entrevistas luego ser aplicados al personal de la empresa. Paso 4; Se entrevistó al personal de la empresa y como paso 5; Se efectuó en la triangulación de los datos

Cabe destacar que como parte de la validación de los instrumentos” guía de entrevista” esto fueron elaborados, en base a los aportes de otros trabajos de investigación que se asemejan con las subcategorías, que permitió profundizar la investigación cualitativa basándose a las unidades informantes.

### **3.7 Análisis de datos**

Según Okuda y Gómez (2005), el método de análisis de datos mediante triangulación indica que refiere el uso de varios métodos como: Cuantitativo y cualitativo, básicamente de fuentes de datos, teorías e investigadores. Teniendo en cuenta a Aguilar y Barroso (2017), describe que la triangulación de datos hace referencia el manejo de diferentes tácticas y fuentes de averiguación. El método de análisis de datos mediante triangulación tiene la gran importancia para desarrollar de manera más razonable e idónea sobre el tema de análisis de rentabilidad aplicado en la empresa de servicios.

### **3.8 Criterios de rigor**

Respecto este punto según Lincoln y Cuba (1981) citado en Arias y Giraldo (2011), definen que es un criterio oportuno para juzgar la particularidad de un trabajo de investigación, básicamente para mostrar la credibilidad, es decir para la valoración de las situaciones y pueda ser reconocida como creíble. También indica que los argumentos sean fiables para mostrar los resultados del estudio realizado. Por ello, en la presente investigación se

desarrolló en base a las respuestas de las unidades informantes que fue conformado por personal de la empresa.

### **3.9 Aspectos éticos**

Se utiliza el formato de las normas APA para la redacción del presente trabajo. Asimismo, está implicado el personal del área administrativo para llevar a cabo el análisis de los resultados obtenidos en base a las entrevistas realizadas al gerente general, administrador y asistente contable.

# CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

## 4.1 Resultados y Triangulación

### 4.1.1 Análisis de rentabilidad de una empresa de servicios.

En este punto de la investigación es en base a las respuestas de la entrevista aplicados a las unidades informantes conformado por el Gerente general, contadora general, administradora y asistente contable, en el que opinaron que la rentabilidad de la empresa de servicios en el periodo de 2018 y 2019, el mejor año fue 2019 debido que ha tenido mayor rendimiento a comparación del año 2018.

Referente al análisis de rentabilidad económica mide el volumen que tiene la empresa de generar beneficios en base a los activos y capital invertido ya que es autónomo de la estructura financiera. Por ello, se determinó que ha tenido una evolución favorable situándose con 3.94% en el periodo 2018 y en año 2019 tuvo un aumento de 1.27% a comparación del año anterior. Entonces quiere decir que la empresa tiene un buen desempeño. En relación a ello, Morales, (2009) hace mención sobre teoría de economía evolutiva, donde se basa en que las empresas deben de analizar su estado económico desde el proceso técnico con el fin de saber el manejo y la evolución de sus activos y recursos.

Por otro lado, la subcategoría de rentabilidad sobre las ventas, hace referencia que tuvo una evolución favorable lo cual quiere decir que la empresa ha sido mucho más eficiente en 2019 en administración de sus ventas y en control de los gastos y costo para obtener mayores márgenes de utilidad, por ello es importante relacionar con la teoría de sistemas en la administración (Johansen,1993); donde fundamenta que es un conjunto de partes coordinadas con el fin lograr su propósito, de esta manera ratios de rentabilidad ayudan a evaluar los resultados obtenidos de la empresa en un determinado tiempo, permitiendo saber si la empresa es o no rentable. Cabe destacar que la eficacia, la administración de los recursos económicos y financieros de la empresa son un factor importante para su desarrollo.

Por otra parte, el análisis de la rentabilidad financiera es aquel que indica los resultados que obtienen los dueños de la empresa por invertir su dinero en el negocio. Puesto que, en los resultados obtenidos en base a las ratios, muestra que ha tenido un incremento de 2.95% en vista de que en el año 2019 obtuvo 12.85% a comparación del año 2018 con

11.06%, es decir que existe un buen nivel de eficiencia y administración de los recursos de los propietarios, otro punto brindado de la administradora es que en los Estados financieros expuestos al cierre del año 2018 y 2019 se obtuvo un incremento de utilidad neta por 12,955.60 cabe señalar que año 2019 la empresa obtuvo una rentabilidad mayor sobre el patrimonio. Por lo cual, es importante señalar que la teoría financiera tuvo sus inicios en la economía, siendo un soporte para evitar la inseguridad y el riesgo empresarial, tiene como propósito alcanzar el mayor valor agregado para la empresa y para sus inversionistas, buscando el manejo eficiente y la rentabilidad, midiéndose a través de resultados comparativos de distintos horizontes contra los resultados del mercado y competidores, teniendo en cuenta a (Flores, 2008).

Finalmente, en la presente investigación se identificó las siguientes causas: se detectó que la empresa no cuenta con los procedimientos adecuados, en relación a la solicitud de las órdenes de compra o servicio, cotizaciones, facturación, envío o entrega de las facturas a los clientes. Otro punto que es resaltante es que falta asesor comercial o personal capacidad para ofrecer los servicios y productos de la empresa. Si bien es cierto las ventas tienen un aumento leve pero aun así hay un incumplimiento de metas planteados por la gerencia.

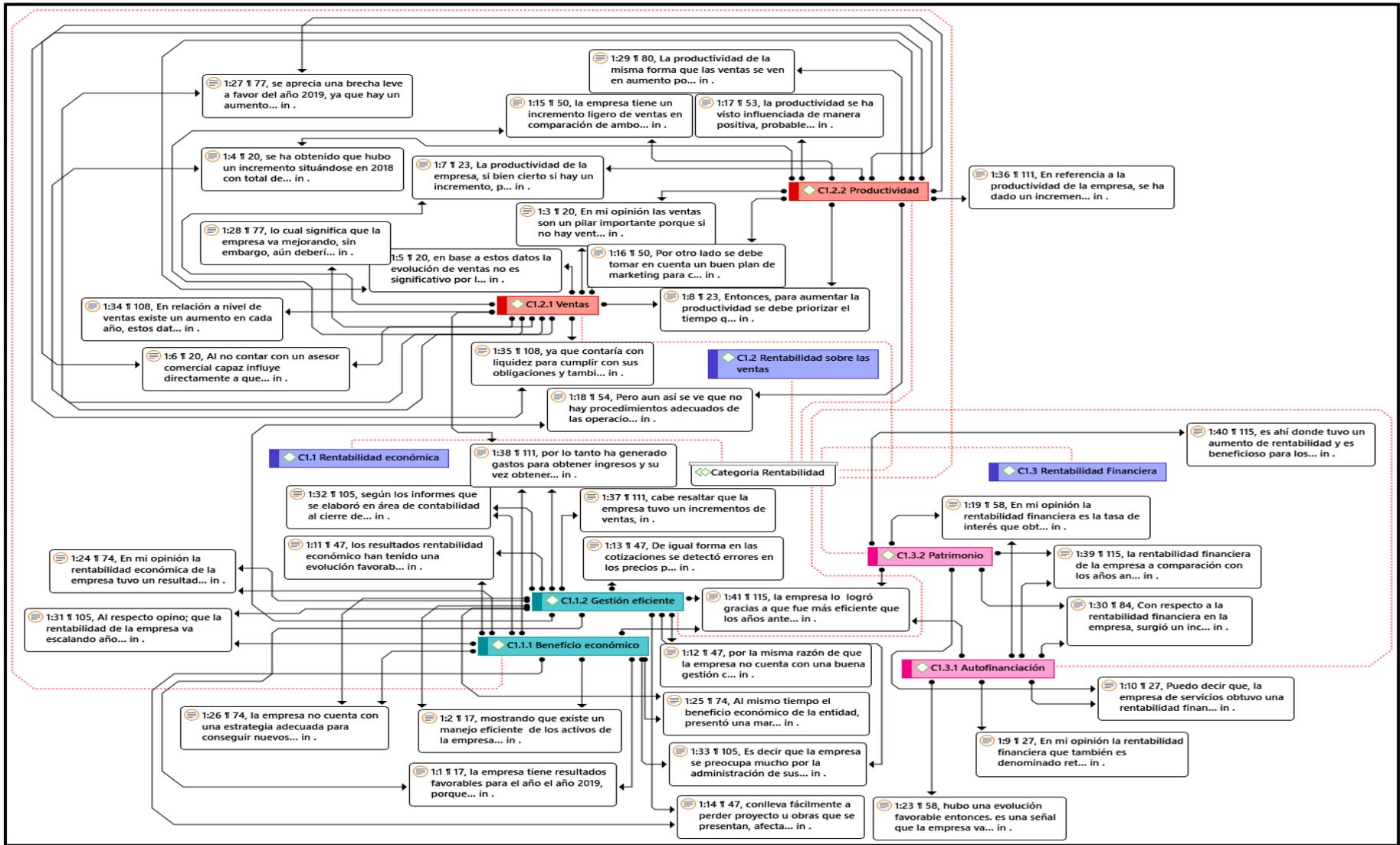


Figura 1. Triangulación del objetivo principal

Fuente: Elaboración propia (2020)

#### **4.1.2 Análisis de rentabilidad económica de una empresa de servicios.**

Con respecto a la rentabilidad económica, el gerente general señaló que la empresa tiene una evolución favorable en el año 2019, situándose con 5.21% en relación con los años anteriores, puesto que, en el 2018 obtuvo un resultado de 3.94%. Es decir que la empresa ha sido mucho más eficiente en el periodo de 2019 en administrar sus ventas y control de sus gastos. Además, en el análisis de los estados financieros se determinó que el incremento de dichos resultados fue por la adquisición de activos, que asciende a S/ 16,355.60; dichos activos compraron con la finalidad de mejorar su prestación de servicios (arrendamiento de materiales auxiliares para obras de construcción), por otro lado, muestra el manejo eficiente que se está dando a los activos con la finalidad que incrementar sus resultados.

Según opinión de la contadora general y el asistente contable indicaron que una ROA más elevado siempre es mejor; ya que, muestra una mayor rentabilidad de la empresa en un periodo determinado, al mismo tiempo refleja la eficiencia de los activos e inversión. En cuanto al beneficio económico de la entidad, presentó un margen de utilidad neta positiva, situándose con 3.68% en el 2018 y en 2019 tuvo un incremento a 5.37% reflejando que tiene una evolución ligera, por lo mismo que la empresa no cuenta con una estrategia adecuada para conseguir nuevos clientes y pueda aumentar con un margen más elevado.

Finalmente, la rentabilidad económica compuesta también por el indicador de gestión eficiente, con respecto a ello, la administradora señaló que, si bien es cierto, los resultados de margen o beneficio económico han tenido una evolución favorable; pero no fue lo suficiente, es decir que los resultados están aún por debajo de lograr el objetivo, por la misma razón de que la empresa no cuenta con una buena gestión comercial, esto conlleva a tener atraso en captar nuevos clientes. De igual forma en las cotizaciones se detectó errores en los precios por lo que la tarifa de precios es inestable, implicando a ser la empresa con los precios superior al mercado, esto conlleva fácilmente a perder proyectos u obras que se presentan, afectando en mayor proporción la disminución de facturación.

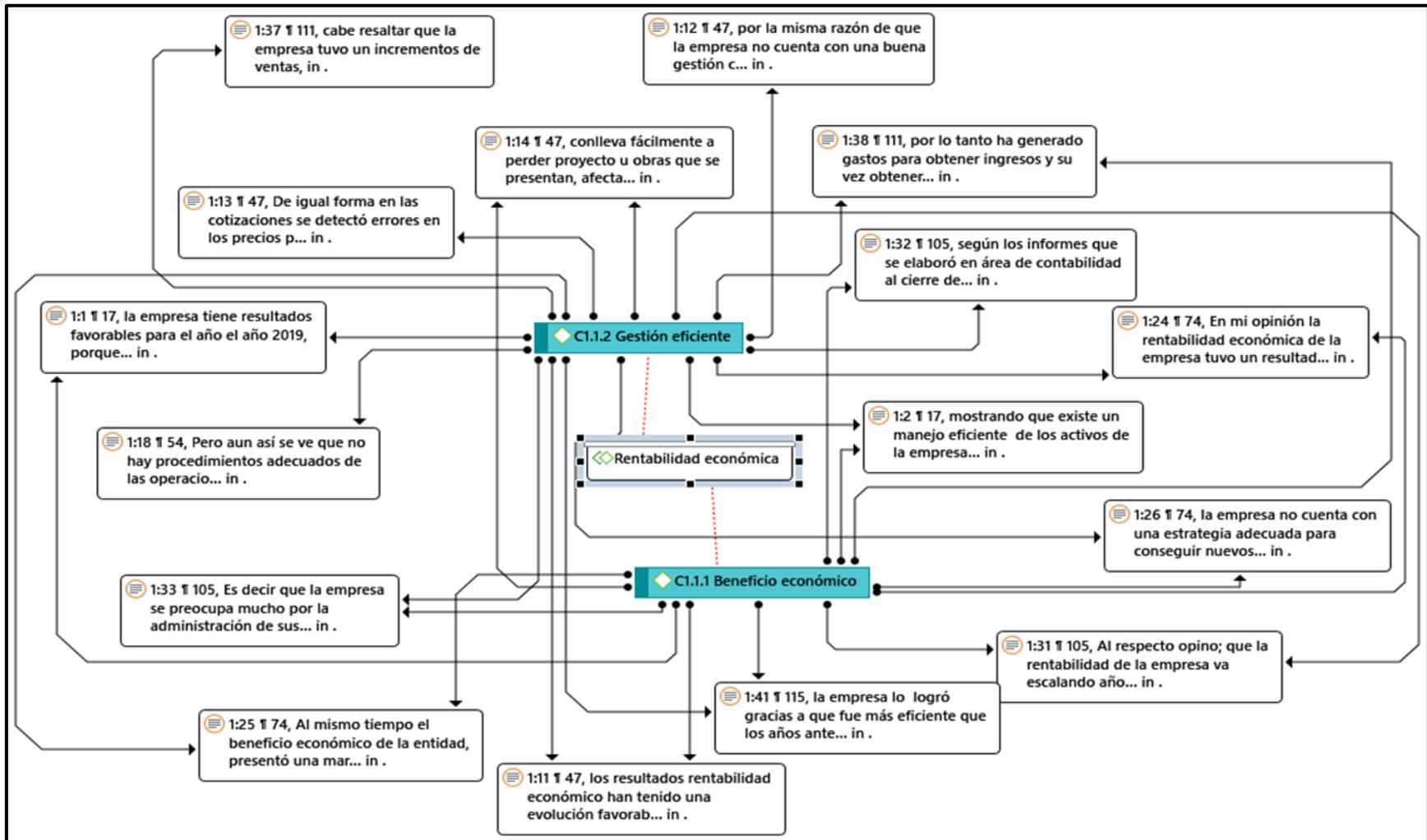


Figura 2. Triangulación del objetivo específico 1

Fuente: Elaboración propia (2020)

#### **4.1.3 Análisis de la rentabilidad sobre las ventas de una empresa de servicios.**

El análisis realizado a través de la triangulación a base de los informes conseguidos, por medio de guías de entrevistas y con la ayuda de las unidades informantes, se pudo demostrar que la rentabilidad sobre las ventas es fundamental en una empresa, ya que permite saber cuánto es su margen de utilidad. En base a ello el gerente general y la contadora, afirmaron que hubo un incremento de ventas, ya que en el periodo 2018 se obtuvo un total de ventas de S/ 646,617.00 y en el año 2019 asciende a S/ 661,002.00 existe un crecimiento por S/ 14,385.00. Cabe indicar que dicho resultado no es significativo, por la razón que en la empresa existe falta de asesor comercial que netamente se encargue de ofrecer servicios y productos con la cuenta la empresa. Al no contar con un asesor comercial capaz, influye directamente en la disminución de la facturación, por ende, la rentabilidad. Asimismo, hace mención sobre la productividad de la empresa, si bien cierto si hay un incremento, pero, no lo suficiente. Entonces, para aumentar la productividad se debe priorizar el tiempo que se invierte en las cotizaciones porque muchas veces se cotiza en gran porcentaje y muchas de ellas no son aprobadas por parte de los supuestos cliente, porque no hay seguimiento adecuado del asesor comercial.

Por otro lado, la administradora menciona que para incrementar las ventas se debe tomar en cuenta un buen plan de marketing, por cada producto que se comercializa y el servicio que se brinda. Por consiguiente, incrementar con mayor proporción y encontrar una manera de reaccionar más eficiente y estratégicamente en el mercado. Al mismo tiempo opinó sobre la productividad ya que la empresa se ha visto influenciada de manera positiva debido a la mejora de ciertos aspectos que contribuyen a su progreso y ello hace que haya una relación directa con la rentabilidad sobre las ventas.

Según su opinión de la asistente contable, el nivel de ventas de la empresa existe un aumento en cada año, lo cual refleja un avance consecutivo de la empresa ya que las ventas son un pilar importante porque si no hay ventas, no generan cobranza y por defecto falta el flujo de caja. Entonces, sin ello no podría funcionar las operaciones con normalidad por que se atrasan con las obligaciones de corto a largo plazo. Para ello mencionó que existen formas de incrementar un % más elevado ventas con una gestión rigurosa y plantear una forma de captar clientes. Además, en cuanto tenga mayor ingreso permitirá adquirir activos para su posterior arrendamiento y así generar ingresos a la empresa.

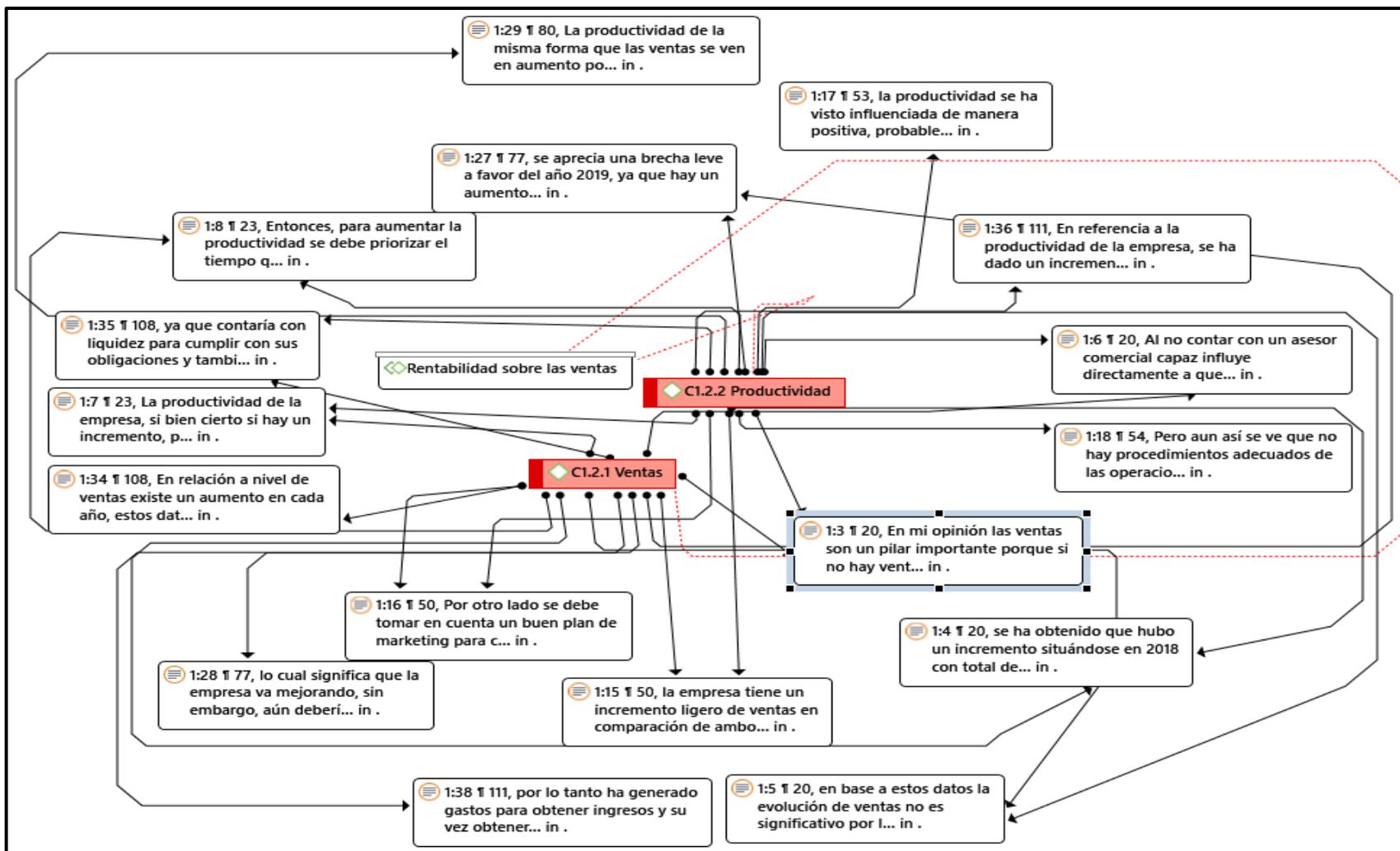


Figura 3. Triangulación del objetivo específico 2

Fuente: Elaboración propia (2020)

#### **4.1.4 Análisis de rentabilidad financiera de una empresa de servicios.**

Para analizar la rentabilidad financiera de la empresa de servicios, se obtuvo opiniones de las unidades informantes, en la cual se determinó que la rentabilidad financiera es aquel que indica la rentabilidad que obtienen los dueños de la empresa por invertir su dinero en el negocio. En referente a ello, el gerente general y la administradora, indicaron que la empresa de servicios obtuvo una rentabilidad financiera buena, también destacó que mide la porcentaje del capital de la empresa con la cual está financiado ya sea con sus propios recurso y/o por otros inversionistas; a su vez el tiempo que se tarda para recobrar lo invertido, en tal sentido la empresa no tardó mucho para recuperar la inversión, esto muestra esto muestra el buen nivel de eficiencia con que se está administrando los recursos de los propietarios.

