

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ECONÓMICO Y FINANCIERO DE LA EMPRESA
DE SERVICIOS MULTIPLES ROEL E.I.R.L Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE
DECISIONES GERENCIALES, DURANTE LOS PERIODOS 2020 – 2021**

PRESENTADA POR:

JOHN RONY CURASI CHOQUE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PUBLICO

PUNO-PERÚ

2023



Repositorio Institucional ALCIRA by [Universidad Privada San Carlos](#) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](#)

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TESIS

**ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERO DE LA EMPRESA
DE SERVICIOS MULTIPLES ROEL E.I.R.L Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE
DECISIONES GERENCIALES, DURANTE LOS PERIODOS 2020 – 2021**

PRESENTADA POR:

JOHN RONY CURASI CHOQUE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE


: _____
Dr. DAVID MOISES CALIZAYA ZEVALLOS

PRIMER MIEMBRO


: _____
Mtra. ZORAIDA YUPANQUI VIZCARRA

SEGUNDO MIEMBRO


: _____
M.Sc. JOSE ELADIO NUÑEZ QUIROGA

ASESOR DE TESIS


: _____
Dr. HEBER NEHEMIAS CHUI BETANCUR

Área: Ciencias Sociales

Disciplina: Negocios y Management

Especialidad: Análisis de Estados Financieros

Puno, 31 de marzo del 2023.

DEDICATORIA

Primero agradecer a Dios por guiarme en todo momento de mi vida y acompañarme en todo momento en la elaboración de mi proyecto de tesis.

Agradezco a mis padres y a mi hermano por haberme apoyado durante todos mis años de estudio y siempre aconsejando en todo momento de mi vida.

De manera muy especial a mí esposa yobana y mi linda hija Dafne el regalo más grande que dios me dio y ayudándome a cumplir mis metas.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada San Carlos, a la escuela profesional de Contabilidad y Finanzas, en especial a los docentes quienes me compartieron su inteligencia durante los cinco años de estudio realizados en la Universidad.

A mi asesor Dr. Heber Hehemias CHui Betancur, por su asesoramiento, de mi proyecto de tesis y culminación del presente trabajo.

A mis miembros del jurado que siempre estuvieron apoyándome en las revisiones de la presente investigación.

De manera especial también a mi amigo Arturo por el apoyo incondicional.

ÍNDICE GENERAL

	pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
INDICE DE ANEXOS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11

CAPÍTULO I

**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA
INVESTIGACIÓN**

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1.1 PROBLEMA GENERAL	14
1.1.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS	14
1.2 ANTECEDENTES	14
1.2.1 NIVEL INTERNACIONAL	14
1.2.2 NIVEL NACIONAL	16
1.2.3 NIVEL LOCAL	17
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	18
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	
2.1 MARCO TEÓRICO	19
2.1.1 Estado financiero	19
2.1.2 Importancia	19
2.1.3 Objetivos de los Estados Financieros	20
2.1.4 Estado de resultados	20
2.1.5 Estado de Situación Financiera	21
2.1.6 Estado de Flujo de Efectivo	21
2.1.7 Análisis de los estados financieros	22
2.1.8 Métodos De Análisis De Estados Financieros	22
2.1.9 Ratios Financieros	24
2.1.10 Análisis financiero	29
2.1.11 Toma de decisiones Gerenciales	30
2.1.12 El Proceso De Toma De Decisiones	30
2.1.13 Tipos de decisiones	33
2.1.14 El proceso de Toma de Decisiones	34
2.2 MARCO CONCEPTUAL	34
2.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	37
2.3.1 HIPÓTESIS GENERAL	37
2.3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	38

CAPÍTULO III**METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1 ZONA DE ESTUDIO	39
3.2 TAMAÑO DE MUESTRA	39
3.2.1 Población	39
3.2.2 Tamaño de la muestra	40
3.2.3 Selección de la muestra	40
3.3 METODOS Y TECNICAS	40
3.4 TÉCNICA DE ANÁLISIS DE DATOS	40
3.5 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	41
3.6 MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO	42
3.6.1 Diseño de investigación	42
3.6.2 Tipo de investigación	42
3.6.3 Método de investigación	43
3.6.4 Método analítico	43
3.6.5 Método deductivo	43