Asimismo, en los resultados obtenidos tras aplicar ratio de retorno sobre el patrimonio (ROE), se determinó que ha tenido un incremento de 2.90%, ya que en el año 2019 obtuvo un resultado de 14.28% en el 2019 a comparación del año 2018 de 11.06% esto muestra el buen nivel de eficiencia con que se está administrando los recursos de los propietarios. Por otro lado, la asistenta contable menciona que la rentabilidad financiera de la empresa a comparación con los años anteriores, el mejor año fue el 2019 porque es ahí donde tuvo un aumento de rentabilidad y es beneficioso para los dueños o accionistas. Esto la empresa lo logró gracias a que fue más eficiente que los años anteriores en su ROA (rentabilidad sobre los activos) y también porque se financia netamente con recursos propios, es decir por los préstamos de los dueños.

Finalmente, referente al indicador de autofinanciación la empresa es financiado 100% por los recursos propios es decir con los aportes de los dueños, esto es una ventaja para la empresa porque evita pagar los gastos financieros. Por otro lado, no está de más mencionar que la empresa cuenta con la capacidad de adquirir capital de trabajo de las entidades financieras, ya que ayudaría a mantener una relación sólida con sus proveedores.

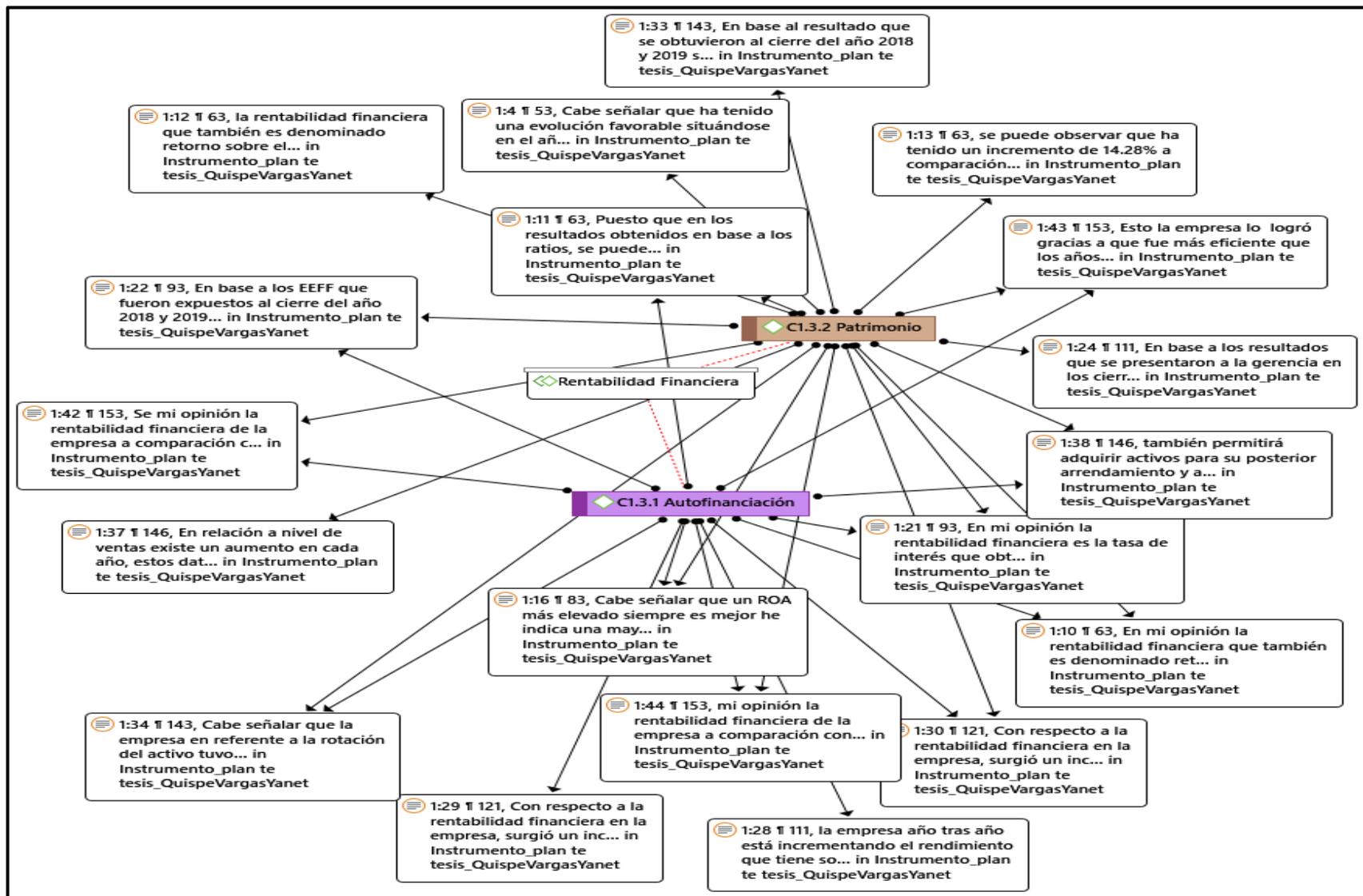


Figura 4. Triangulación del objetivo específico 3

Fuente: Elaboración propia (2020)



con mayor variación, señalando que en el año 2018 se situó con 12.82% y fue incrementando a 20.90% en 2019, significa que la empresa viene aumentando su capacidad de pago en el corto plazo ya que cuenta con suficiente flujo de caja para cubrir sus obligaciones.

Asimismo, la cuenta de cuentas por cobrar tuvo un comportamiento adecuado siendo al cierre del año 2018 tuvo 26.48 % de cuentas por cobrar y a comparación del periodo 2019 refleja una disminución a 18.81% esto indica que ha tenido efectividad en exigir las cobranzas por un 7.67% cabe mencionar que para llegar a este resultado es gracias a su efectividad de área de cobranzas por exigir en su debido momentos los cliente, siendo este favorable para la empresa ya que permite que tenga el aumento de flujo de caja de tal forma pueda cubrir sus obligaciones a corto plazo y realizar proyecciones para compras o inversiones futuras.

**Análisis horizontal:** Esta herramienta básicamente calcula la variación absoluta y también la variación relativa que tubo cada cuenta del balance en ambos periodos., en este caso el análisis horizontal se aplicó a los Estados de resultados de la empresa de servicios por el periodo de 2018 y 2019. Por tanto, dicho método se centraliza en calcular, averiguar el suceso de cada partida contable para mostrar las variaciones de ambos periodos. Dicho esto, los resultados después de aplicar el análisis muestran que efectivamente hubo un incremento de ventas por 14,385.59 lo cual representa 2.22% en valor relativo respecto al anterior. Los gastos también tuvieron incrementos por 26.32% por la misma que las ventas tuvo un leve crecimiento, vemos que, los gastos tienen fuerte evolución respecto al anterior lo cual conlleva a una evaluación y control de gastos más rigurosos para mantener y obtener una utilidad superior

Tabla 2

*Estado de situación financiera*

PERIODO	2018	2019	Análisis vertical	
			2018	2019
<b>ACTIVOS</b>				
<b>Activo Corriente</b>				
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	77,523.69	142,447.11	12.82%	20.90%
Cuentas por Cobrar Comerciales	160,078.44	128,198.88	26.48%	18.81%
Otras Cuentas por Cobrar	60,932.74	80,694.24	10.08%	11.84%
Existencias	130,035.00	135,386.00	21.51%	19.87%
Gastos Contratados por Anticipado	0	2,000.00		0.29%
Otros Activos	8,134.00	8,500.00	1.35%	1.25%
<b>Total, Activo corriente</b>	<b>436,703.87</b>	<b>497,226.23</b>	<b>72.24%</b>	<b>72.97%</b>
<b>Activo no corriente</b>				
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	167,835.35	184,191.00	27.76%	27.03%
<b>Total, Activo no corriente</b>	<b>167,835.35</b>	<b>184,191.00</b>	<b>27.76%</b>	<b>27.03%</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>604,539.22</b>	<b>681,417.23</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
<b>Pasivo y Patrimonio</b>				
<b>Pasivo Corrientes</b>				
Cuentas por Pagar Comerciales	92,133.69	146,431.91	15.24%	21.49%
Otras Cuentas por Pagar	273,191.07	259,006.80	45.19%	38.01%
<b>Total, Pasivo Corriente</b>	<b>365,324.76</b>	<b>405,438.71</b>	<b>60.43%</b>	<b>59.50%</b>
<b>Pasivo no corriente</b>				
<b>Patrimonio Neto</b>				
Capital	1,000.00	1,000.00	0.17%	0.15%
Resultados Acumulados	211,761.00	235,569.46	35.03%	34.57%
Resultado del ejercicio	26,453.46	39,409.06	4.38%	5.78%
Total Patrimonio	239,214.46	275,978.52	39.57%	40.50%
<b>TOTAL, PASIVOS Y PATRIMONIO</b>	<b>604,539.22</b>	<b>681,417.23</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: *Elaboración propia (2020)*

Tabla 3

*Estado de Situación Integral*

PERIODO	2018	2019	Análisis horizontal	
			Absoluta S/	Relativo %
Ventas Netas	646,617.00	661,002.59	14,385.59	2.22%
<b>COSTO DE VENTAS:</b>				
Costo de Ventas	-133,157.54	-138,157.54	- 5,000.00	3.75%
Costos de Servicios	-208,885.29	-293,906.90	- 85,021.61	40.70%
Total costo	-342,042.83	-432,064.44	- 90,021.61	26.32%
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>304,574.17</b>	<b>228,938.15</b>	<b>- 75,636.02</b>	<b>-24.83%</b>
Gastos de Ventas	-58,061.85	-65,337.68	- 7,275.83	12.53%
Gastos de Administración	-210,911.09	-118,720.56	92,190.53	-43.71%
<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>	<b>35,601.23</b>	<b>44,879.91</b>	<b>9,278.68</b>	<b>26.06%</b>
Ingresos Financieros	8,228.23	10,425.26	2,197.03	26.70%
Gastos Financieros	-17,376.00	-15,896.11	1,479.89	-8.52%
Participación en los Resultados	-	-		
<b>U. ANTES DE PARTICIP. E IMPTOS.</b>	<b>26,453.46</b>	<b>39,409.06</b>	<b>12,955.60</b>	<b>48.98%</b>
Participación de los Trabajadores	-	-		
Impuesto a la Renta	-2,645.35	-3,940.91	- 1,295.56	48.98%
<b>UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO</b>	<b>23,808.11</b>	<b>35,468.15</b>	<b>11,660.04</b>	<b>48.98%</b>

*Fuente:* Elaboración propia (2020)

Tabla 4

*Análisis de rentabilidad*

Ratios de Rentabilidad		2018	2019
Margen de utilidad bruta	utilidad bruta	= 47.10%	34.63%
	Ventas netas		
Margen operativo	EBIT	= 5.51%	6.79%
	ventas		
Margen de utilidad Neta	Utilidad neta	= 3.68%	5.37%
	ventas		
Rentabilidad económica = ROA	Utilidad neta	= 3.94%	5.21%
	Activo Total		
Rentabilidad financiera = ROE	Utilidad neta	= 9.95%	12.85%
	Patrimonio		

*Fuente:* Elaboración propia (2020)

**Ratios de rentabilidad:** Es aquel índice que muestra el nivel de eficiencia alcanzado en las operaciones y gestión de recursos de la empresa, también se puede realizar las comparaciones de los resultados frente a otras cuentas de cada periodo. Lo cual, en la empresa de servicio sus resultados muestran una evolución favorable en cada ratio excepto el de margen de utilidad bruta, si bien es cierto, las ventas incrementaron ligeramente en relación de 2018 a 2019; pero, el costo de ventas tuvo mayor evolución originando disminución de su utilidad bruta para el ejercicio del 2019.

Respecto de utilidad bruta también conocido como la rentabilidad sobre las ventas, mide la capacidad de obtener en base a las ventas, según los resultados indican que del 100 de las ventas queda una utilidad de 34.63% respectivamente, mientras que el margen operativo, margen de utilidad neta tuvieron una evolución favorable y finalmente la rentabilidad económica al cierre del 2018 y 2019, ratios hace alusión a que en el año 2019 la empresa ha tenido un retorno sobre sus activos 5.78% en contra posición el año 2018 ha obtenido un rendimiento sobre sus activos 4.38% esto lo que indica es que la empresa año tras año está incrementando el rendimiento que tiene sobre sus activos. Finalmente, en ratio conocido como ROE surgió un incremento de rentabilidad puesto que en el año 2018 se

obtuvo una tasa de rentabilidad de 11.06% y en el año 2019 se obtuvo una tasa de 14.28% para indicar que este resultado es buena.

#### **4.2 Discusión de resultados**

La presente investigación tuvo como objetivo realizar el análisis de rentabilidad de una empresa de servicios, Lima 2018 -2019. Para ello, se hizo el uso de técnicas e instrumentos primordiales que aportaron en recopilar e inspeccionar la información, lo cual se consiguió utilizando las entrevistas y revisión documental. A la par, los instrumentos como la guía de entrevistas y la guía de revisión documental. Finalmente se realizó el análisis de los resultados en base a las entrevistas ejecutadas en el programa de Atlas. Ti 9 lo cual fue desarrollado a través de redes y por cada sub categoría e indicador, conllevando a generar informes y para la elaboración del diagnóstico.

Referente a la rentabilidad económica de la empresa, mostró un incremento mínimo tras hacer el análisis los resultados. Es decir que, conforme a los informes anuales se obtuvieron los resultados de 5.21% de rentabilidad económica en el 2019 y a comparación con 3.94% en el periodo 2018, esa lentitud de evolución se porque tiene atraso en captar clientes, debido a que no hay seguimiento oportuno a las cotizaciones por parte de los comerciales. Estos resultados coinciden con Gonzales y Rubio (2015), porque indicaron que tras aplicar el ROA y ROE encontró que tiene una correlación negativa con el desempeño financiero, cuando una pequeña empresa se endeuda demasiado no conviene, vale decir que cuando la deuda incrementa es menor la rentabilidad de sus activos. Por otro lado, hace mención que en el año anterior ROA no fue significativo, sin embargo, en el ROE arrojaron que el desempeño financiero del año anterior fue significativo, por ende, conlleva a una correlación positiva con el desempeño del año 2013.

En relación a la rentabilidad sobre la venta, la empresa ha tenido una evolución favorable a nivel de ventas en comparación con los anteriores; sin embargo, desde el punto de su margen comercial se determinó una baja de resultado. En el periodo de 2018 obtuvo un margen comercial de 47.10% y a comparación del año 2019 resultó con 34.63%; estos resultados significan que el costo de ventas y servicio tuvo un incremento fuerte, lo cual no es favorable para la empresa. Sin embargo, en su margen operativo se determinó un aumento, por lo que los gastos de administrativo fueron conforme a los ingresos, por tanto,

compensa el resultado de margen comercial. Asimismo, en concordancia con Castaño y Arias (2014), quienes en su trabajo de investigación señalaron que el análisis financiero integral de las empresas colombianas, arrojó un resultado positivo en los finales del año (2009-2012) incluso este resultado fue sobre encima con lo ocurrido en Europa e inclusive de Estados Unidos, para conseguir dichos resultados aplicaron el método de análisis de estructura financiera, margen bruto y margen operacional por cada sector. Además, después de analizar el resultado de margen bruto evidenció que el sector de servicios tuvo caídas superando los 20 % entre 2019 y 2012, lo que implica un incremento significativo en sus costos de operación.

De igual forma en coincidencia con Ccahuin (2019) quien hizo la mención de que la empresa comercializadora, al cierre del 2018 sus ventas tuvieron aumento de 46.90% a comparación al año 2017; cabe señalar que, la disminución de ventas en el 2017 fue por la caída del mercado de maquinarias en los países proveedoras del dicho producto. Por lo consiguiente, el costo de venta obtuvo un incremento de 45.15% en el año 2018, también mencionó los resultados después de aplicar ratios de rentabilidad. En cuanto al margen bruto, identificó un incremento a 14.53 millones de soles, en porcentajes es de 33.12% en 2018 frente al 32.31% alcanzado en el 2017, con respecto al margen operativo, tuvo un leve incremento de los gastos con 5.97% pero esto no debilita a la utilidad ya que la utilidad operativa ha alcanzado un resultado positivo de 3.32 millones de soles y un margen de 7.57%.

Finalmente, respecto a la rentabilidad financiera, en la empresa de servicios los resultados fueron favorables, reflejando que en el periodo de 2018 tuvo un 9.95%; para el periodo 2019 tuvo un aumento de 2019, dichos resultados es una señal que los recursos de los propietarios están manejados adecuadamente, básicamente por las buenas decisiones que toman en la gerencia. Similar el caso de Zurita (2018), quien sostuvo que el factor que influyen en la rentabilidad; es la producción, la administración, la toma de decisiones gerenciales y el flujo de caja.

Asimismo, Arana (2018) quien sostuvo la importancia de tener una planeación financiera para optimizar la rentabilidad en una empresa de servicios. Cabe destacar que sus resultados expresaron que efectivamente la empresa no ha obtenido rentabilidad en los últimos años, por lo que la empresa tuvo gastos superiores al de sus ingresos conllevando a

que la organización tenga resultados negativos en su información financiera del 2017 y 2016. Además, la investigación realizada por Córdova (2018) coincide con los resultados de la investigación, ya que tuvo como objetivo mejorar la gestión financiera y contable permitiendo lograr un incremento de la rentabilidad y para ello es importante tener adecuadamente los sistemas contables para tener una información confiable por lo que es imprescindible para tomar decisiones adecuadas con la finalidad de mejorar sus resultados de la empresa.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

**Primera** : Se desarrolló el análisis de rentabilidad económica s en el cual se demostró que en 2018 obtuvo 3.94% de rentabilidad económica, mostrando un descenso a comparación con los años anteriores, sin embargo para el año 2019 tuvo una mejoría posicionándose con un rendimiento de 5.21% lo cual indica que por cada sol que invierte el propietario en los activos obtiene una ganancia de 5.21% , también se debe a que la empresa obtuvo un 3.68% de margen de utilidad neta en 2018, mientras que el año 2019 incrementó a 5.37% lo cual indica que la empresa ha sido mucho más eficiente en 2019 en administrar sus ventas.

**Segunda** : Rentabilidad sobre las ventas se determinó que en el año en el año 2018 representó una utilidad bruta de 47.10% y en el año 2019 tiene un descenso de resultados posicionándose a 34.63%; esto es básicamente por el incremento del costo de venta, si bien es cierto, las ventas aumentaron para el año 2019 a un total de s/ 661.002.00 a comparación de 646,617.00; Pero, los costos de servicios y venta también tuvieron una evolución más de lo normal cabe indicar que no se analizó los gastos de importación.

**Tercera** : En último lugar, la rentabilidad financiera según el análisis, la empresa y se financia con sus recursos propios. Entonces, el mejor año fue el 2019 porque es ahí donde tuvo un aumento de rentabilidad y es beneficioso para los dueños o accionistas. Se puede analizar que ha tenido un incremento para el año 2019 de 12.85% a comparación del año 2018 asciende a 9.95% esto muestra el buen nivel de eficiencia de administración de los recursos de los propietarios.

**Cuarta** : En la investigación se analizó la rentabilidad como única categoría, y como subcategorías se analizó la rentabilidad económica, rentabilidad sobre las ventas y rentabilidad financiera; de las cuales el factor que va directamente con la rentabilidad es la gestión comercial, es decir, las ventas, en este caso en específico los ingresos son de la prestación de servicios.

## 5.2 Recomendaciones

- Primera** : Se recomienda al contador general que realizar el análisis de las ratios de rentabilidad, buscando una respuesta adecuada en relación de sus ventas, ver si está generando utilidad o beneficio en cuanto a sus ingreso y gastos, asimismo determinar cuánto es su margen bruta, neta, utilidad operacional, además el rendimiento de los activos y patrimonio, conllevando así ser más competitivo en el mercado y ser más eficaz contra sus competidores.
- Segunda** : Se sugiere a la administradora de la empresa realizar el análisis a los estados financieros ya sea trimestral o anual, a fin de tener el índice esencial para la toma de decisiones, asimismo para comparar los resultados obtenidos contra los resultados del mercado y con los del rubro que pertenece la empresa. Por un lado, la empresa puede subir el margen obtenido por cada venta realizando la rotación de activos con mayor frecuencia lo cual conlleva a un incremento de ventas.
- Tercera** : Se recomienda realizar evaluación de los costos y gastos de importación de tal forma que optimicen el uso de los recursos, por otro lado, con un buen manejo y control de gastos podrá mantener su margen de ganancia por las ventas realizadas. Asimismo, mediante su análisis y con los resultados obtenidos puede realizar la comparación con las empresas del mismo sector.
- Cuarta** : Finalmente se propone a la empresa de servicios, que los gerentes puedan implementar políticas y procedimientos para que ayude a la empresa a organizarse mejor, de tal forma aumente su rentabilidad con respecto al patrimonio que posee, cabe señalar que cuanto más alto sea el resultado de ROE (rendimiento sobre el patrimonio) mayor será su rentabilidad en función a los recursos propios que emplea para su financiación. Finalmente se recomienda este trabajo de investigación ampliarlo en un enfoque mixto compuesto por cuantitativo y cualitativo de tal forma permita profundizar este importante tema

## REFERENCIAS

- Agreda, M. (2019). *Rentabilidad de la empresa industrial editorial del norte s.a. Chiclayo*. Pimentel-Perú: Universidad Señor de Sipan.
- Aguilar, S., & Barroso, J. (2017). La triangulación de datos como estrategia en investigación educativa. *Universidad de sevilla facultad ciencias de la educación* , 73-74.
- Andrade, A. (2012). Analisis de los Ratios de Rentabilidad. *Contadores y Empresa*, 1-3.
- Andrade, A. (2017). Ratios o razones financieras. *Gaceta Jurídica*, 54-55.
- Antonio , J. (17 de Septiembre de 2018). *Teoria de sistemas enfocada a la admintración*. Obtenido de <https://www.academia.edu>.
- Apaza, M., & Barrantes, E. (2020). *Administración financiera*. Lima: Instituto Pacífico S.A.C .
- Arana, K. (2018). *Planeación financiera para mejorar la rentabilidad en una empresa de servicios* , Lima 2018. Lima: Universidad Norbert Wiener.
- Arias, A. (17 de Diciembre de 20169). *Revision documental*. Obtenido de prezi.com: <https://ivlq1r9n38nm/revision-documental/>
- Baena, D. (2014). *Analisis financiero enfoque y proyecciones*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Banco central de Chile. (2019). *Informe de Estabilidad financiera segundo semestre*. Chile: El cierre estadístico del informe.
- Banco de España. (2019). *La Rentabilidad de las empresas no financieras Españolas*. España: Boletín Económico 3/2019.
- Bernal , C. (2010). *Metodologia de investigacion , administracion, economía, humanidades, y ciencias sociales*. Colombia: Pearson educacion de colombia Ltda.
- Cabrera, S. (2006). La genesis y el desarrollo del cambio estratégico: un enfoque dinámico basado en el momentum organizativo. *Tesis doctorales de economía*, 1-2. Obtenido de <https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2006/ssc/21.htm>
- Cadena, J. (2011). La teoría económica y financiera del precio: Dos enfoques complementarios. *Criterio libre/Bogotá-Colombia* , 65-62.
- Carhuancho , I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Guayaquil – Ecuador: Universidad Internacional del Ecuador.
- Carrasco, S. (2006). *Metodologia de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Castaño , C., & Arias, J. (2014). *Análisis financiero integral de empresas colombianas 2009-2012 desde la perspectiva de la competitividad*. Medellín -Colombia: Revista.U.D.C.A Actualidad & Divulgación científica.
- Ccahuin, R. (2019). *Análisis de la rentabilidad de una empresa comercializadora,Lima 2017-2018*. Lima : Universidad Norbert Wiener.

- Cordova, A. (2017). *Gestión financiera y contable para incrementar la rentabilidad en una empresa industrial, Lima 2017*. Lima: Universidad Norbert Wiener .
- De la Cruz , I., & Julca , J. (2019). *El impacto de la Toma de decisiones Financieras en la Rentabilidad de las Empresas productoras y comercializadoras de Helados Artesanales, ubicadas en Lima Moderna Durante el 2017*. Lima: UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS.
- El comercio. (16 de Marzo de 2020). Préstamos de capital: Conoce estas cuatro opciones para financiar tu negocio. *Negocios*, págs. 1-2.
- Fernandez, J. (2006). *Fundamentos de la organización de empresas*. Madrid-España: Narcea s.a.
- Ferruz, L. (2000). La rentabilidad y el riesgo en las inversiones financieras. *Ciberconta*, 1-2.
- Flóres, L. (2008). Evolucion de la teoria financiera en el siglo xx. *Redalyc.org*, 148-149.
- Gomez, S. (2012). *Metodolgia de investigación*. México: Red tercer milenio.
- Gonzales, P. (15 de Febrero de 2020). Empresas españolas en busca de capital. *Retablos financieros*, págs. 1-2.
- Gonzales, S., & Rubio, A. (2015). *Analisis de la rentabilidad de empresa del sector energético en América Latina*. Santiago de Cali: Universidad ICESI Faculta de ciencias administrativas y económicas .
- Grasas, A. (19 de Agosto de 2016). *Una gestión eficiente y eficaz de las Operaciones representa una ventaja competitiva para las empresas*. Obtenido de blogs.eada.edu: <https://blogs.eada.edu/2016/08/19/gestion-eficiente-y-eficaz-de-las-operaciones-es-una-ventaja-competitiva-para-las-empresas/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw Hill.
- Hurtado, I., & Toro, J. (2005 5ta. Edición). *Paradigmas y metodos de investigacion en tiempos de cambio*. Venezuela: Episteme Consultores Asociados C.A.
- Izcara, S. (2014). *Manual de Investigación cualitativa* . México: Editorial fontamara.
- Jara, G., Sánchez, S., Bucaram, R., & García, J. (2018). *Análisis de indicadores de rentabilidad de la pequeña banca privada en el Ecuador a partir de la Dolarización*. Ecuador: Conpendium, ISSN Online Vol.5 nro 12, Diciembre, 2018, pp 54-76 .
- Johansen, O. (1993). *Introducción a la teoria general de sistemas*. México: limusa S.A de c.v Grupo Noriega Editores.
- Lizcano, J. (2004). *Rentabilidad empresarial, propuesta práctica de analisis y evaluación* . Madrid-España: Cámaras de Comercio.
- Lopera, J., Ramirez , C., Zuluaga, M., & Ortiz, J. (2010). El método analítico como método natural. *Revista crítica de ciencias sociales y jurídicas*, 19-21.

- López, W. (2013). Estudio del casos: una vertiente para la investigación educativa Educere. *Redalyc.org*, 1-7.
- Lorenzo, A., Martínez, A., & Matrínez, E. (2004). Fuentes de Información en investigación socioeducativa. *Revista electrónica de investigación a evaluación educativa, Relieve*, v. 10, n. 2, p. 117-134. .
- Lucas, A. (1992). *Sociología de la empresa*. Madrid: Iberico Europea de ediciones.
- Maritinez, P. (2006). *El método de estudio de caso: estrategia metodologia de la investigacion científica pensamiento & gestión*. Barranquilla, Colombia: Redaly.orp.
- Mendiolaza, G. (16 de Enero de 2019). El 82% de la rentabilidad empresarial depende de los colaboradores. *MANAGEMENT & EMPLEO*, págs. 1-2.
- Morales, A. (2009). Teoría económica evolutiva de la empresa:¿una alternativa a la teoría neoclásica? *Problemas del desarrollo*, Vol. 40, núm. 158, pp.164.
- Muñiz, M. (2010). Estudios del caso en la investigacion cualitativa. *Facultad de Psicología, División de Estudios de Posgrado Universidad Autónoma de Nuevo León*, 1.8.
- Okuda, M., & Gómez, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Scielo*, 1-4.
- Ortiz, M. (2015). Guía de entrevista y de observación. *Prezi*, 1.
- Perez, R. (2010). *Técnica Contable*. España: Editorial Editex.
- Prokopenko , J. (1989). La gestión de la productividad. En J. Prokopenko, *La gestión de la productividad* (págs. 3-7). Ginebra-Suiza: Copyright © Organización Internacional del Trabajo.
- Quico, A. (2012). *Análisis de la rentabilidad económica de los sectores empresariales españoles con presencia inversora en China*. Reus-España: Universitat Rovina i Virgili.
- Sánchez , J. (2009). *Principios Básicos de la empresa*. Madri-España: Visión Libros.
- Sanchez, A. (1994). La rentabilidad economica y financiera de la gran empresa española. Analisis de los factores determinantes. *Revista Española de financiación de contabilidad*, 161-163.
- Sanchez, J. (2002). Análisis de Rentabilidad de la empresa. *5campus.com*, 1-2. Obtenido de campus.com: [Http://www.5campus.com/leccion/anarenta](http://www.5campus.com/leccion/anarenta)
- Sánchez, J. (02 de Marzo de 2016). *Beneficio Económico*. Obtenido de economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/beneficio-economico.html>
- Vasquez , A., Arturo, J., Cetina, V., Dora Ma, J., Rendón , G., & Caamal, I. (2017). Análisis de rentabilidad de una empresa integradora de aprovechamiento de madera de pino. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, Vol.8 Núm.3 .
- Vásquez, R. (31 de Octubre de 2015). *Ventas Netas*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/>
- Zurita, T. (2018). *Factores que influyen en la rentabilidad de la empresa constructora Miranda Ingenieros S.R.L, 2017*. Lima: Universidad Norbert Wiener.

## **ANEXOS**

Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título: Análisis de la rentabilidad de una empresa de servicios, Lima 2018 - 2019**

Problema general	Objetivo general	Categoría 1:		
		Subcategorías	Indicadores	Ítem
¿Cuál es la situación de la rentabilidad de una empresa de servicios, Lima 2018 -2019?	Analizar la rentabilidad de una empresa de servicios, Lima 2018 -2019	Rentabilidad Económica	Beneficio económico	P1
			Gestión eficiente	P2
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>			
a) ¿Cuál es la situación de la rentabilidad económica en la empresa de servicios, Lima 2018 - 2019?	a) Analizar la rentabilidad económica en la empresa de servicios, Lima 2018 - 2019	Rentabilidad sobre las ventas	Ventas	P3
			Productividad	
b) ¿Cuál es la situación de la rentabilidad sobre las ventas en la empresa servicios, Lima 2018 -2019?	b) Analizar la rentabilidad sobre las ventas en la empresa servicios, Lima 2018 - 2019	Rentabilidad Financiera	Autofinanciación	P4
c) ¿Cuál es la situación de la rentabilidad financiera en la empresa de servicios, Lima 2018 -2019?	c) Analizar la rentabilidad financiera en la empresa de servicios, Lima 2018 -2019		Patrimonio	
<b>Tipo, nivel y método</b>	<b>Unidad Informante</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Procedimiento y análisis de datos</b>	
Enfoque: Cualitativo Método: Estudio del caso, analítico e inductivo Tipo: Investigación Básica	Muestra: 4 personas Unidad informante: Gerente general, Administradora, Contadora General y Asistente contable.	<b>Técnicas:</b> Análisis documental y entrevista <b>Instrumentos:</b> Guía de entrevista y Guía de revisión documental	Procedimiento: Análisis de datos.	

## Anexo 2: Instrumento cualitativo

### GUÍA DE ENTREVISTA

#### Datos básicos:

<b>Cargo o puesto en que se desempeña</b>	
<b>Código de la entrevista:</b>	
<b>Fecha:</b>	
<b>Lugar de Entrevista</b>	

<b>Ítem</b>	<b>Preguntas de la entrevista</b>
<b>1</b>	¿Cuál es su opinión sobre la rentabilidad económica de la empresa de servicios en los años 2018 – 2019? ¿Por qué?
<b>2</b>	¿Qué opina usted sobre el nivel de las ventas en la empresa de servicios en los años 2018-2019? ¿Por qué?
<b>3</b>	¿Cuál es su opinión sobre la productividad en la empresa de servicios en los años 2018-2019? ¿Por qué?
<b>4</b>	¿Cuál es su opinión sobre la rentabilidad financiera de la empresa de servicios en los años 2018-2019? ¿Por qué?
<b>5</b>	¿Cuál es su opinión sobre el beneficio económico de la empresa de servicios en los años 2018-2019? ¿Por qué?

#### Comentarios:

.....
.....
.....
.....

### Anexo 3: Transcripción de las entrevistas

<b>Cargo o puesto en que se desempeña</b>		Gerente General
<b>Código de la entrevista:</b>		Entrevista 01
<b>Fecha:</b>		24/10/2020
<b>Lugar de Entrevista</b>		Empresa
<b>Ítem</b>	<b>Preguntas de la entrevista</b>	<b>Respuestas</b>
1	¿Cuál es su opinión sobre la rentabilidad económica de la empresa de servicios en los años 2018 – 2019? ¿Por qué?	En mi opinión la empresa tiene resultados favorables para el año el año 2019, porque según los informes anuales que obtuve, los resultados fuero de 5.21% de rentabilidad económica en el 2019 y a comparación con 3.94% en el periodo 2018, mostrando que existe un manejo eficiente de los activos de la empresa y asimismo en administrar sus ventas y control de sus gastos.
2	¿Qué opina usted sobre el nivel de las ventas en la empresa de servicios en los años 2018-2019? ¿Por qué?	En mi opinión las ventas son un pilar importante porque si no hay ventas no hay ingresos y sin ingresos no podría funcionar las operaciones con normalidad. Entonces, analizando el comportamiento de las ventas, se ha obtenido que hubo un incremento situándose en 2018 con total de ventas por S/ 646,617.00 y el año 2019 S/ 661,002.00, existe un crecimiento de S/ 14,385.00 en base a estos datos la evolución de ventas no es significativo por lo mismo que existe una carencia de un asesor comercial que netamente se encargue de ofrecer servicios y productos con la cuenta la empresa. Al no contar con un asesor comercial capaz influye directamente a que disminución de la facturación por ende la rentabilidad.
3	¿Cuál es su opinión sobre la productividad en la empresa de servicios en los años 2018-2019? ¿Por qué?	La productividad de la empresa, si bien cierto si hay un incremento, pero, no lo suficiente. Entonces, para aumentar la productividad se debe priorizar el tiempo que se invierte en las cotizaciones porque muchas veces se cotiza en gran porcentaje y muchas de ellas no son aprobadas por parte de los supuestos cliente, porque no hay seguimiento adecuado del asesor comercial
4	¿Cuál es su opinión sobre la rentabilidad financiera de la empresa de servicios en los años 2018-2019? ¿Por qué?	En mi opinión la rentabilidad financiera que también es denominado retorno sobre el patrimonio que indica la rentabilidad que obtienen los dueños de la empresa por invertir su dinero en el negocio. Puedo decir que, la empresa de servicios obtuvo una rentabilidad financiera buena, ya que presento resultados positivos y eso muestra el buen nivel de eficiencia con que se está administrando los recursos de los propietarios.

<b>Cargo o puesto en que se desempeña</b>	Administradora	
<b>Código de la entrevista:</b>	Entrevista 02	
<b>Fecha:</b>	24/10/2020	
<b>Lugar de Entrevista</b>	Empresa	
<b>Ítem</b>	<b>Preguntas de la entrevista</b>	<b>Respuestas</b>
<b>1</b>	¿Cuál es su opinión sobre la rentabilidad económica de la empresa de servicios en los años 2018 – 2019? ¿Por qué?	En mi opinión los resultados rentabilidad económico han tenido una evolución favorable; pero no fue lo suficiente, es decir que los resultados están aún por debajo de lograr el objetivo, por la misma razón de que la empresa no cuenta con una buena gestión comercial, por ende, tiene atraso en captar nueva clientela. De igual forma en las cotizaciones se detectó errores en los precios por lo que la tarifa de precios es inestable, implicando a ser la empresa con los precios superior al mercado, esto conlleva fácilmente a perder proyecto u obras que se presentan, afectando en mayor proporción a disminución de facturación.
<b>2</b>	¿Qué opina usted sobre el nivel de las ventas en la empresa de servicios en los años 2018-2019? ¿Por qué?	En mi opinión la empresa tiene un incremento ligero de ventas en comparación de ambos periodos, esto es porque en año 2019 se pudo conseguir nuevos clientes y con facturaciones anticipadas. Por otro lado se debe tomar en cuenta un buen plan de marketing para cada producto que se comercializa y el servicio que se brinda de tal modo incrementar con mayor proporción y encontrar una manera de reaccionar más eficiente y estratégicamente en el mercado.
<b>3</b>	¿Cuál es su opinión sobre la productividad en la empresa de servicios en los años 2018-2019? ¿Por qué?	En mi opinión puedo apreciar que la productividad se ha visto influenciada de manera positiva, probablemente por la mejora de ciertos aspectos que contribuyen a su mejora y ello hace que haya una relación directa con la rentabilidad teniendo como consecuencia además la mejora de la misma. Pero aun así se ve que no hay procedimientos adecuados de las operaciones administrativas por ejemplo: Para la solicitud de las ordenes de servicio, compra y realizar las cotizaciones.
<b>4</b>	¿Cuál es su opinión sobre la rentabilidad financiera de la empresa de servicios en los años 2018-2019? ¿Por qué?	En mi opinión la rentabilidad financiera es la tasa de interés que obtienen los inversionistas por depositar su dinero en la empresa. En base a los EEFF que fueron expuestos al cierre del año 2018 y 2019 se pudo observar que hubo una evolución favorable entonces. es una señal que la empresa va un buen camino .