CAPÍTULO IV**EXPOSICIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

DISCUSIÓN DE RESULTADOS	72
CONCLUSIONES	74
RECOMENDACIONES	76
BIBLIOGRAFÍA	78
ANEXOS	83

ÍNDICE DE TABLAS

	pág.
Tabla 01: Prueba de normalidad.	44
Tabla 02. Correlación de la situación económica y financiera.	45
Tabla 03. Estado de Resultados Integral– Análisis Método Horizontal.	47
Tabla 04. Estado de Resultados Integral – Análisis Método Vertical.	50
Tabla 05. Correlación de la situación económica y la toma de decisión.	56
Tabla 06. Análisis Horizontal Estado de Situación Financiera.	58
Tabla 07. Correlación de la situación financiera y la toma de decisiones.	61
Tabla 08. Análisis Vertical Estado de Situación Financiera.	63
Tabla 09. Resumen de Ratios Financieros.	69

ÍNDICE DE FIGURAS

	pág.
Figura 01. Dispersión de la correlación de la situación económica y financiera.	46
Figura 02. Análisis de Horizontal.	48
Figura 03. Análisis vertical.	51
Figura 04. Dispersión Correlación de la situación económica y la toma de decisión.	57
Figura 05. Análisis Horizontal Estado de Situación Financiera.	60
Figura 06. Correlación de la situación financiera y la toma de decisiones.	62
Figura 07. Figura 07. Análisis Vertical Estado de Situación Financiera.	65
Figura 08. Figura 08. Resumen de Ratios Financieros.	70

INDICE DE ANEXOS

	pág.
Anexo N° 01. Matriz de Consistencia	83
Anexo N° 02. Indicadores Correlacionados	85
Anexo N° 03. Evidencia de la investigación	89
Anexo N° 04. Entrevista al propietario de la empresa ROEL	94

RESUMEN

La investigación responde al problema ¿Cuál es la relación entre el análisis de la situación económica y financiera de la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L. en la toma de decisiones gerenciales?”, así mismo tuvo como objetivo “analizar la relación de la situación económico y financiera en la toma de decisiones gerenciales de la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L”. La metodología fue de tipo descriptivo - correlacional, diseño no experimental. Los resultados obtenidos en la situación económico resultó ser muy alto generando muy bajas utilidades en el Margen Comercial; para el año 2020 aumento a 28.41% en vista a que en el año 2021 se resultó un 33.61%; con un variación negativo de 5.20% esto se debe al costo de los servicios son muy altas en la pandemia según los análisis vertical y horizontal del estado de resultado integral por lo que tiende a disminuir en cuanto al margen comercial para el año 2020, con tendencia a seguir aumentando. En el año 2020, fue 24.57, en el año 2021, fue 24.30 esto significa que la empresa en el año 1 es de 24.57% y para el año 2 es de 24.30%, el margen es de 80%, la empresa trabaja con muy poco financiamiento. De tales ratios se puede apreciar que se mantuvo en el año 2021 en referencia al año 2020, debido a la pandemia. Concluyendo, que el análisis a los estados financieros, son herramientas de gestión indispensables para la toma de decisiones gerenciales.

Palabras Clave: Decisión, financiero, gerencial, ratios y rentabilidad.

ABSTRACT

The investigation responds to the problem: What is the relationship between the analysis of the economic and financial situation of the multiple services company Roel E.I.R.L. in managerial decision-making?", likewise had the objective of "analyzing the relationship of the economic and financial situation in managerial decision-making of the multiple services company Roel E.I.R.L." The methodology was descriptive - correlational, non-experimental design. The results obtained in the economic situation turned out to be very high, generating very low profits in the Commercial Margin; for the year 2020 it increased to 28.41% in view of the fact that in the year 2021 it was 33.61%; with a negative variation of 5.20%, this is due to the cost of services, they are very high in the pandemic according to the vertical and horizontal analysis of the comprehensive income statement, so it tends to decrease in terms of the commercial margin for the year 2020, with a trend to continue increasing. In the year 2020, it was 24.57, in the year 2021, it was 24.30, this means that the company in year 1 is 24.57% and for year 2 it is 24.30%, the margin is 80%, the company works very little funding. From such ratios it can be seen that it was maintained in the year 2021 in reference to the year 2020, due to the pandemic. Concluding that the analysis of the financial statements are essential management tools for managerial decision making.