<b>Cargo o puesto en que se desempeña</b>	Contadora general	
<b>Código de la entrevista:</b>	Entrevista 03	
<b>Fecha:</b>	24/10/2020	
<b>Lugar de Entrevista</b>	Empresa	
<b>Ítem</b>	<b>Preguntas de la entrevista</b>	<b>Respuestas</b>
<b>1</b>	¿Cuál es su opinión sobre la rentabilidad económica de la empresa de servicios en los años 2018 – 2019? ¿Por qué?	En mi opinión la rentabilidad económica de la empresa tuvo un resultado favorable, pero es mínima, debido a que existe dificultad en captar cliente. Al mismo tiempo el beneficio económico de la entidad, presentó una margen de utilidad neta positiva, situándose con 3.68% en el 2018 y en 2019 tuvo un incremento a 5.37% reflejando que tiene una evolución ligera, por lo mismo que la empresa no cuenta con una estrategia adecuada para conseguir nuevos clientes y pueda aumentar con un margen más elevado.
<b>2</b>	¿Qué opina usted sobre el nivel de las ventas en la empresa de servicios en los años 2018-2019? ¿Por qué?	Analizando desde el punto de vista comercial se aprecia una brecha leve a favor del año 2019, ya que hay un aumento de S/ 14,385.59 de ingresos brutos, lo cual significa que la empresa va mejorando, sin embargo, aún debería seguir en aumento para el beneficio de la misma.
<b>3</b>	¿Cuál es su opinión sobre la productividad en la empresa de servicios en los años 2018-2019? ¿Por qué?	La productividad de la misma forma que las ventas se ven en aumento por la optimización de sus recursos, ya que son factores que influyen de manera directa y proporcional a la misma teniendo así un mayor rendimiento que se ve reflejada de manera monetaria en las ganancias.
<b>4</b>	¿Cuál es su opinión sobre la rentabilidad financiera de la empresa de servicios en los años 2018-2019? ¿Por qué?	Con respecto a la rentabilidad financiera en la empresa, surgió un incremento de rentabilidad puesto que en el año 2018 se obtuvo una tasa de rentabilidad de 9.95% y en el año 2019 obtuvo una tasa de 12.85 % para indicar que este resultado en buena o mal se debe comparar con la tasa de las entidades financieras dado que debe ser superior la tasa de la empresa para

<b>Cargo o puesto en que se desempeña</b>		Asistente contable
<b>Código de la entrevista:</b>		Entrevista 04
<b>Fecha:</b>		24/10/2020
<b>Lugar de Entrevista</b>		Empresa
<b>Ítem</b>	<b>Preguntas de la entrevista</b>	<b>Respuestas</b>
<b>1</b>	¿Cuál es su opinión sobre la rentabilidad económica de la empresa de servicios en los años 2018 – 2019? ¿Por qué?	Al respecto opino; que la rentabilidad de la empresa va escalando año tras año, según los informes que se elaboró en área de contabilidad al cierre del año 2018 y 2019 se pudo observar que ha tenido un aumento de rentabilidad económica. Es decir que la empresa se preocupa mucho por la administración de sus activos para generar las utilidades que es muy buen punto a favor de la empresa.
<b>2</b>	¿Qué opina usted sobre el nivel de las ventas en la empresa de servicios en los años 2018-2019? ¿Por qué?	En relación a nivel de ventas existe un aumento en cada año, estos datos reflejan un avance consecutivo de la empresa ya que contaría con liquidez para cumplir con sus obligaciones y también permitirá adquirir activos para su posterior arrendamiento y así generar ingresos a la empresa.
<b>3</b>	¿Cuál es su opinión sobre la productividad en la empresa de servicios en los años 2018-2019? ¿Por qué?	En referencia a la productividad de la empresa, se ha dado un incremento en estos años, cabe resaltar que la empresa tuvo un incrementos de ventas, por lo tanto ha generado gastos para obtener ingresos y su vez obtener una mayor rentabilidad.
<b>4</b>	¿Cuál es su opinión sobre la rentabilidad financiera de la empresa de servicios en los años 2018-2019? ¿Por qué?	Según mi opinión la rentabilidad financiera de la empresa a comparación con los años anteriores, el mejor año fue el 2019 porque es ahí donde tuvo un aumento de rentabilidad y es beneficioso para los dueños o accionistas. Esto la empresa lo logró gracias a que fue más eficiente que los años anteriores en su ROA( rentabilidad sobre los activos) y se financia netamente con recursos propios.

## Anexo 4: Pantallazos del Atlas. Ti

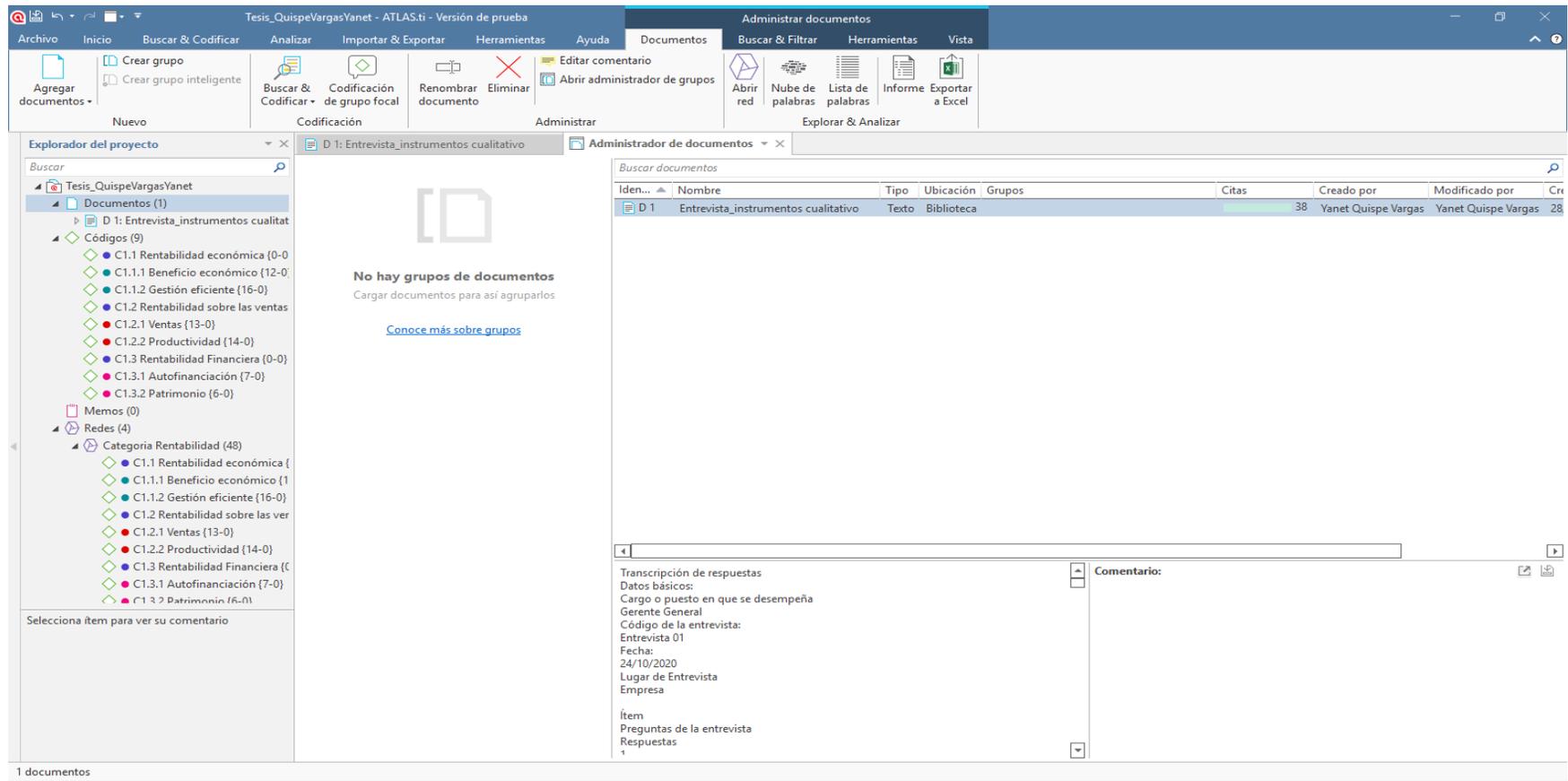


Figura 6 Atlas. Ti Documentos

Tesis\_QuispeVargasYanet - ATLAS.ti - Versión de prueba

Administrar códigos

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda Códigos Buscar & Filtrar Herramientas Vista

Códigos libres

Nuevo

Administrador

Explorar & Analizar

Explorador del proyecto

Administrador de documentos

Administrador de redes

Administrador de códigos

Buscar

Buscar grupos de códigos

Buscar códigos

Grupos de códigos	Nombre	Enraizamiento	Densidad	Grupos	Creado por	Modificado por	Crea
◆ Categoría Rentabilidad (9)	◆ C1.1 Rentabilidad económica	0	0	[Categoría Rentabilidad]	Yanet Quispe Vargas	Yanet Quispe Vargas	28/1
◆ Rentabilidad económica (2)	◆ C1.1.1 Beneficio económico	12	0	[Categoría Rentabilidad] [Rentabilidad económica]	Yanet Quispe Vargas	Yanet Quispe Vargas	28/1
◆ Rentabilidad Financiera (2)	◆ C1.1.2 Gestión eficiente	16	0	[Categoría Rentabilidad] [Rentabilidad económica]	Yanet Quispe Vargas	Yanet Quispe Vargas	28/1
◆ Rentabilidad sobre las vent...	◆ C1.2 Rentabilidad sobre las...	0	0	[Categoría Rentabilidad]	Yanet Quispe Vargas	Yanet Quispe Vargas	28/1
	◆ C1.2.1 Ventas	13	0	[Categoría Rentabilidad] [Rentabilidad sobre las ventas]	Yanet Quispe Vargas	Yanet Quispe Vargas	28/1
	◆ C1.2.2 Productividad	14	0	[Categoría Rentabilidad] [Rentabilidad sobre las ventas]	Yanet Quispe Vargas	Yanet Quispe Vargas	28/1
	◆ C1.3 Rentabilidad Financiera	0	0	[Categoría Rentabilidad]	Yanet Quispe Vargas	Yanet Quispe Vargas	28/1
	◆ C1.3.1 Autofinanciación	7	0	[Categoría Rentabilidad] [Rentabilidad Financiera]	Yanet Quispe Vargas	Yanet Quispe Vargas	28/1
	◆ C1.3.2 Patrimonio	6	0	[Categoría Rentabilidad] [Rentabilidad Financiera]	Yanet Quispe Vargas	Yanet Quispe Vargas	28/1

Comentario:

Selecciona ítem para ver su comentario

9 códigos

Figura 7 Atlas. Ti Códigos

Tesis\_QuispeVargasYanet - ATLAS.ti - Versión de prueba

Administrar redes

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda Redes Buscar & Filtrar Vista

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

Nuevo Administrar Explorar Analizar

Explorador del proyecto

Administrador de documentos Administrador de redes Administrador de códigos

Buscar

- Tesis\_QuispeVargasYanet
  - Documentos (1)
  - Códigos (9)
  - Memos (0)
  - Redes (4)**
    - Categoría Rentabilidad (48)
    - Rentabilidad económica (19)
    - Rentabilidad Financiera (11)
    - Rentabilidad sobre las ventas (20)
  - Grupos de documentos (0)
  - Grupos de códigos (4)
  - Grupos de memos (0)
  - Grupos de redes (0)
  - Transcripciones de multimedia (0)

Selecciona ítem para ver su comentario

Administrador de redes

Buscar redes

Nombre	Grado	Grupos	Creado por	Modificado por	Creado	Modificado
Categoría Rentabilidad	48		Yanet Quispe Vargas	Yanet Quispe Vargas	28/11/2020 20:22	28/11/2020 20:22
Rentabilidad económica	19		Yanet Quispe Vargas	Yanet Quispe Vargas	28/11/2020 20:08	28/11/2020 20:08
Rentabilidad Financiera	11		Yanet Quispe Vargas	Yanet Quispe Vargas	28/11/2020 20:16	28/11/2020 20:16
Rentabilidad sobre las ve	20		Yanet Quispe Vargas	Yanet Quispe Vargas	28/11/2020 20:12	28/11/2020 20:12

No hay grupos de redes  
 Cargar redes para así agruparlas  
[Conoce más sobre grupos](#)

Comentario:

Selecciona ítem para ver su comentario

4 redes

Figura 8 Atlas. Ti Redes

## Anexo 5: Matrices del trabajo

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

Análisis de la rentabilidad de una empresa de servicios, Lima 2018-2019					
Informe mundial 1		Informe mundial 2		Informe mundial 3	
Palabras claves del	Rentabilidad	Palabras claves del informe	Rentabilidad	Palabras claves del informe	Toma de Decisiones financieras.
Título del informe	La rentabilidad de las empresas no financieras españolas 3er trimestre	Título del informe	Usuarios de crédito Banco Central de Chile.	Título del informe	Empresas españolas en busca de capital
A nivel internacional, según el informe del banco español indicó que el sector empresarial no financiero ha tenido una crisis durante el 2007 al 2013, lo cual llevó a los siguientes problemas: (a) fuerte disminución de sus actividades; (b) deterioro de sus excedentes; (c) bajo nivel del empleo; y (d) aumento de competencias. Cabe señalar que a partir del año 2013 fue creciendo levemente la rentabilidad de sus recursos propios y desde el 2017 la recuperación ha sido favorable respecto al entorno macroeconómico, donde se situó con un 9.7% a comparación del año 2013 con 5.2%. Finalmente se observa que las empresas grandes siempre mantuvieron un		Banco central de Chile (2019) mencionó que las situaciones financieras de las empresas locales no han tenido un cambio relevante al segundo semestre del 2019, debido a los siguientes problemas: (a) los indicadores de impago permanecieron con niveles bajos y (b) las empresas de sector productivo presentaron mayor incumplimiento con respecto a los créditos. Asimismo, los hogares tampoco tuvieron cambios en sus niveles de endeudamiento y carga financiera, ocasionando que la vulnerabilidad de los usuarios de crédito se mantenga. Indicó que en junio del 2019 la deuda de las empresas alcanzó 116% del PIB, señalando que el nivel de la deuda y el riesgo de la moneda no componen una vulnerabilidad para dicho sector. En relación al segundo trimestre del año 2019, el crecimiento real anual de la deuda total alcanzó el 6,9% siendo impulsado principalmente por		Bajo el impacto de crisis económicas generado por Covid-19 muchas empresas españolas se van situar en las primeras posiciones de captación de capital y el protagonismo de operaciones corporativas para buscar nuevos proyectos de inversión. Por lo mismo que la crisis ha contribuido a activar en parte este tipo de operaciones. Con respecto con a las ampliaciones de capital encabeza <b>Cellnex</b> , empresa dedicada a la creación de redes de distribución de señales para las compañías de telecomunicaciones, es una de empresas que indica que tiene en marcha un ambicioso plan de inversiones que ronda los 11.000 millones de euros y de momento ya ha	
<b>Evidencia del registro</b>	Banco de España (2019) <i>LA Rentabilidad de las empresas no financieras españolas</i> . España:	Banco central de Chile (2019) <i>Informe de Estabilidad Financiera Segundo Semestre</i> . Chile: El cierre estadístico del informe		Gonzales (15 de febrero de 2020) <i>Empresas españolas en busca de capital. Retablos financieros</i> , págs. 1-2	

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

Análisis de la rentabilidad de una empresa de servicios, Lima 2018-2019					
Informe nacional 1		Informe nacional 2		Informe nacional 3	
<b>Palabras claves del informe</b>	Rentabilidad	<b>Palabras claves del informe</b>	Rentabilidad	<b>Palabras claves del informe</b>	Toma de Decisiones financieras.
<b>Título del informe</b>	Análisis de ratios rentabilidad	<b>Título del informe</b>	El 82% de la rentabilidad empresarial depende de los colaboradores	<b>Título del informe</b>	Préstamos de capital: Conoce estas cuatro opciones para financiar tu negocio
según Andrade (2012), en su investigación sobre análisis de rentabilidad indica que el manejo de rentabilidad es muy importante, ya que es una variable sobre la cual se busca un manejo eficiente, siendo evaluada a través de las ventas, inversión de activos y el patrimonio, surgiendo así diferentes comparaciones de los resultados. Cabe señalar que los indicadores de rentabilidad que se utilizan generalmente son: (a) margen bruto; (b) margen operativo; (c) margen neto; (d) ROA – ROE y (e) análisis de Dupont.		Mendiolaza (2019) señaló que el 82% de rentabilidad empresarial guarda relación con el aporte del hombre, contando con profesionales motivados, llenos de experiencia, que estén al día con los cambios que se manifiesten en temas de legislación laboral y ser expresivo e innovador. Cabe indicar que una gestión adecuada de capital humano, impulsa el 92% de satisfacción con el cliente. Indica, que el capital humano ayuda a que las empresas sean competitivas en el nicho del mercado conllevando a un crecimiento y generar rentabilidad.		A Nivel Nacional hablar respecto al financiamiento tratándose de emprendedores y empresarios es vital importancia, ya que, es uno de las principales preocupaciones que tienen para conseguir el financiamiento para abastecer su negocio y con ello consolidar desarrollo y crecimiento. El Gerente de Fintech Prestamype indicó que el actual dinamismo del consumo ha creado una necesidad de financiamiento cada vez más alto entre las micro y pequeñas empresas peruanas. Es decir, que existe una creciente demanda de créditos de capital de trabajo superiores a los S/100.000 soles, llegando incluso hasta los S/500.000. Por lo tanto, existe cuatro alternativas para financiar a un negocio por montos superior S/100.000, Préstamos Bancarios, esta la alternativa más conocida y luego vendrías estos 3, como: Líneas de crédito, cajas municipales y Prestamos Fintech.	
<b>Evidencia del registro en Ms Word</b>	Andrade, A. (2012). Análisis de los Ratios de Rentabilidad. <i>Contadores &amp; Empresa</i> , 1-3	Mendiolaza, G. (16 de enero de 2019). El 82% de la rentabilidad empresarial depende de los colaboradores. <i>MANAGEMENT &amp; EMPLEO</i> , págs. 1-2		El comercio. (16 de marzo de 2020). Préstamos de capital: Conoce estas cuatro opciones para financiar tu negocio. <i>Negocios</i> , págs. 1-2	

Matriz 3. Árbol de problemas a nivel local – organización

**Fortalecer la rentabilidad en la empresa de servicios**

Baja capacidad de respuesta a aprietos económicos.

Inconformidad de los Accionistas o Socios.

Incremento del endeudamiento sin objetivos claros de inversión.

Descenso de su rentabilidad en la empresa de servicios, Lima 2018-2019

Disminución de ventas

Mala gestión comercial

Inadecuado de manejo de los gastos

Atraso en captar cartera de clientes

Rotación de personal en área comercial

Deficiente control de ingresos, gastos

Facturación de fuera de fecha

Descontrol en los precios

Falta de Proyección de ventas y gastos

Desperdicio de tiempo por desacertada asignación de tareas

Falta de comparación y análisis de las competencias.

Falta de políticas financieras, contables, etc.

**Matriz 4. Matriz de problema a nivel local**

Causa	Sub causa	¿Porqué?	Problema general
			Categoría problema
Disminución de venta	Atraso en captar cartera de cliente	No hay seguimiento oportuno a las cotizaciones por parte de los comerciales.	En la empresa de Servicio se identificaron diferentes causas que derivan al problema general descenso de su rentabilidad, por ello de identificaron diferentes sub causas que derivan al problema general: atraso en captar clientes, debido que no hay seguimiento oportuno a las cotizaciones por parte de los comerciales. Del mismo modo, hay facturaciones fuera de fecha, porque no existe un control de las facturaciones según las valorizaciones aprobadas. Otro punto a destacar, es que existe rotación de personal en área comercial, siendo este el base para la empresa, este problema está relacionado con falta de reclutamiento profesional para conseguir personal capaz y con habilidades comerciales. El descontrol en los precios sucede porque no tiene un precio establecido debido a que cada supuesto cliente tiene información financiera diferente y se basan en ello para asignar los precios, por ello en ocasiones tienen errores en las cotizaciones ya que las modificaciones son constantes. Del mismo modo, no evalúan el nicho del mercado para proyectarse en base a las competencias, muchas veces los precios que tienen son muy elevados a comparación de los precios en el mercado, conllevando a perder clientes por ende facturación y afecta directamente al margen o beneficio económico de la empresa.  Finalmente, deficiente control de ingresos y gastos, se debe a que, no se realiza seguimiento adecuado a documentación. Asimismo, no se cuenta con políticas contables, comerciales, debido a que no hay iniciativa por parte de gerencia para implementar políticas y procedimientos.
	Facturación de fuera de fecha	Falta de control de las facturaciones.	
	Desperdicio de tiempo por desacertada asignación de tareas	No existe la adecuada asignación de tareas	
Mala gestión comercial	Rotación de personal en área comercial	No hay reclutamiento profesional para conseguir un personal capaz con habilidades comerciales.	
	Descontrol en los precios	Poca interés en definir precios	
	Falta de comparación y análisis de las competencias.	No evalúan el nicho del mercado y sus competencias.	
Inadecuado de manejo de los gastos	Deficiente control de ingresos, gastos.	No se realiza el seguimiento adecuado a las documentación	
	Falta de Proyección de ventas y gastos	No se realiza proyección de ventas y gastos.	
	1. Falta de políticas financieras, contables, etc.	Porque no hay iniciativa por parte de la gerencia para implementar políticas.	

Datos del antecedente Internacionales 1:			
Título	Análisis de la rentabilidad de empresas del sector energético en américa latina	Metodología	
Autor	Gonzales Morales, Sebastián Rubio Ramírez, Ana María	Enfoque	Mixto
Lugar:	Santiago de Cali	Tipo	
Año	2015		
Objetivo	identificar qué factores dependiendo del tamaño de empresa permiten que la rentabilidad de las organizaciones pertenecientes al sector de energía, petróleo y gas de América Latina sea positiva, y que por tanto, contribuyen a que la economía del país al que pertenecen sea más dinámica y eficiente, lo cual se traduce en mayor bienestar para todos los agentes económicos del país.	Diseño	
Resultados	Los resultados de las estimaciones del desempeño financiero en las empresas pequeñas. De manera general, a partir de los resultados obtenidos mediante el análisis del ROA y ROE en los distintos modelos, es posible evidenciar que existe un elemento común con un fuerte poder explicativo de la rentabilidad de las empresas pequeñas: el nivel de endeudamiento. Como se mencionó anteriormente, esta variable mide la proporción de activos que están financiados por terceros	Método	Entrevistas y registro documental
		Población	246 empresas pertenecientes al sector energético
Conclusiones	Se concluye a manera general, que puede destacar que las variables que tienen un poder explicativo relevante sobre el desempeño financiero de una empresa pueden cambiar a medida que ésta se expande a lo largo de su vida productiva.	Técnicas	Análisis de conglomerados conocido como análisis clúster
		Instrumentos	Análisis clúster
		Método de	Distancia Ward
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	De acuerdo al aporte de Gonzales y Rubio (2015), tuvo como objetivo identificar los factores que permiten analizar si la rentabilidad es positiva en los siguientes sectores: (a) energía; (b) petróleo y (c) gas. La metodología utilizada presentó un enfoque mixto y su población consistió en 246 empresas pertenecientes al sector al sector de energía. Los resultados obtenidos mediante el estudio del ROA y ROE, demostraron que hay un componente común con un poder explicativo respecto a la rentabilidad de las empresas pequeñas. En relación al nivel de endeudamiento mide el equilibrio de activos que están financiados por terceros. En conclusión, se puede enfatizar que las variables tienen un poder explicativo importante sobre el comportamiento financiero de la empresa, surgiendo una variación a medida de cómo se extiende a lo largo de su vida competitiva. Del presente trabajo de estudio se utilizará el marco conceptual y sus dimensiones de las categorías de rentabilidad.		
Referencia	Gonzales, S., & Rubio, A. (2015). <i>Análisis de la rentabilidad de empresa del sector energético en América Latina</i> . Santiago de Cali: Universidad ICESI Facultad de ciencias administrativas y económicas		

Datos del antecedente Internacional 2:			
Título	Análisis financiero integral de empresas colombianas 2009-2012 desde la perspectiva de la competitividad	Metodología	
Autor	Carlos Eduardo Castaño Ríos José Enrique Arias Pérez	Enfoque	cualitativo
Lugar:	Medellín -Colombia	Tipo	
Año	2014		
Objetivo	El objetivo del artículo es presentar una evaluación del desempeño financiero de las empresas pertenecientes a los principales sectores de la economía colombiana en el periodo 2009-2012,	Diseño	
Resultados	El contexto económico nacional arrojó un resultado más que positivo en los últimos años (2009- 2012), en comparación con lo ocurrido en Europa e, inclusive, con Estados Unidos. El PIB colombiano ha mostrado crecimientos interesantes en el período de tiempo referido, superando las mismas expectativas del gobierno.	Método	Inductivo
		Población	6 grandes sectores
		Muestra	Agricultura, Servicios, Minería, Industria, Comercio y Construcción
		Unidades informantes	Empresas
Conclusiones	Por último, es necesario que las empresas ubicadas en los distintos sectores evalúen constantemente la evolución de sus estructuras e indicadores financieros y realicen su planeación organizacional, tendiente a mantener un adecuado equilibrio, pues como se presentó a lo largo del trabajo, los estados e indicadores financieros dejan en evidencia el resultado de las decisiones tomadas al interior de estos sectores, así como el impacto en su capacidad para competir en un mercado, cada vez más internacionalizado.	Técnicas	Análisis vertical y Horizontal
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	Análisis de los estados financieros
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Según el aporte de Castaño y Arias (2014), la investigación tuvo como objetivo mostrar una estimación del desempeño financiero de las empresas colombianas durante el periodo de 2009 al 2012. La metodología utilizada presentó un enfoque cualitativo, incluyendo la recolección y análisis de datos. Por otro lado, el estudio comprendió en 17 empresas considerándose seis sectores, siendo los siguientes: (a) agricultura; (b) servicios; (c) minería; (d) industria; (e) comercio y (f) construcción. El instrumento utilizado fue el análisis documental de los estados financieros. Como resultado obtenido en el contexto económico nacional, menciona que resultó positivo en los últimos años en comparación con los resultados de Europa y EEUU. El PIB colombiano mostró progresiones muy atrayentes en el año 2009 al 2012, superando las perspectivas del gobierno colombiano, En conclusión indica que las empresas de diferente sectores deben evaluar cada cierto tiempo la evolución de sus indicadores financieros, enfocándose en realizar un plan organizacional		
Referencia	Castaño, C., & Arias, J. (2014). <i>Análisis financiero integral de empresas colombianas 2009-2012 desde la perspectiva de la competitividad</i> . Medellín -		

Datos del antecedente Internacional 3:

Título	Análisis de indicadores de rentabilidad de la pequeña banca privada en el Ecuador a partir de la dolarización.	Metodología	
Autor	Gylson Jara Quevedo; Sunny Sánchez Giler; Rina Bucaram Leverone Jorge García Regalado	Enfoque	cuantitativo
Lugar:	Ecuador	Tipo	documental, exploratorio
Año	2018		
Objetivo	El propósito de la presente investigación ha sido analizar información extraída de fuentes oficiales respecto de cuentas, indicadores financieros de la pequeña banca privada e índices macroeconómicos del Ecuador desde que se adoptó el Dólar estadounidense como moneda nacional, a fin de determinar qué factores tienen mayor relación con la rentabilidad económica y financiera de los pequeños bancos	Diseño	No experimental- correlacional
Resultados	se obtuvo como resultado que los depósitos a plazo, la cartera bruta, los niveles de apalancamiento e intermediación financiera son factores internos con mayor influencia en la rentabilidad de pequeños bancos	Método	
		Población	
		Muestra	
Conclusiones	Se concluye que los niveles de apalancamiento de los pequeños bancos privados tienen una baja relación con la ROE de los mismos, además, los niveles de apalancamiento no deben exceder la capacidad de solvencia de las entidades, como también deben asegurar de manera óptima la protección de los fondos de los clientes.	Técnicas	
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	Análisis de datos de panel usando Mínimos Cuadrados Ordinarios.
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Según el aporte de Jara, Sánchez, Bucaram y García (2018) cuyo objetivo de su investigación fue profundizar la información extraída de las fuentes más representativas de las cuentas y los indicadores financieros. Asimismo, Ecuador desde que acogió el Dólar estadounidense como moneda nacional, realizándolo con la finalidad de determinar cuáles son los factores que tienen mayor dependencia con la rentabilidad económica y financiera. La metodología utilizada presentó un enfoque cuantitativo de tipo documental exploratorio y con método aplicado, con respecto al análisis de datos se llevó a cabo usando paneles mínimos cuadrados básicos. Como resultado se obtuvo que los factores internos que afectan en la rentabilidad de pequeños bancos, son: (a) depósitos a plazo; (b) la cartera bruta; (c) los niveles de apalancamiento; (d) intermediación financiera. En conclusión, indicó que los niveles de apalancamiento de los pequeños bancos privados tienen una baja relación con el ROE. Asimismo, los niveles de apalancamiento no deben exceder la capacidad de solvencia de las entidades, deben asegurar de manera óptima la protección de los fondos de los clientes.		

Referencia	Jara, G., Sánchez, S., Bucaram, R., & García, J. (2018). <i>Análisis de indicadores de rentabilidad de la pequeña banca privada en el Ecuador a partir de la Dolarización</i> . Ecuador: Compendian, ISSN Online Vol.5 nro. 12, diciembre, 2018, Pg. 54-76.
------------	---

Datos del antecedente Internacional 4:			
Título	Análisis de rentabilidad de una empresa integradora de aprovechamiento de madera de pino	Metodología	
Autor	Vásquez García, Adela; Matus Gardea, Jaime Arturo; Cetina Alcalá, Víctor Manuel; Sangerman Jarquín, Dora Rendón Sánchez, Gilberto Caamal Cauich6, Ignacio	Enfoque	Tradicional
Lugar:	México	Tipo	
Año	2017		
Objetivo	El objetivo de esta investigación, fue determinar la rentabilidad financiera del aprovechamiento de madera de pino de una empresa integradora en Ixtlán de Juárez, Oaxaca	Diseño	Analítico
Resultados	Los resultados obtenidos fueron: VAN= 481 952.4, TIR= 33% y relación beneficio costo= 1.01. Con los cuales se encontró que durante la vida útil del proyecto a una tasa de actualización de 31%, se va obtener una utilidad neta de 481 952.4 pesos. Con respecto a la relación beneficio/ costo a una actualización de 31%, por cada peso invertido se tendrá 1.01 centavos de beneficios y durante la vida útil del proyecto y de acuerdo a los resultados de la TIR se recupera la inversión y se obtiene una rentabilidad en promedio de 33%. Estos indicadores muestran que la empresa tiene una rentabilidad financiera positiva.	Método	
		Población	Empresa
		Muestra	
		Unidades informantes	Estados financieros
Conclusiones	Se encontró que durante la vida útil del proyecto a una tasa de actualización de 31%, se va obtener una utilidad neta de \$481 952.40 pesos. Con respecto a la relación beneficio/ costo a una actualización de 31%, por cada peso invertido se tendrá 1.01 centavos de beneficios. Durante la vida útil del proyecto y de acuerdo a los resultados de la TIR se recupera la inversión y se obtiene una rentabilidad en promedio 33%	Técnicas	
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	Análisis de valor actual neto (VAN) y tasa interna de retorno (TIR), el
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Por otro lado, Vásquez y otros (2017) en su trabajo de investigación tiene cuyo objetivo fue determinar la rentabilidad financiera en utilización de madera de pino de una empresa integradora ubicada en Ixtlán de Juárez, Oaxaca. Su metodología aplicada presentó un enfoque tradicional y los instrumentos utilizados fueron el análisis financiero de las cuales se realizó por un periodo de 5 años. En los resultados se obtuvo que el valor actual neto representó 481,952.40 pesos la tasa interna de retorno fue de 33% y el beneficio costo representó 1.01. Asimismo, se identificó que mediante la vida útil del proyecto con una tasa de 31% se puede alcanzar una utilidad neta de 481,952,040 pesos, con los resultados obtenidos se evidencia que la empresa tiene una rentabilidad financiera favorable. En conclusión, mediante los resultados encontrados se refleja el buen uso forestal, se detectó que tiene serie de alteración del mercado que son favorables para la empresas, mejorando la rentabilidad y competitividad de la madera de pino.		
Referencia	Vásquez, A., Arturo, J., Cetina, V., Dora M., J., Rendón, G., & Caamal, I. (2017). Análisis de rentabilidad de una empresa integradora de aprovechamiento de madera de pino. <i>Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas</i> , Vol.8 Núm.3.		

Datos del antecedente Internacional 5:			
Título	Análisis de la rentabilidad económica de los sectores empresariales españoles con presencia inversora en china	Metodología	
Autor	Quico Marín Anglada	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	Resu-España	Tipo	
Año	2012		
Objetivo	El objetivo de esta investigación es constatar aquellas empresas que más apuestan por el mercado chino tienen mayores rentabilidades sectoriales; y, en segundo lugar, identificar aquellos sectores que más se benefician de la inversión en el mercado chino.	Diseño	Analítico
Resultados	Los resultados muestran que las empresas que más invierten en China obtienen unas rentabilidades económicas superiores al resto, siendo los sectores que más rentabilidad comparativa obtienen la industria de la alimentación, la industria textil y la metalúrgica.	Método	Descriptivo
		Población	350 Empresas
		Muestra	Empresas españolas que tienen participaciones iguales o superiores a un 25% en empresas Chinas
		Unidades informantes	
Conclusiones	En conclusión se ha observado una diferencia positiva en la rentabilidad económica a favor de las empresas que más invierten en China durante el periodo mencionado, por tanto se ha desglosado de forma sectorial la rentabilidad económica de las empresas que participan en más de un 25% en empresas chinas como son : industria de la alimentación, la industria textil y la metalúrgica	Técnicas	
		Instrumentos	SABI (Sistema de Análisis de Balances Ibéricos)
		Método de análisis de datos	Análisis y Comparativo
Redacción final al estilo artículo	Quico (2012) en su investigación tiene como objetivo determinar cuáles son las empresas que más compiten para el mercado Internacional China. Asimismo, identificar los sectores que son más beneficiados cuando realizan las inversiones en el mercado extrajera. Los resultados muestran que las empresas con gran		
Referencia	Quico, A. (2012). <i>Análisis de la rentabilidad económica de los sectores empresariales españoles con presencia inversora en China</i> . Reus-España: Universidad Rovira y Virgili.		

Datos del antecedente Nacional 1:			
Título	El impacto de la toma de decisiones financieras en la rentabilidad de las empresas productoras y comercializadoras de helados artesanales, ubicadas en Lima moderna durante el 2017	Metodología	
Autor	De la Cruz Francia, Isabel Marlene Julca Loza, Jenifer Dalia	Enfoque	Mixto
Lugar:	Lima	Tipo	No experimental
Año	2017		
Objetivo	Determinar el impacto de la Toma de decisiones Financieras en la Rentabilidad de las Empresas productoras y comercializadoras de Helados Artesanales ubicadas en Lima Moderna durante el 2017.	Diseño	Proyectiva
Resultados	En cuanto al impacto de la toma de decisiones financieras en la rentabilidad de las empresas productoras y comercializadoras de helados artesanales, tiene como resultado de las entrevistas en profundidad realizadas a expertos en Finanzas, se logró obtener una mejor evaluación del impacto de la toma de decisiones financieras en la rentabilidad de las empresas heladeras.	Método	Deductivo Inductivo
		Población	17 empresas comercializadoras
		Muestra	100% de la población
		Unidades informantes	Empresas del sector heladero.
Conclusiones	Se concluye mediante la prueba de Chi Cuadrado, encuestas y entrevistas, que ambas variables están directamente relacionadas; y es así que se identificó que más del 70% (12 encuestados) prefirieron invertir en el activo fijo de la empresa y en los insumos para la fabricación de helados al iniciar el negocio	Técnicas	Entrevista
		Instrumentos	Entrevista en profundidad
		Método de análisis de datos	Análisis a través de prueba Chi Cuadrado
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Revisando las fuentes nacionales, se revisó la investigación de los autores De la Cruz y Julca (2019) cuyo objetivo, fue determinar el impacto de la Toma de decisiones Financieras en la Rentabilidad de las Empresas productoras y comercializadoras de Helados Artesanales. La metodología utilizada presento un enfoque Mixto lo cual incluye recolección y análisis de datos cualitativo y cuantitativo. Dicho estudio comprendió un total de 17 empresas y los instrumentos utilizados fueron el cuestionario y a su vez se probará la correlación de las variables utilizando el sistema estadístico SPSS. Los resultados obtenidos indican en cuanto al impacto de la toma de decisiones financieras en la rentabilidad de las empresas productoras y comercializadoras de helados artesanales, tiene como resultado de las entrevistas en profundidad realizadas a expertos en Finanzas, se logró obtener una mejor evaluación del impacto de la toma de decisiones financieras en la rentabilidad de las empresas heladeras. En la conclusión de la presente investigación, sostuvo que las variables “Toma de Decisiones” y “Rentabilidad” poseen una relación directamente relacionadas de manera relevante.</p> <p>De la Cruz y Julca (2019) Los resultados obtenidos indican en cuanto al impacto de la toma de decisiones financieras en la rentabilidad de las empresas productoras y comercializadoras de helados artesanales, tiene como resultado de las entrevistas en profundidad realizadas a expertos en Finanzas, se logró</p>		

	obtener una mejor evaluación del impacto de la toma de decisiones financieras en la rentabilidad de las empresas heladeras. En la conclusión de la presente investigación, sostuvo que las variables “Toma de Decisiones” y “Rentabilidad” poseen una relación directamente relacionadas de manera relevante.
Referencia	De la Cruz, I., & Julca, J. (2019). El impacto de la Toma de decisiones Financieras en la Rentabilidad de las Empresas productoras y comercializadoras de Helados Artesanales, ubicadas en Lima Moderna Durante el 2017. Lima: <i>UPC</i> .