Keywords: Decision, financial, managerial, ratios and profitability.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación “Análisis de Situación Económico y Financiero de la Empresa servicios múltiples Roel E.I.R.L y su Incidencia en la Toma de Decisiones Gerenciales durante la COVID-19, periodo 2020-2021”, a través de la aplicación de los métodos de análisis (horizontal, vertical y los ratios financieros), teniendo como problema general ¿Cuál es la relación entre el análisis de la situación económica y financiera de la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L. en la toma de decisiones gerenciales, durante la COVID- 19 periodo 2020 – 2021?, siendo de gran importancia en el momento de la toma de decisiones gerenciales considerando que los Estados Financieros desempeñan un papel importante en la gestión financiera proporcionando información del comportamiento del activo, pasivo y patrimonio, siendo los elementos básicos que permiten establecer relaciones o medidas financieras y económicas estando en pandemia de COVID-19 y cuarentena obligatoria establecida por el gobierno central , bajo este orden en medidas genéricas, se puede decir que la contabilidad no solo se circunscribe en brindar información mediante la teneduría de libros, sino que también comprende un campo muy amplio al que todo profesional contable debe alcanzar, es decir que el análisis y la interpretación de la información que ha llegado a estructurarse mediante los estados financieros y sea el soporte del sistema de información gerencial en la toma de decisiones de las empresas. Así mismo se tuvo como objetivo general determinar la relación de la situación económico y financiera en la toma de decisiones gerenciales de la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L durante la COVID- 19 periodo 2020 – 2021.

La investigación se ´presenta por capítulos: capítulo I, planteamiento del problema, antecedentes y objetivos de la investigación; capítulo II, marco teórico, conceptual e hipótesis de la investigación; capítulo III, metodología de la investigación y finalmente en el capítulo IV, exposición, análisis, discusión de los resultados, conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

Objetivo Específico 1. Analizar la relación de la situación económica de la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L en la toma de decisiones gerenciales durante la COVID-19 periodo 2020 – 2021.

Objetivo Específico 2. Analizar la relación de la situación financiera de la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L en la toma de decisiones gerenciales durante la COVID-19 periodo 2020 – 2021.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad a nivel internacional las empresas manipulan información utilizando herramientas financieras disponibles que evacuan factores económicos y financieros para una adecuada toma de decisiones gerenciales, siendo uno de los errores de las empresas no tomar en cuenta esta situaciones que conlleva a dificultades de incrementar su rentabilidad en un periodo establecido y así mismo minimizar los costo y/o gastos. (Pohls, A. 2019).

En el Perú no son ajenas las empresas ya que la problemática radica en en una adecuado análisis económico y financiera que permita mostrar su solidez, liquidez e independencia económica para una adecuada toma de decisiones, debido a la coyuntura de la Covid - 19 que conlleva a una crisis económica afectando considerablemente a las empresa nacionales repercutiendo en los estados financieros. La importancia de la investigación fue obtener información que se brindará a la empresa de la situación financiera y económica para la gerencia de la empresa de servicios múltiples Roel E.I.R.L. tome adecuada decisiones en épocas de crisis.

Siendo el propósito de la investigación proporcionar información a la relevante, precisa, oportuna y real a la gerencia que sea útil para tomar decisiones estratégicas ya sea interna o externa, de tal manera que se pueda determinar con precisión sus estados

financieros y realizar adecuadamente sus indicadores financieros, para lograr un manejo eficiente de las actividades de la empresa de servicios múltiples Roel E.I.R.L y tomar decisiones eficientes y eficaces, que le permita posteriormente ser competitiva, rentable y mantenerse en un mercado competitivo. Y así poder enfrentar en épocas de pandemia.

1.1.1 PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación entre el análisis de la situación económica y financiera de la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L. en la toma de decisiones gerenciales, durante la COVID- 19 periodo 2020 – 2021?

1.1.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

P.E.1. ¿Cuál es la relación entre la situación económica de la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L. en la toma de decisiones gerenciales, durante la COVID- 19 periodo 2020 – 2021?