Datos del antecedente Nacional 2:			
Título	Análisis de la rentabilidad de una empresa comercializadora, Lima 2017-2018	Metodología	
Autor	CCAHUIN SANCHEZ, Renzo Guillermo	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	Lima	Tipo	
Año	2019		
Objetivo	Analizar la rentabilidad de la empresa comercializadora, Lima 2017-2018	Diseño	Analítico e inductivo
Resultados	En los resultados obtenidos se analizó la rentabilidad como única categoría y como subcategorías a la rentabilidad sobre ventas, rentabilidad económica y rentabilidad sobre el patrimonio, en la cual se determinó que los factores que más inciden en el incremento o disminución de la rentabilidad son las ventas, ingresos por activos (arrendamientos); por su notable variación entre el año 2017 con pérdida en el ejercicio, determinando que el motivo principal fue la caída del mercado de maquinarias en los países proveedoras, y en el 2018 obteniendo utilidad neta positiva.	Método	Estudio de caso, Analítico e inductivo
		Población	Personal de la empresa 4 personas
		Muestra	//
		Unidades informantes	A trabajadores de la empresa, gerente general, contador, analista contable y administrador.
Conclusiones	En conclusión, se analizó la rentabilidad como única categoría y como subcategoría la rentabilidad sobre la venta donde se identificó que en el año 2017 no obtuvo los resultados esperados y en el año 2018 se recuperó con una diferencia de 46.90% ventas obtenidas a comparación del año anterior. Y por último se analizó la rentabilidad sobre los activos.	Técnicas	Entrevista y análisis documental
		Instrumentos	Guía de entrevista y guía de revisión documental
		Método de análisis de datos	Se utilizó la Triangulación
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Revisando las fuentes nacionales, se revisó la investigación del autor, Ccahuin, Renzo (2019) cuyo objetivo, fue Analizar la rentabilidad de la empresa comercializadora, Lima 2017-2018.La metodología utilizada presento un cualitativo con diseño analítico e inductivo. Dicho estudio comprendió por personal administrativo y contable de la empresa comercializadora y los instrumentos utilizados fueron el a través de entrevistas y análisis documental y a su vez el método que de aplicó para el análisis de dato es Triangulación. En los resultados obtenidos se analizó la rentabilidad como única categoría y como subcategorías a la rentabilidad sobre ventas, rentabilidad económica y rentabilidad sobre el patrimonio, en la cual se determinó que los factores que más inciden en el incremento o disminución de la rentabilidad son las ventas e ingresos por activos. En conclusión, se analizó la rentabilidad como única categoría y como subcategoría la rentabilidad sobre la venta donde se identificó que en el año 2017 no obtuvo los resultados esperados y en el año 2018 se recuperó con una diferencia de 46.90% ventas obtenidas a comparación del año anterior y por último se analizó la rentabilidad sobre los activos.		
Referencia	Ccahuin, R. (2019). Análisis de la rentabilidad de una empresa comercializadora, Lima 2017-2018. Lima : <i>Universidad Norbert Wiener</i>		

Datos del antecedente Nacional 3:			
Título	Factores que influyen en la rentabilidad de la empresa constructora Miranda Ingenieros S.R.L, 2017	Metodología	
Autor	ZURITA FARCEQUE, Trinidad	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	Lima	Tipo	
Año	2018		
Objetivo	Analizar los factores que influyen en la rentabilidad de la empresa constructora Miranda Ingenieros S.R.L	Diseño	Analítico e inductivo
Resultados	Los resultados, muestran que los factores que influyen en la rentabilidad de la empresa constructora son; la producción, la administración, la toma de decisiones, el mercado, el flujo de caja.	Método	
		Población	4 colaboradores de la empresa, gerente general, administradora, asistente administrativo, contador
		Muestra	
		Unidades informantes	Gerente general, administradora, asistente administrativo, contador
Conclusiones	En conclusión se analizaron los diferentes factores como la producción, administración, toma de decisiones, el mercado y el flujo de caja, de los cuales, el factor de mayor incidencia en la rentabilidad, es la producción, porque, en ello se acumulan todos los altos costos y gastos, relacionados directamente a los proyectos de construcción.	Técnicas	Entrevista y Análisis documental
		Instrumentos	La guía de entrevista y la guía de análisis documental.
		Método de análisis de datos	La triangulación
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Revisando las fuentes nacionales, se indagó la investigación del Autor (Zurita, 2018) cuyo objetivo, fue analizar los factores que influyen en la rentabilidad de la empresa constructora Miranda Ingenieros S.R.L,2017 La metodología utilizada presento un enfoque cuantitativo y diseño Analítico e inductivo. Así mismo el estudio comprendió un total 4 colaboradores de la empresa Miranda Ingenieros S.R.L. y los instrumentos utilizados fueron la guía de entrevista y la guía de análisis documental. Como resultados muestran que los factores que influyen en la rentabilidad de la empresa constructora son; la producción, la administración, la toma de decisiones, el mercado, el flujo de caja. En la conclusión de la presente investigación, sostuvo que el factor de mayor incidencia en la rentabilidad, es la producción, porque, en ello se acumulan todos los altos costos y gastos, relacionados directamente a los proyectos de construcción. (Zurita, 2018), como resultados muestra que los factores que influyen en la rentabilidad de la empresa constructora son; la producción, la administración, la toma de decisiones, el mercado, el flujo de caja. En la conclusión de la presente investigación, sostuvo que el factor de mayor incidencia en la rentabilidad, es la producción, porque, en ello se acumulan todos los altos costos y gastos, relacionados directamente a los proyectos de construcción.		
Referencia	Zurita, T. (2018). Factores que influyen en la rentabilidad de la empresa constructora Miranda Ingenieros S.R.L, 2017. Lima: Universidad Norbert Wiener.		

Datos del antecedente Nacional 4:			
Título	Planeación financiera para mejorar la rentabilidad en una empresa de servicios, Lima 2018	Metodología	
Autor	ARANA GUZMÁN, Kiara Denis	Enfoque	Mixto
Lugar:	Lima	Tipo	Proyectivo
Año	2018		
Objetivo	Proponer un plan para mejorar la rentabilidad de una empresa de servicios, Lima 2018.	Diseño	Inductivo y deductivo
Resultados	Como resultado, se verificó que la empresa no tiene una planeación ideal de las actividades de la empresa lo que conlleva a la falta de rentabilidad que presenta para ellos una planeación es una herramienta ideal para toda organización, ya que permite plantearse estrategias o rutas que lleven al cumplimiento de los objetivos.	Método	
		Población	3 trabajadores de la empresa
		Muestra	
		Unidades informantes	Trabajadores de la empresa
Conclusiones	En conclusión se pudo diagnosticar la verdadera situación económica y financiera de la empresa a través de la aplicación de las razones financieras, con lo que se pudo identificar los problemas de planeación financiera, endeudamiento y la determinación del exceso de gastos.	Técnicas	Análisis de contenido y entrevista
		Instrumentos	Análisis Documentario y Guía de entrevista.
		Método de análisis de datos	La triangulación
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Revisando las fuentes nacionales, se indagó la investigación del Autor (Arana, 2018) cuyo objetivo fue proponer un plan para mejorar la rentabilidad de una empresa de servicios, Lima 2018. La metodología utilizada corresponde a un enfoque mixto que son el cualitativo y cuantitativo de tipo proyectivo con diseño no experimental. Así mismo el estudio comprendió un total 3 colaboradores de la empresa de servicios, y los instrumentos utilizados fueron la guía de entrevista y la guía de análisis documental. Como resultado, se verificó que la empresa no tiene una planeación ideal de las actividades de la empresa lo que conlleva a la falta de rentabilidad que presenta para ellos una planeación es una herramienta ideal para toda organización En conclusión se pudo diagnosticar la verdadera situación económica y financiera de la empresa a través de la aplicación de las razones financieras con ello se logró identificar los problemas de planeación financiera endeudamiento y la determinación del exceso de gastos. (Arana, 2018) Como resultado, se verificó que la empresa no tiene una planeación ideal de las actividades de la empresa lo que conlleva a la falta de rentabilidad que presenta para ellos una planeación es una herramienta ideal para toda organización En conclusión se pudo diagnosticar la verdadera situación económica y financiera de la empresa a través de la aplicación de las razones financieras con ello se logró identificar los problemas de planeación financiera endeudamiento y la determinación del exceso de gastos.</p>		
Referencia	Arana, K. (2018). <i>Planeación financiera para mejorar la rentabilidad en una empresa de servicios, Lima 2018</i> . Lima: Universidad Norbert Wiener.		

Datos del antecedente Nacional 5:			
Título	Gestión financiera y contable para incrementar la rentabilidad en una empresa industrial, Lima 2017	Metodología	
Autor	Córdova Yacolca, Ana Karina	Enfoque	Mixto
Lugar:	Lima	Tipo	
Año	2017		
Objetivo	Proponer una guía de gestión financiera y contable para incrementar la rentabilidad en una empresa industrial en Lima.	Diseño	Experimental de corte no transversal
Resultados	Como resultado que se espera, es mejorar su rentabilidad en base a la buena gestión en la situación económica y contable para una organización industrial con la aplicación de la una buena gestión financiera y contable, mediante algunas estrategias e instrumentos financieros.	Método	Entrevistas y registro documental
		Población	Tres profesionales
		Muestra	
		Unidades informantes	Tres profesionales
Conclusiones	se concluyó que la propuesta del gestión financiera y contable en una empresa industrial ante la problemática de la rentabilidad es de gran importancia, ya que realizando una buena gestión el administrador financiero o el contador podrá tomar una adecuada decisión en cuanto a los temas financieros de la empresa.	Técnicas	Análisis de contenido y entrevista
		Instrumentos	Ficha de registro documental y entrevista
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Revisando las fuentes nacionales, se indagó la investigación del Autor (Córdova, 2017) cuyo objetivo fue proponer una guía de gestión financiera y contable para incrementar la rentabilidad en una empresa industrial en Lima. La metodología utilizada presentó un enfoque mixto que son el cualitativo y cuantitativo con diseño experimental de corte no transversal. Así mismo el estudio comprendió un total 3 profesionales para el dicho análisis de los datos, y los instrumentos utilizados fueron entrevistas y análisis de contenido. Como resultado de la presente investigación es mejorar su rentabilidad en base a la buena gestión en la situación económica y contable para una organización industrial con la aplicación de la una buena gestión financiera y contable, mediante algunas estrategias e instrumentos financieros. En conclusión, la propuesta del gestión financiera y contable en una empresa industrial ante la problemática de la rentabilidad es de gran importancia, ya que ayuda respecto a decisiones en cuanto a los temas financieros y también indica que es de gran relevancia que la empresa cuente con una adecuada política de créditos y cobranzas.</p> <p>(Córdova, 2017) Como resultado de la presente investigación es mejorar su rentabilidad en base a la buena gestión en la situación económica y contable para una organización industrial con la aplicación de la una buena gestión financiera y contable, mediante algunas estrategias e instrumentos financieros. En</p>		

	conclusión, la propuesta del gestión financiera y contable en una empresa industrial ante la problemática de la rentabilidad es de gran importancia, ya que ayuda respecto a decisiones en cuanto a los temas financieros y también indica que es de gran relevancia que la empresa cuente con una adecuada política de créditos y cobranzas.
Referencia	Córdova, A. (2017). <i>Gestión financiera y contable para incrementar la rentabilidad en una empresa industrial, Lima 2017</i> . Lima: Universidad Norbert Wiener

## MATRIZ 6. TEORIAS

Teorías de Contabilidad			
Teoría	Representante	Fundamento	¿Por qué incluir en la investigación?
<b>1. Teoría de Economía evolutiva de la empresa</b>	<b>Nelson, Richard y Sidney Winter (1982)</b>	La teoría económica evolutiva, se refiere que la empresa no puede ser presentada únicamente o primordialmente como una ocupación de producción, si no también es pertinente expandir el análisis económico hacia los procesos técnicos y organizacionales que ocurren en su interior, asimismo, Winter, identificó cuatro características principales de la teoría ortodoxa de la empresa, a) una empresa es representada por una función de producción específica; b) las empresas son unidades racionales que maximizan el beneficio; c) operan en mercados de bienes homogéneos; y d) los arreglos contractuales internos son infalibles y no tienen costo alguno, asimismo indica que la empresa puede funcionar con los factores “trabajo y capital” lo cual esto, permite la captación de mayor beneficio posible o maximización de la ganancia . <i>(Morales, 2009)</i>	La teoría económica evolutiva, se basa en que las empresas deben analizar el estado económico desde el proceso técnico y organizacional para determinar lo que ocurren en su interior, por otro lado, una de las características que menciona <b>Nelson Richard y Sídney Winter</b> , es que las empresas son unidades racionales que maximizan el beneficio, por lo cual, esta teoría guarda relación con mi categoría, puesto que la rentabilidad es un concepto que va más allá del beneficio, ya que tiene como función cuantificar en términos relativos la utilización y explotación de un bien o servicio. Es decir, que ayudan a saber si una empresa está ganando lo suficiente como para poder hacer frente a sus gastos y además aportar beneficios a sus propietarios.
<b>2. Teoría financiera</b>	<b>Zafora Valentín y Fernández Ana (1992)</b>	Según (flores, 2008), La evolución de la teoría financiera tiene sus raíces en la economía orientado al manejo de la inseguridad y el riesgo con miras a alcanzar un mayor valor agregado para la empresa y sus inversionistas.  Asimismo indica que en los últimos años surgieron nuevos desarrollos teóricos que permitieron medir y predecir el comportamiento de variables claves en el futuro, con la intervención de otras disciplinas tales como la economía, las matemáticas, la estadística, la econometría que han facilitado el avance hacia la frontera del conocimiento financiero.	Porque mi categoría denominada rentabilidad, guarda relación con la teoría financiera propuesta por Zafora Valentín y Fernández Ana (1992) puesto que la administración financiera busca el manejo eficiente de la rentabilidad, ya que se mide mediante un comparativo de los resultados obtenidos contra distintos niveles de inversiones realizados y contra los resultados del mercado.

**MATRIZ 6. TEORIAS**

**Teorías Administrativas**

Teoría	Representante	Fundamento	¿Por qué incluir en la investigación?
<p><b>1. Teoría de Sistemas en la Administración</b></p>	<p><b>Ludwing Von Bertalanffy (1950-1968)</b></p>	<p>La teoría de Sistemas de la administración se fundamenta que es un conjunto de partes coordinadas con el fin de lograr una serie de propósito independiente en organización. Asimismo, señala que un sistema es un grupo de partes y objetos que interactúan y que forman un todo o que se encuentran bajo la influencia de fuerzas en alguna relación definida. <i>(Johansen, 1993)</i></p>	<p>Porque mi categoría rentabilidad guarda relación con la teoría propuesta por Ludwig Von Bertalanffy, donde fundamenta que la teoría de sistemas es un conjunto de partes coordinadas con el fin lo lograr su propósito, de esta manera mi categoría denominada rentabilidad también permite evaluar el resultado de la eficacia en la gestión y administración de los recursos económicos y financieros de la empresa por lo que estas razones dan a conocer la rentabilidad de la empresa en relación con las ventas, el patrimonio y la inversión, indicándonos además la eficiencia operativa de la gestión empresarial.</p>

**Matriz 7. Sustento teórico**

**Teorías: Contabilidad y Administrativa**

**Autor de mayor relevancia o creador de la teoría:**

<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>	<b>Fuente 3</b>
<b>Cita textual</b>	Nelson y Winter, Establecen que las empresas que introduzcan rutinas de calidad superior aventajaran al resto. En una suerte de teoría evolutiva: la competencia en el mercado funciona como la selección natural en la evolución de las especies. La recompensa será mayores beneficios para el innovador. Las empresas innovadoras aumentan su cuota de mercado a costa de las rezadas y les obligan a imitarlas si no quieren desaparecer. (Fernández, 2006)	Desde el punto de vista de las finanzas, la rama de la administración financiera recoge la mayor parte de los planteamientos de la teoría económica y los adapta con un desarrollo algebraico simple y los mismos dos objetivos básicos: (a)La maximización del beneficio, (b) maximización o aumento del ingreso. (Cadena, 2011)	La teoría de Sistema, desde el lado empresarial afirma en una empresa también hay departamentos que funcionan como los órganos de un humano, es decir los departamentos funcionan bajo un SISTEMA que hace al final del día posea de ciertos resultados favorables para la misma. La organización empresarial necesita un sistema nervioso central que coordine las diversas funciones de producción, compras, comercialización, recompensas y mantenimiento. Esto se logra a través de la administración, la cual implica control, toma de decisiones y planeación para adaptar la empresa al ambiente. (Antonio , 2018)
<b>Parfraseo</b>	Parfraseo 1 En la teoría económica evolutiva nos señala que las empresas deben tener esa búsqueda de nuevo caminos, nuevas travesías a seguir para que	Parfrasea 2 La teoría financiera, nos señala que las empresas puedan maximizar el beneficio o aumento del ingreso, a través de la toma de	Parfrasea 2 (Antonio, 2018), Define la teoría de Sistemas como unión de elementos relacionados entre sí para unificar la suma de

<b>Evidencia de la referencia</b>	Fernández, J. (2006). <i>Fundamentos de la organización de empresas</i> . Madrid-España: Narcea s.a.	Cadena, J. (2011). La teoría económica y financiera del precio: Dos enfoques complementarios. <i>Criterio libre/Bogotá-Colombia</i> , 65-62.	Antonio, J. (17 de septiembre de 2018). Teoría de sistemas enfocada a la administración, Obtenido de <a href="https://www.academia.edu">https://www.academia.edu</a>
<b>Relación de la teoría con el estudio</b>	<p>La teoría economía evolutiva, indica de que las empresas deben analizar el estado económico desde el proceso técnico y organizacional, para determinar lo que ocurren en su interior, por otro lado, una de las características que menciona Nelson Richard y Sidney Winter, es que las empresas son unidades racionales que maximizan el beneficio, por lo cual, esta teoría guarda relación con mi categoría, puesto que la rentabilidad es un concepto que va más allá del beneficio, ya que tiene como función cuantificar en términos relativos la utilización y explotación de un bien o servicio. Es decir, que ayudan a saber si una empresa está ganando lo suficiente como para poder hacer frente a sus gastos y además aportar beneficios a sus propietarios. Asimismo, la teoría financiera propuesta por Zafora Valentín y Fernández Ana (1992), guarda relación con la categoría del presente trabajo de investigación, puesto que la administración financiera busca el manejo eficiente de la rentabilidad, ya que se mide mediante un comparativo de los resultados obtenidos contra distintos niveles de inversiones realizados y contra los resultados del mercado y por último la teoría de teoría de Sistemas en la Administración, propuesta por Ludwig Von Bertalanffy, donde fundamenta que la teoría de sistemas es un conjunto de partes coordinadas con el fin lo lograr su propósito, de esta manera mi categoría denominada rentabilidad también permite evaluar el resultado de la eficacia en la gestión y administración de los recursos económicos y financieros de la empresa por lo que estas razones dan a conocer la rentabilidad de la empresa en relación con las ventas, el patrimonio y la inversión, indicándonos además la eficiencia operativa de la gestión empresarial.</p>		
<b>Redacción final</b>	<p>Revisando las bases teóricas que dan soporte a la presente investigación. Tenemos el aporte de los siguientes autores como (Fernández, 2006); (Cadena, 2011) y (Antonio, 2018) donde sostienen que las empresas se deben centrar en plantear una estrategia para llegar a desarrollar y mantener una determinada ventaja competitiva en el mercado, esto se puede realizar a través de análisis sus recursos y de sus competencias, de tal forma que tenga un plan de metas que lleve al objetivo principal de incrementar la rentabilidad. Asimismo, la teoría financiera señala que las empresas puedan maximizar el beneficio o aumento del ingresos es través de la toma de decisiones oportunas, ya que esta teoría está orientado al manejo de la incertidumbre y el riesgo con intenciones a alcanzar un mayor valor agregado para la empresa y sus inversionistas por ultimo (Antonio , 2018) Define la teoría de Sistemas como unión de elementos relacionados entre sí para unificar la suma de ciertas partes sumadas , de esta manera mi categoría denominada rentabilidad también permite evaluar el resultado de la eficacia en la gestión y administración de los recursos económicos y financieros de la empresa por lo que estas razones dan a conocer la rentabilidad de la empresa en relación con las ventas, el patrimonio y la inversión, indicándonos además la eficiencia operativa de la gestión empresarial.</p>		