P.E.2. ¿Cuál es la relación entre la situación Financiera de la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L. en la toma de decisiones gerenciales, durante la COVID- 19 periodo 2020 – 2021?

1.2 ANTECEDENTES

1.2.1 NIVEL INTERNACIONAL

Gualdron (2020). En su tesis "Aplicación de la "sección 8 notas a los estados financieros" bajo los efectos del covid 19 en Colombia", tuvo como objetivo analizar la aplicación de la "sección 8 notas a los estados financieros" bajo los efectos del covid 19 en Colombia, la metodología empleada fue de enfoque cualitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental. El resultado obtenido es que el preparador de información financiera debe informar con las notas a los estados financieros sobre el impacto económico de la suspensión de operaciones y su impacto en la revelación de información, teniendo en cuenta lo establecido en el Anexo 2 del Decreto No. 2420 de 2015. Se concluye que es necesario revisar los aspectos fundamentales de la revelación en los estados financieros,

se estudia el impacto de la pandemia en la economía y se analiza la aplicación de estas consecuencias en la elaboración de anexos a los estados financieros.

Beltran (2021) En su tesis “Como deben evaluar los auditores los hechos relacionados con la hipótesis de negocios en marcha por efectos Covid-19”, tuvo como objetivo identificar factores financieros y económicos que sirvan de base a los auditores financieros para evaluar el cumplimiento de los hechos relacionados con la hipótesis de negocios en marcha en tiempos de covid-19 de acuerdo con los criterios establecidos por el IASB que faculta la presentación de la información financiera. La metodología utilizada se basa en información obtenida de otros países sobre el tema, como indicadores financieros y no financieros y cómo determinar la prueba de cumplimiento de los negocios en curso. Estos datos serán tomados de varios artículos como fuentes académicas, revistas, etc. Debido al inicio de la pandemia desde el año 2020, los resultados obtenidos han incrementado el nivel de incertidumbre en los pronósticos de la gerencia con respecto a los supuestos actualmente utilizados, dando como resultado inconsistencias que afectan los flujos de efectivo, por lo que los auditores deben obtener evidencia de la adecuada gestión de las instalaciones. escepticismo profesional al revisar la información. concluyó que una vez que se ha identificado un evento de negocio en marcha, los auditores deben reconsiderar los planes propuestos por la administración para mitigar el impacto adverso resultante. No habrá eventos futuros que puedan causar que la compañía cese sus operaciones. Por lo tanto, las declaraciones realizadas no son garantías de que la empresa podrá continuar como un negocio en marcha en ausencia de incertidumbres.

Laje (2021) En su tesis “Panorama actual y perspectiva futura sobre los efectos del covid-19 en la comercializadora Agrícola Productiva y Asociados PRODUCTIVACORP S.A. mediante la comparación de los estados financieros de los años 2019 – 2020”, tuvo como objetivo analizar e interpretar los cuadros comparativos de las ventas de la empresa Comercializadora Agrícola Productiva & Asociados Productiva corp S.A. con

R.U.C. 1291760712001., de los ejercicios fiscales 2019 y 2020, La metodología empleada fue básica. Los resultados fueron que en comparación de las ventas de los La Libertad”, tuvo como objetivo comparar los ingresos de las actividades ordinarias mediante la presentación de los estados financieros de las microempresas, para aquello se consideró la valoración del análisis horizontal del Estado de Resultado Integral comparado entre los períodos 2018, 2019 y 2020; la metodología empleada de alcance descriptivo. Los resultados evidenciaron diferenciaciones relativas, permitiendo determinar la disminución de ingresos en la venta de bienes suscitado por la crisis económica originado por la pandemia global del COVID-19, en la cual las actividades comerciales mermaron sus ingresos, que según la revisión literaria puede ocasionar pérdidas en el patrimonio neto, poca liquidez e inestabilidad dentro de las empresas.

1.2.2 NIVEL NACIONAL

Traverso & Quilly (2020) En su tesis “El impacto del Covid-19 en las importaciones de las máquinas para la preparación de alimentos y su incidencia en los estados financieros 2020 en la empresa MVS”, tuvo como objetivo determinar el impacto del covid-19. Los resultados fueron que la empresa MSV se vio afectada por el Covid-19, ya que sus clientes no abrieron en el Estado de Emergencia dificultando hacer pedidos a sus proveedores en el extranjero. - Al no obtener pedidos por mantenimiento de maquinarias, MSV se vio afectado en su circulación de mercaderías, teniendo S/8,551.46 en stock.