**Matriz 9. Construcción de la categoría**

<b>Categoría: Rentabilidad</b>				
<b>Crterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>	<b>Fuente 3</b>	<b>Fuente 4</b>
<b>Cita textual</b>	Cita 1 (Sánchez J. , 2002), Define que la rentabilidad es un elemento que se aplica a toda operación económica en la que se reúnen unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados, también señala que se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo.	Cita 2 La rentabilidad es la medición de la productividad de los capitales investidos en un espacio de tiempo determinado. Es una acción de carácter económico donde se gestionan los medios humanos, materiales y financieros con la finalidad de adquirir determinados resultados. (Arana, 2018)	Cita 3 Define como la relación entre el excedente que genera una empresa en el desarrollo de su actividad empresarial y la inversión necesaria para llevar a cabo a la misma. (Lizcano, 2004)	Cita 4 Según Gitman & Michael (2005), la rentabilidad es un indicador que se relaciona con el rendimiento de la empresa, las ventas, activos y el capital donde es utilizado en distintas formas, con el cual permite medir el éxito o fracaso de cada empresa por más pequeña que sea. (Agreda, 2019)
<b>Parfraseo</b>	(Sánchez J. 2002), En términos generales de la rentabilidad es el cálculo de la productividad, donde es aplicado a toda operación económica, financiero, humanos y materiales, todo él es medio bajo los proyectos y objetivos trazados de la empresa.	(Arana, 2018) menciona que uno de los propósitos de la rentabilidad es medir e identificar la productividad de los capitales investido en un tiempo determinado, donde es revisado y analizado la eficiencia de los	(Lizcano, 2004) La rentabilidad es señalada como un cálculo del beneficio obtenido en base a la realización de actividades económicas y financieras, es decir que la rentabilidad es lo que rinde una inversión, en otras palabras, es la ganancia que se obtiene al hacer	Agreda, (2019) El indicador de rentabilidad permite realizar evaluaciones de la rentabilidad en relación a las ventas de una empresa y de sus activos o inversión de los dueños. Por lo tanto es importante que toda empresa aplique estos ratios o

		medios de índole material, financiero y humano.	una inversión y esto resulta al comprar con la utilidad.	razones financieras para su respectiva análisis y evaluación de su rendimiento económico y financiero de la empresa.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Sánchez, J. (2002). Análisis de Rentabilidad de la empresa. <i>5campus.com</i> , 1-2. Obtenido de campus.com: <a href="http://www.5campus.com/lección/aparenta">Http://www.5campus.com/lección/aparenta</a>	Arana, K. (2018). <i>Planeación financiera para mejorar la rentabilidad en una empresa de servicios</i> , Lima 2018. Lima: Universidad Norbert Wiener	Lizcano, J. (2004). <i>Rentabilidad empresarial, propuesta práctica de análisis y evaluación</i> . Madrid-España: Cámaras de Comercio.	Agreda, M. (2019). <i>Rentabilidad de la empresa industrial editorial del norte s.a. Chiclayo</i> . Pimentel-Perú: Universidad Señor de Sipán
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	Los conceptos recopilados, ayudaran a comprender mejor sobre la mi categoría denominado rentabilidad lo cual esto será aplicado en la empresa de servicios. Por lo tanto, me servirá para poder fundamentar mi marco conceptual y los objetivos.			
<b>Redacción final</b>	(Sánchez J., 2002) Indica que la rentabilidad es el cálculo del rendimiento de toda operación económica, financiero, humanos y materiales, todo ello es aplicada en los proyectos y objetivos trazados de la empresa. Por otro lado (Arana, 2018), menciona que uno de los propósitos de la rentabilidad es medir e identificar la productividad de los capitales investido en un tiempo determinado, donde es revisado y analizado la eficiencia de los medios de índole material, financiero y humano. Al mismo tiempo, (Lizcano, 2004) y (Agreda, 2019) recomiendan que toda empresa aplique estos ratios o razones financieras para su respectiva análisis y evaluación de su rendimiento económico y financiero. Por lo consiguiente, toda esta recolección de conceptos hará que este trabajo de investigación sea más eficaz posible en llegar a analizar de la rentabilidad de una empresa de servicio.			
<b>Redacción de la categoría de estudio</b>	La rentabilidad es uno de los indicadores más importantes para medir el éxito de la empresa sea pequeña o grande, puesto que la rentabilidad consecutiva con una política de dividendos (beneficio), conlleva al fortalecimiento de las unidades económicas. Entonces aquella empresa que genera una rentabilidad constante, tiene: (a) nuevos esfuerzos en la búsqueda de mercados (b) actualización de la tecnología existente (c) análisis y evaluación constante sobre la evolución y comportamiento del recurso. Una mezcla de todo estos punto conlleva a ser competitivo y rentable en el mercado que este ubicado.			
<b>Construcción de las subcategorías según la fuente</b>	Sub categoría 1:	Sub categoría 2:	Sub categoría 3:	
	Rentabilidad Económica	Rentabilidad sobre las ventas	Rentabilidad financiera	

<b>Construcción de los indicadores</b>	I1	Beneficio económico	I5	Ventas netas	I9	Autofinanciación
	I2	Gestión eficiente	I6	productividad	I10	Patrimonio
<b>Cita textual de la Sub categoría</b>	La rentabilidad económica tiene por objetivo medir la eficacia de la empresa en la utilización de la inversión, comparando un indicador de beneficios. (Sánchez A. , 1994)		Mide la rentabilidad de la empresa después de realizar la apropiación de los impuestos o carga contributiva del estado, y de todas las demás actividades de la empresa independientemente de si corresponde al desarrollo de su objetivo social. (Baena, 2014)		(Sánchez J. ,2002) señala que la rentabilidad financiera es una medida, aplicado a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por esos capitales propios, habitualmente con independencia de la distribución del resultado.	
<b>Cita textual de las indicadores</b>	El beneficio económico está relacionado con la diferencia entre ingresos y costos derivados a una determinada actividad económica, de la perspectiva más general, se entiende como un incremento en la riqueza de un país o región en particular y también desde la perspectiva empresarial. (Sánchez J. , 2016)		Las ventas netas es un elemento contable que representa la suma de todas las ventas ejecutadas por una empresa ya sea bien o servicio, y con los acuerdos determinados como: Efectivo o a crédito, considerando los descuentos, devoluciones, bonificaciones o reducciones por rebajas comerciales (Vásquez, 2015)		La auto financiación en el sentido estricto está compuesta por los beneficios retenidos en forma de reservas que suponen un incremento del neto patrimonial. (Sánchez J. , 2009)	
	La gestión eficiente es un criterio progresista de la productividad que se basa en la utilización eficaz y eficiente de todos los recursos. (Grasas, 2016)		(Prokopenko, 1989) Argumenta que la productividad se define como el uso eficiente de recursos, trabajo, capital, tierra, materiales, energía, resultados en la producción de diversos bienes y servicio. También recalca que es una relación entre los resultados y el tiempo que lleva a conseguirlo.		El patrimonio es el objetivo de estudio de contabilidad, puesto que la contabilidad mide, valora y evalúa el patrimonio de la empresa y sus respectivas variaciones en un determinado tiempo. (Pérez, 2010)	

<b>Parfraseo</b>	Si bien es cierto que el beneficio económico es la diferencia entre el ingresos y costos. Al mismo tiempo, refleja el cambio también llamado comportamiento de la riqueza que experimenta la empresa en sus ejercicios económicos.	Por lo consiguiente, sobre las ventas netas, la revista menciona que son ventas ejecutadas considerando todas las deducciones que tenga la operación. Es decir, descontando efectos que disminuyen la base bruta. Por lo mismo que es muy importante de la cuenta de resultados de una empresa.	La autofinanciación en una empresa tiene una ventaja, puesto que son recursos propios que no generan ningún tipo costo, principalmente este método es para aquellas empresas que no tienen esa posibilidad de recurrir a la financiaron a terceros como entidades financieras, debido a una situación de inferioridad con respecto a la otras empresas grandes.
	Parfraseo de la fuente 2 Una gestión eficiente y eficaz de las operaciones constituye una ventaja competitiva para la empresa. Es decir, optimizar procesos y reducir costos, pero, al mismo tiempo, cumplir como empresa lo que se ha prometido al cliente.	Parfraseo de la fuente 2 La productividad se define como el uso eficaz de los recursos trabajo, capital, tierra, materiales, energía. Esto que en cuanto sea mayor la productividad significa la obtención de más con la misma cantidad de los recursos.	Parfraseo de la fuente 2 indica que el patrimonio representa, un conjunto de bienes, derechos y otros recursos económicamente de la empresa por lo mismo es el objetivo de estudio de contabilidad, puesto que la contabilidad computa, estima y evalúa el patrimonio de la empresa y sus respectivas variaciones en un determinado tiempo. (Pérez, 2010)
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	Sánchez, A. (1994). La rentabilidad económica y financiera de la gran empresa española. Análisis de los factores determinantes. <i>Revista Española de financiación de contabilidad</i> , 161-163.	Vásquez, R. (31 de octubre de 2015). <i>Ventas Netas</i> . Obtenido de Economipedia.com	Sánchez, J. (2002). Análisis de Rentabilidad de la empresa. <i>5campus.com</i> , 1-2

	Grasas, A. (19 de agosto de 2016). <i>Una gestión eficiente y eficaz de las Operaciones representa una ventaja competitiva para las empresas.</i>	Prokopenko, J. (1989). La gestión de la productividad. En J. Prokopenko, <i>La gestión de la productividad</i> (págs. 3-7). Ginebra-Suiza: Copyright © Organización Internacional del Trabajo.	Pérez, R. (2010). <i>Técnica Contable</i> . España: Editorial Editex.
<b>Redacción final</b>	Sánchez (1994) menciona que la rentabilidad económica tiene por objetivo medir la eficacia de la empresa en la utilización de la inversión, comparando un indicador de beneficios, lo cual esta categoría tiene como indicadores como(a) beneficio económico (b) Gestión eficiente.	Mide la rentabilidad de la empresa después de realizar la apropiación de los impuestos o carga contributiva del estado, y de todas las demás actividades de la empresa independientemente de si corresponde al desarrollo de su objetivo social. (Baena, 2014) Por lo tanto, los indicadores con respecto a este categoría son: (a) Ventas netas (b) Productividad	(Sánchez J., 2002) señala que la rentabilidad financiera es una medida, aplicado a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por esos capitales propios, habitualmente con independencia de la distribución del resultado. Entre sus indicadores se menciona lo siguiente: (a) Autofinanciación (b)Patrimonio

<b>Justificación teórica</b>	
<b>¿Qué teorías sustentan la investigación?</b>	<b>¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?</b>
<p>1. . Teoría de Economía evolutiva de la empresa</p> <p>2. . Teoría Financiera</p> <p>3. . Teoría de Sistemas en la Administración</p>	<p>4. (Morales, 2009) Considera que las empresas deben analizar el estado económico desde el proceso técnico y organizacional, esto les permitirá para mejorar la productividad, para ello, se exige una buena gestión de recursos del principio a fin. Por lo tanto, mi categoría denominado rentabilidad guarda relación por lo mismo que ayuda a profundizar en cuanto al manejo y análisis de los recursos para la toma decisiones oportunas para que optimicen la rentabilidad y el desempeño del uso de los recursos, por otra parte, la teoría de la administración financiera según Zafora Valentín y Fernández Ana (1992) indica que la teoría financiera busca el manejo eficiente de la rentabilidad, ya que mide el comportamiento de los recursos, mediante un comparativo de los resultados obtenidos contra distintos niveles de inversiones realizados y contra los resultados del mercado. finalmente, (Johansen, 1993)denomina que la teoría de sistemas es un conjunto de partes coordinadas con el fin lo lograr su propósito, de esta manera mi categoría denominada rentabilidad también permite evaluar el resultado de la eficacia en la gestión y administración de los recursos económicos y financieros de la empresa.</p>
<b>Redacción final</b>	<p>Este trabajo de investigación se realizará con el aporte de las teorías, (a) Teoría economía evolutiva de la empresa; donde señala que las empresas deben analizar el estado económico desde el proceso técnico y organizacional; por consiguiente, permitirá mejoría en la productividad, considerando una buena gestión de recursos del principio a fin (b) teoría financiera, (c) teoría de sistema en la administración, ya que mediante su aplicación se podrá estudiar las ratios de rentabilidad para conseguir y mostrar el nivel de eficiencia alcanzado en la operación y gestión de recursos con los que cuenta la empresa</p>

**Matriz 10. Justificación**

**Justificación práctica**

<b>Justificación práctica</b>	
<b>¿Por qué realizar el trabajo de investigación?</b>	<b>¿Cómo el estudio aporta a la organización?</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. . Porque permitirá profundizar, analizar e interpretar la información obtenida según las unidades informantes</li> <li>2. Porque la empresa va a conocer la situación del problema a través de un análisis de rentabilidad, para su respectiva toma de decisiones.</li> <li>3. Porque permitirá identificar la integración de la rentabilidad sobre ventas con la rentabilidad económica.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Brindará un aporte a la empresa de rubro servicios, donde se va a aplicar del análisis de la rentabilidad, ya que es un factor que repercute tanto como en su incremento o disminución. Sobre todo, brindará opciones de posibles soluciones en el caso del resultado no sean convincentes.</li> <li>2. Permitirá identificar los puntos fuertes y débiles de la empresa de servicio, así como realizar comparaciones con otros negocios de su competencia.</li> <li>3. Facilitará analizar si la empresa de servicios es rentable a no rentable si una empresa está ganando lo suficiente como para poder hacer frente a sus gastos y además aportar beneficios a sus propietarios.</li> </ol>
<b>Redacción final</b>	El presente de estudio de investigación se efectúa porque permitirá profundizar, analizar e interpretar los resultados después de aplicar ratios de rentabilidad, por lo cual brindará un aporte a la empresa servicios con respecto a la toma de decisiones adecuadas. por lo mismo que la rentabilidad es un factor que repercute tanto como en su incremento o disminución. Sobre todo, brindará opciones de posibles soluciones en el caso del resultado no sean convincentes.

**Justificación metodológica**

<b>Justificación metodológica</b>	
<b>¿Por qué realizar la investigación bajo el enfoque cualitativo?</b>	<b>¿Cómo las técnicas e instrumentos permitieron realizar la investigación?</b>

<p>La presente investigación se realiza bajo el enfoque cualitativo porque, me permitirá explorar y hacer el análisis de índices de rentabilidad para medir la rentabilidad de la empresa, básicamente la medida en que refleja de forma ordenada los ingresos y los gastos de la actividad propia de la empresa.</p>	<p>Permitieron a la obtención de información idónea a través de guía de entrevista y análisis documental, permiten obtener información respecto a la manejo que dan el personal encargo de la empresa y el comportamiento, desarrollo e evolución rentable.</p>
<p><b>Redacción final</b></p>	<p>La presente investigación se realiza bajo el enfoque cualitativo porque, busca plantear una posible solución a la problemática en la empresa de servicios. Así mismo, permitirá explorar y hacer el análisis de índices de rentabilidad para medir la rentabilidad de la empresa, y las técnicas e instrumentos permitieron a la obtención de información idónea a través de guía de entrevista y análisis documental.</p>

**Matriz 11. Matriz de problemas y objetivos**

<p><b>Problema general</b></p>	<p><b>Objetivo general</b></p>
<p>¿Cuál fue la situación de la rentabilidad de una empresa de servicios, Lima 2018-2019?</p>	<p>Analizar la rentabilidad de una empresa de servicios, Lima 2018 -2019</p>
<p><b>Problemas específicos</b></p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p>
<p>¿Cuál fue la situación de la rentabilidad económica en la empresa de servicios, Lima 2018 -2019?</p>	<p>Analizar la rentabilidad económica en la empresa de servicios, Lima 2018-2019</p>
<p>¿Cuál fue la situación de la rentabilidad sobre las ventas en la empresa servicios, Lima 2018-2019?</p>	<p>Analizar la rentabilidad sobre las ventas en la empresa servicios, Lima 2018-2019</p>
<p>¿Cuál fue la situación de la rentabilidad financiera en la empresa de servicios, Lima 2018-2019?</p>	<p>Analizar la rentabilidad financiera en la empresa de servicios, Lima 2018-2019</p>

**MATRICES PARA EL CAPÍTULO 2: MÉTODO - ENFOQUE CUALITATIVO**

**Matriz 13. Método - cualitativo**

<b>Enfoque de investigación(CUALITATIVO)</b>			
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>	<b>Fuente 3</b>
<b>Cita textual</b>	La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno. Los enfoques cuantitativo y cualitativo de la investigación, sus similitudes y diferencias se identifican las características esenciales de cada enfoque, y se destaca que ambos han sido herramientas igualmente valiosas para el desarrollo de las ciencias (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)	La investigación cualitativa es multimetódico naturalista e interpretativa. Es decir, que las investigadoras e investigadores cualitativos indagan en situaciones naturales, intentando dar sentido o interpretar los fenómenos en los términos del significado que las personas les otorgan. (Carhuancho , Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019)	La investigación cualitativa examina de forma profunda un decido número de casos para explorar de forma detallada proceso y contextos específicos, para comprender en profundidad un fenómeno social concreto. (Izcara, 2014)
<b>Parafraseo</b>	Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), el enfoque cuantitativo representa un conjunto de procesos, es secuencial y probatorio y con respecto al enfoque cualitativo se refiere que busca indagar e interpretar la recolección y el análisis de los datos, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes. Y por último define que el enfoque mixta es la combinación del <u>enfoque cuantitativo y el cualitativo.</u>	Según (Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019) La investigación cualitativa es multimetódico naturalista e interpretativa y tienes las siguientes características: Es descriptiva, inductiva, fenomenológica, holista, sistémica y de diseño flexible. Destaca el análisis y el valor subjetivo de una situación particular.	Según (Izcara, 2014) enfatiza que La investigación cualitativa explora de forma profunda un cierto número de casos para indagar de forma detallada proceso y contextos específicos.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). <i>Metodología de la Investigación</i> . México: McGraw Hill.	Carhuancho, I., Nolzco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). <i>Metodología para la investigación holística</i> . Guayaquil – Ecuador: Universidad Internacional del Ecuador.	Izcara, S. (2014). <i>Manual de Investigación cualitativa</i> . México: Editorial fontamara.
<b>Utilidad/Aporte</b>	La investigación por tener una categoría de estudio se procederá con análisis de datos obtenidos de la empresa de servicios.		

<b>Redacción final</b>	Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), Fundamenta que la investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, por lo cual el enfoque cuantitativo representa un conjunto de procesos, es secuencial y probatorio, respecto al enfoque cualitativo se refiere que busca indagar e interpretar la recolección y el análisis de los datos y el enfoque mixta es la combinación del enfoque cuantitativo y el cualitativo. (Carhuanchu, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019) y (Izcara, 2014) sostienen que la investigación cualitativa es multimetódico naturalista e interpretativa de forma profunda un número de casos, para
------------------------	---

<b>Método de investigación 1 : Estudio de caso</b>			
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>	<b>Fuente 3</b>
<b>Cita textual</b>	Los estudios de caso tienen como característica básica que abordan de forma intensiva una unidad, ésta puede referirse a una persona, una familia, un grupo, una organización o una institución (Stake, 1994). Puede ser algo simple o complejo, pero siempre una unidad; aunque en algunos estudios se incluyen varias unidades, cada una de ellas se aborda de forma individual.	Es la investigación empírica de un fenómeno del cual se desea aprender dentro de su contexto real cotidiano. El estudio de caso es especialmente útil cuando los límites o bordes entre fenómenos y contexto no son del todo evidentes, por lo cual se requieren múltiples fuentes de evidencia. (López, 2013).	El método de estudio de caso ha sido muy disputado por algunos autores (Stoeker, 1991; Venkatraman y Grant 1986, Reúse & Daellenbach, 1999; Bower & Wiersema, 1999), quienes consideran que su prestigio es bajo, que no suele considerarse como una buena estrategia para realizar investigación científica. (Martínez, 2006).

<b>Parfraseo</b>	Según (Muñiz, 2010), El estudio de caso tiene como características elementales que empieza de forma unitaria. Es decir que puede ser una persona, una familia, organización o una institución, de modo similar otros estudios incluyen varias unidades, pero siempre se aborda de forma individual.	(López, 2013) destaca que el estudio del caso se representa a la unidad de análisis y los tipos de estudios globales e inclusivos porque, en un estudio de caso un investigador conoce la realidad.	(Martínez, 2006) Da a conocer que muchos autores consideran que su prestigio no es la mejor. Porque, aquellos investigadores que utiliza el método de estudio de caso, lo hacen bajo incertidumbre, debido a la poca importancia que se le ha dado en
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Muñiz, M. (2010). Estudios del caso en la investigación cualitativa. <i>Facultad de Psicología, División de Estudios de Posgrado Universidad Autónoma de Nuevo León</i> , 1.8.	López, W. (2013). Estudio del caso: una vertiente para la investigación educativa Educare. <i>Redalyc.org</i> , 1-7.	Martínez, P. (2006). <i>El método de estudio de caso: estrategia metodología de la investigación científica pensamiento &amp; gestión</i> . Bogotá, Colombia.
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	El método de investigación para este investigación se considera el estudio del caso, porque dará a conocer y comprender la particularidad o situación de la empresa.		
<b>Redacción final</b>	Según (Muñiz, 2010) el estudio de caso tiene como características elementales que empieza de forma unitaria. Es decir que puede ser una persona, una familia, organización o una institución, de modo similar otros estudios incluyen varias unidades, pero siempre se aborda de forma individual. Asimismo (López, 2013) destaca que el estudio de caso representa a la unidad de análisis y los tipos de estudios globales e inclusivos porque, en un estudio de caso un investigador conoce la realidad, finalmente (Martínez, 2006), menciona que es estudio de caso ha sido investigado por muchos investigadores, de los cuales lo hacen con cierta incertidumbre debido a la poca importancia que se le ha dado en algunos textos relacionados con el tema. Entonces, considerando las definiciones del autores mencionados, en este trabajo de investigación se aplicará el estudio del caso para un proceso de búsqueda e indagación, así como el análisis sistemático de uno o varios casos.		

<b>Método de investigación 2: analítico</b>			
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>	<b>Fuente 3</b>
<b>Cita textual</b>	Este método “consiste en la extracción de las partes de un todo, con el objeto de estudiarlas y examinarlas por separado. (Gómez, 2012)	Ahora bien, el método analítico es un camino para llegar a un resultado mediante la descomposición de un fenómeno en sus elementos constitutivos. (Lopera, Ramírez , Zuluaga, & Ortiz, 2010)	El método Analítico consiste en la composición metal del objeto estudiado en sus distintos elementos o partes componentes para obtener nuevos conocimientos acerca de dicho objeto con la finalidad de llegar al objetivo. (Hurtado & Toro, 2005 5ta. Edición)
<b>Parafraseo</b>	(Gómez, 2012)Menciona que el objetivo de este método es estudiarlas, analizar, examinarlas individualmente para identificar la relación que guarda una parte de un todo, en otras palabras es como descomponer el todo en sus partes con la finalidad de observar la naturaleza y los efectos del fenómeno.	Los autores (Lopera, Ramírez , Zuluaga, & Ortiz, 2010) indican que el método analítico es la desintegración de un todo, es decir que es analizar proceso de tipo económico para indagar las causas, sus efectos finalmente llegar al origen.	Según (Hurtado & Toro, 2005 5ta. Edición), el método de investigación analítico consiste en la composición metal del objeto estudiado considerando sus distintos elementos o llamados componentes para obtener conocimiento referente al objetivo y la finalidad del análisis permanece en conocer la parte de un todo.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	Gómez, S. (2012). <i>Metodología de investigación</i> . México: Red tercer milenio	Lopera, J., Ramírez, C., Zuluaga, M., & Ortiz, J. (2010). El método analítico como método natural. <i>Revista crítica de ciencias sociales y jurídicas</i> , 19-21.	Hurtado, I., & Toro, J. (2005 5ta. Edición). <i>Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio</i> . Venezuela: Episteme Consultores Asociados C.A.
<b>Utilidad/ aporte del</b>	Bajo los conceptos mencionados, para este trabajo de investigación se aplica el método de investigación cualitativo porque se analizará la información obtenida de la empresa de servicios.		

<b>Redacción final</b>	Los autores (Gómez, 2012); (Lopera, Ramírez , Zuluaga, & Ortiz, 2010) y Coinciden con definir sobre el método de investigación analítico, donde señalan el objetivo de este método es estudiarlas, analizar, examinarlas individualmente para identificar la relación que guarda una parte de un todo, en otras palabras es como descomponer el todo en sus partes con la finalidad de observar la naturaleza y los efectos del fenómeno y por ultimo (Hurtado & Toro, 2005 5ta. Edición) dice que el método de investigación analítico consiste en la composición metal del objeto estudiado considerando sus distintos elementos o llamados componentes para obtener conocimiento referente al objetivo y la finalidad del análisis permanece en conocer la parte de un todo.
------------------------	---

<b>Método de investigación 3: inductivo</b>			
<b>Criteriaos</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>	<b>Fuente 3</b>
<b>Cita textual</b>	Es un procedimiento que va de lo individual a lo general, además de ser un procedimiento de sistematización que, a partir de resultados particulares, intenta encontrar posibles relaciones generales que la fundamenten. (Gómez, 2012)	Significa "conducción a" o "hacia". No sólo es un método de investigación sino de razonamiento, así mismo, Consiste en partir de la observación de múltiples hechos o fenómenos para luego clasificarlos y llegar a establecer las relaciones o puntos de conexión entre ellos. (Hurtado & Toro, 2005 5ta. Edición)	Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares (Bernal , 2010)

<b>Parfraseo</b>	Según (Gómez, 2012) El método inductivo es un forma que va de lo individual a lo general que intenta encontrar posibles relaciones generales que la fundamenten.se mencionan dos formas de inducción, (a)Inducción completa; (b) Inducción incompleta.	Según (Hurtado & Toro, 2005 5ta. Edición), el método de investigación, no sólo es un método de investigación sino también de razonamiento. También menciona que uno de los problemas de este método es que la inducción al 100% es un poco complicado conseguirlo ya que sólo es aplicable a clases de objetos o fenómenos de reducido número de miembros, de modo que todos puedan observarse.	Indica que este método se inicia con el análisis de los postulados teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos individuales. (Bernal , 2010)
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	Gómez, S. (2012). <i>Metodología de investigación</i> . México: Red tercer milenio	Hurtado, I., & Toro, J. (2005 5ta. Edición). <i>Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio</i> . Venezuela: Episteme Consultores Asociados C.A.	Bernal, C. (2010). <i>Metodología de investigación, administración, economía, humanidades, y ciencias sociales</i> . Colombia: Pearson educación de Colombia Ltda.
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	En al presente investigación se aplicará el método inductivo porque permitirá el inicio de la observación de determinados hechos, los cuales se registrará, analizará y contrastar para luego clasificar la información.		
<b>Redacción final</b>	Según (Gómez, 2012) El método inductivo es un forma que va de lo individual a lo general que intenta encontrar posibles relaciones generales que la fundamenten.se mencionan dos formas de inducción, (a)Inducción completa; (b) Inducción incompleta, asimismo Según (Hurtado & Toro, 2005 5ta. Edición), el método de investigación, no sólo es un método de investigación sino también de razonamiento, desde el punto de vista de (Bernal , 2010) el método se inicia con el análisis de los postulados teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos individuales en base a los autores mencionados, este investigación se realiza bajo el método analítico.		

**Escenario de estudio**

Criterios	Descripción			
<b>Lugar geográfico</b>	Empresa de servicios, ubicado en el distrito de Lince, Lima Perú			
<b>Provincia/Departamento</b>	Lima / lima / Perú			
<b>Descripción del escenario vinculado al problema</b>	El estudio se realizará en la empresa privada del sector de servicios, las unidades informantes serán los Gerente, administradora y asistente contable.			
Participantes				
Criterios	P1	P2	P3	P4
<b>Género</b>	Masculino	Femenino	Femenino	Femenino
<b>Edad</b>	52	30	23	30
<b>Profesión/ocupación</b>	Gerente	Administrador	Asistente contable	Contadora
<b>Justificar porqué se seleccionó a los sujetos</b>	Se consideran a ellos para mi entrevistas porque son personas que manejan y ven con respecto al manejo económico y financiero de la empresa .			

**Técnica de recopilación de datos 1- Entrevista**

<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>	<b>Fuente 3</b>
<b>Cita textual</b>	Técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información (Bernal , 2010)	Las entrevistas implican que una persona calificada (entrevistador) aplica el cuestionario a los participantes; el primero hace las preguntas a cada entrevistado y anota las respuestas. Su papel es crucial, resulta una especie de filtro. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)	Es un instrumento muy utilizado en la investigación social y consiste en un dialogo interpersonal entre el entrevistador y el entrevistado, en una relación cara a car, en decir en forma directa.
<b>Parfraseo</b>	(Bernal , 2010)Las entrevistas son una técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que también son llamados como informantes, lo cual técnica tiene como propósito tener información adecuada.	El primer contexto que se revisará de una entrevista es el personal (“cara a cara”). Normalmente se tienen varios entrevistadores, quienes deberán estar capacitados en el arte de entrevistar y conocer a fondo el cuestionario. No deberán sesgar o influir en las respuestas	Según (Carrasco, 2006)la técnica de recopilación de datos con entrevista, es un instrumento muy importante para la investigación ya que consiste en un dialogo interpersonal entre el
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	Bernal, C. (2010). <i>Metodología de investigación, administración, economía, humanidades, y ciencias sociales.</i> Colombia: Pearson	Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). <i>Metodología de la Investigación.</i> México: McGraw Hill.	Carrasco, S. (2006). <i>Metodología de la investigación científica.</i> Lima: Editorial San Marcos.
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	En base a los aportes de autores (Bernal , 2010), (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) (Carrasco, 2006) se puede definir que la entrevista ayudará a recolectar información de los trabajadores, básicamente de las personas encargadas o estés en la área relacionadas con manejo de recurso de la empresa para conocer atreves de ellos la situación de la empresa, de esa forma dar alguna solución a los problemas que presenten.		
<b>Redacción final</b>	Según (Bernal, 2010) dice que las entrevistas son una técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que también son llamados como informantes, lo cual esta técnica tiene como propósito tener información más idónea por otro lado (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) indica que normalmente se tienen varios entrevistadores, quienes deberán estar capacitados en el arte de entrevistar y conocer a fondo el cuestionario. No deberán sesgar o influir en las respuestas y finalmente (Carrasco, 2006) da a conocer que es un instrumento muy importante para la investigación ya que consiste en un dialogo interpersonal entre el entrevistador. Entonces, según a estos aportes de los autores mencionados, se puede expresar que la entrevista ayudará a recolectar información de los trabajadores, básicamente de las personas encargadas o estés en la área relacionadas con manejo de recurso de la empresa para conocer atreves de ellos la situación de la empresa. de esa forma dar alguna solución a los problemas que presenten.		

**Técnica de recopilación de datos 2- Revisión documental**

<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>
<b>Cita textual</b>	Permite recabar información mediante la revisión de diversas fuentes documentales, permitiendo al mismo tiempo validar o triangular la información obtenida, corroborar los datos y obtener información adicional que pudiera facilitar y completar la interpretación de la evidencia obtenida mediante las otras fuentes de datos en cada una de las televisiones autonómicas objeto de estudio. (Cabrera, 2006)	(Gómez, 2012) Para el proceso de revisión documental, el investigador cuenta con una serie de elementos útiles de donde obtener la información necesaria, veraz y oportuna para realizar su trabajo; de hecho, en el ámbito de la investigación documental.
<b>Parfraseo</b>	(Cabrera,2006) indica que la Revisión de documental se consigue mediante la revisión de fuentes documentales ya que permite a validar y triangular la información obtenida.	(Gomez,2012) menciona que para la revisión documental, el investigador cuenta con serie de materiales para indagar analizar de manera veraz y oportuna, los materiales pueden estar manuscritos, impresos, grabados, etc.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Cabrera, S. (2006). La génesis y el desarrollo del cambio estratégico: un enfoque dinámico basado en el momento organizativo. <i>Tesis doctorales de economía</i> , 1-2	Gómez, S. (2012). <i>Metodología de investigación</i> . México: Red tercer milenio.
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	En este trabajo de investigación la revisión documental será los Información financiera de la empresa de decir: Los estados financieros del periodo 2015 a 2019, esto ayudará a analizar el comportamiento y el estado de la empresa en marcha.	
<b>Redacción final</b>	Cabrera,2006) indica que la Revisión de documental se consigue mediante la revisión de fuentes documentales ya que permite a validar y triangular la información obtenida., asimismo (Gómez, 2012) menciona que para la revisión documental, el investigador cuenta con serie de materiales para indagar analizar de manera veraz y oportuna, los materiales pueden estar manuscritos, impresos, grabados, etc. en base a ello En este trabajo de investigación la revisión documental será los Información financiera de la empresa de decir: Los estados financieros del periodo 2015 a 2019, esto ayudará a analizar el comportamiento y el estado de la empresa en marcha.	

**Instrumento de recopilación de datos 1-Guia de entrevista**

<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>
<b>Cita textual</b>	Es una conversación donde entran en contacto dos personas, este contacto debe al menos ser consciente para el entrevistador y abarca tanto relaciones verbales como no verbales no es un encuentro entre iguales ya que está basada en la distinción de roles entre dos participantes.	El propósito de las entrevistas es obtener respuestas sobre el tema, problema o tópico de interés en los términos, el lenguaje y la perspectiva del entrevistado. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)
<b>Parafraseo</b>	(Ortiz, 2015) Fundamenta que la guía de entrevista es un documento que contiene los temas, interrogativas propuestas y talentos a analizar e indagar en una entrevista.	(Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)Indican que las guías de entrevistas tienen un propósito , lo cual es obtener respuestas sobre el tema.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Ortiz, M. (2015). Guía de entrevista y de observación. <i>Prezi</i> , 1.	Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). <i>Metodología de la Investigación</i> . México: McGraw Hill.
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	El aporte que da a este investigación es que se aplicará la entrevista como medio de obtener de respuesta sobre el tema.	
<b>Redacción final</b>	(Ortiz, 2015) Fundamenta que la guía de entrevista es un documento que contiene los temas, interrogativas propuestas y talentos a analizar e indagar en una entrevista por otro lado (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)Indica que las guías de entrevistas tienen un propósito , lo cual es obtener respuestas sobre el tema.	

<b>Instrumento de recopilación de datos 2-Guía de Revisión documental</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>
<b>Cita textual</b>	Es una técnica que permite rastrear, ubicar, clasificar, recuperar, seleccionar y consultar las fuentes y documentos que se van a utilizar como materia para llevar a cabo una investigación (Arias, 20169)	Son como Catálogos como bases de datos forman parte de los que se denominan documentos secundarios, esto es, aquellos que seleccionan y describen documentos, de forma que nos facilitan su localización, al remitirnos a las fuentes originales. (Lorenzo, Martínez, & Martínez, 2004)
Parfraseo	Según (Arias, 20169) El instrumento de recopilación de datos, como guías de revisión documental es aquella técnica que permite hallarse y clasificar los documentos que serán utilizados para la investigación.	Según (Lorenzo, Martínez, & Martínez, 2004) son instrumentos que le van a ayudar como mediadores para encontrar y recuperar documentos originales que resguardan sus necesidades de información.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	Arias, A. (17 de diciembre de 20169). <i>Revisión documental</i> . Obtenido de prezi.com	Lorenzo, A., Martínez, A., & Martínez, E. (2004). Fuentes de Información en investigación socioeducativa. <i>Revista electrónica de investigación a evaluación educativa, Relieve</i> , v. 10, n. 2, p. 117-134.
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	La guía de documental permitirá a seleccionar y ubicar los documentos que se van a utilizar para la investigación	
<b>Redacción final</b>	Según (Arias, 20169) El instrumento de recopilación de datos, como guías de revisión documental es aquella técnica que permite hallarse y clasificar los documentos que serán utilizados para la investigación. Asimismo (Lorenzo, Martínez, & Martínez, 2004) recalcan que son instrumentos que le van a ayudar como mediadores para encontrar y recuperar documentos originales que resguardan sus necesidades de información. Por lo tanto, La guía de documental permitirá a seleccionar y ubicar los documentos que se van a utilizar para la investigación	

<b>Procedimiento</b>	
<b>Paso 1:</b>	Se buscó el título del problema de la empresa servicios
<b>Paso 2:</b>	Fue autorizado por el gerente general y la administradora
<b>Paso 3:</b>	Se formuló las preguntas para las entrevistas a los gerente
<b>Paso 4:</b>	Se entrevistó al personal de la empresa
<b>Paso 5:</b>	Se efectuó en la triangulación de los datos

<b>Método de análisis de datos-Triangulación</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>
<b>Cita textual</b>	La triangulación se refiere al uso de varios métodos (tanto cuantitativos como cualitativos), de fuentes de datos, de teorías, de investigadores o de ambientes en el estudio de un fenómeno. (Okuda & Gómez, 2005)	Triangulación de datos hace referencia a la utilización de diferentes estrategias y fuentes de información sobre una recogida de datos permite contrastar la información recabada. (Aguilar & Barroso, 2017) Cita 3
<b>Parfraseo</b>	Según (Okuda & Gómez, 2005) el método de análisis de datos mediante triangulación indica que refiere el uso de varios métodos como : (a) Cuantitativo (b) cualitativo; básicamente de fuentes de datos, teorías e investigadores.	(Aguilar & Barroso, 2017) menciona que la triangulación de datos hace referencia a la utilización de diferentes estrategias y fuentes de información. Parfraseo 3
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</b>	Okuda, M., & Gómez, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. <i>Scielo</i> , 1-4.	Aguilar, S., & Barroso, J. (2017). La triangulación de datos como estrategia en investigación educativa. <i>Universidad de Sevilla facultad ciencias de la educación</i> , 73-74.
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	El método de análisis de datos mediante triangulación tiene la gran importancia para desarrollar de manera más razonable e idóneo sobre el tema de análisis de rentabilidad aplicado en la empresa de servicios.	
<b>Redacción final</b>	Según (Okuda & Gómez, 2005) el método de análisis de datos mediante triangulación indica que refiere el uso de varios métodos como: (a) Cuantitativo (b) cualitativo; básicamente de fuentes de datos, teorías e investigadores. y (Aguilar & Barroso, 2017) menciona que la triangulación de datos hace referencia a la utilización de diferentes estrategias y fuentes de información. El método de análisis de datos mediante triangulación tiene la gran importancia para desarrollar de manera más razonable e idónea sobre el tema de análisis de rentabilidad aplicado en la empresa de servicios.	

**Aspectos éticos**

<b>APA</b>	Se utilizará el estilo APA para la redacción de los trabajos de investigación
<b>Muestra</b>	Se utilizara las unidades informante( administrador)
<b>Data</b>	Se utilizará los resultados de la entrevista y análisis de los Estados Financieros

## Anexo 6: Informe del Asesor



### INFORME DEL ASESOR

Lima, 10 de diciembre del 2020.

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

De mi especial consideración:

Es grato expresarle un cordial saludo y como **ASESOR** de la Tesis titulada "**Análisis de la rentabilidad de una empresa de servicios, Lima 2018-2019**", desarrollada por la egresada **Quispe Vargas Yanet**, para la obtención del **Grado Académico de Bachiller en Contabilidad y Auditoría** ha sido concluida satisfactoriamente.

Al respecto informo que se lograron los siguientes objetivos:

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

Atentamente,



---

**Dr. David Flores Zafra**  
**ASESOR**

**DNI: 0000-0001-5846-325X**  
**ORCID: 41541647**