Salcedo (2021). En su tesis “Análisis comparativo de los estados financieros de la empresa J DEYMAR S.A.C. del primer semestre del 2018 y 2019 vs los estados financieros del primer semestre del 2020 en el periodo de la pandemia COVID-19”, tuvo como objetivo analizar los Estados Financieros de la empresa J DEYMAR S.A.C. de los primeros semestres del 2018 y 2019 vs los del primer semestre del 2020 en el periodo de la pandemia COVID – 19. Se utilizó el método de investigación básica y no experimental, el diseño de la investigación es descriptivo, analítico y explicativo. En el resultado de la investigación se pudo comprobar que existe diferencia del análisis

comparativo de los Estados Financieros de los primeros semestres del 2018 y 2019 vs los del primer semestre del 2020 en el periodo de la pandemia COVID – 19, de la empresa J DEYMAR S.A.C. Concluyendo que, mediante el análisis de los Estados Financieros expuestos, se pudo encontrar diferencias cuantitativas que afectan de manera directa la rentabilidad, solvencia y liquidez de la empresa J DEYMAR S.A.C.

De la Cruz & Zàrate (2021) En su investigación El objetivo de "Las consecuencias financieras del Covid-19 en la operación de la cadena de cines de Lima en 2020" es determinar el impacto financiero del Covid-19 en la operación continua de la cadena de cines de Lima en 2020. Métodos Se utilizaron métodos cuantitativos, nivel de uso, diseño no experimental. Los resultados del estudio son: El nivel de significancia es de 0.001, por lo que es inferior a 0.05, es decir. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Este resultado muestra que "los impactos económicos han afectado significativamente los pasivos frente a terceros y los beneficios resultantes del Covid-19" en las cadenas de cines de Lima en 2020.

1.2.3 NIVEL LOCAL

Lòpez, Villalba, & Dianderas (2020) En su tesis "Evaluación del impacto de la cuarentena en el índice de morosidad de una entidad financiera en el contexto del Covid-19, Juliaca, 2020", tuvo como objetivo identificar, explicar y señalar las consecuencias del impacto de la cuarentena en el índice de morosidad de una entidad financiera en el contexto del Covid 19. La metodología aplicada fue desarrollada a través de iteraciones de entrevistas mediante la cual se identificaron las categorías y subcategorías de la investigación; la población y muestra estuvo conformada por agentes financieros expertos en materia crediticia. El diseño de investigación pertenece al enfoque cualitativo fenomenológico el cual se ha usado para determinar la hermenéutica del impacto de la cuarentena en el índice de morosidad de la entidad financiera. Los resultados permiten identificar que la cuarentena afectó en el índice de morosidad de la entidad financiera, así mismo; explican el desarrollo de la cuarentena y su afectación a la economía de los

clientes y la entidad financiera. Finalmente, señalan las consecuencias del incremento de morosidad tales como incumplimiento de obligaciones crediticias, aplicación de medidas de recuperación de crédito, disminución de utilidades entre otras. Se concluye que el índice de morosidad se incrementó por consecuencia de la cuarentena, y a raíz de ello se implementaron métodos de recuperación de crédito, tales como; reprogramación de créditos, amortizaciones y congelamiento de deuda. Se debe considerar que las medidas adoptadas se enfoquen a dar solución a corto, mediano y largo plazo; en consecuencia, se recomienda que se replique este tipo de estudios para la definición del impacto de la pandemia en las entidades financieras de toda la Nación.

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación de la situación económico y financiera en la toma de decisiones gerenciales de la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L durante la COVID- 19 periodo 2020 – 2021.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

O.E.1. Analizar la relación de la situación económica de la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L en la toma de decisiones gerenciales durante la COVID- 19 periodo 2020 – 2021.

O.E.2. Analizar la relación de la situación financiera de la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L en la toma de decisiones gerenciales durante la COVID- 19 periodo 2020 – 2021.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Estado financiero

Los estados financieros de una empresa son resúmenes de datos referidos a sus activos, sus pasivos y su patrimonio (en el balance) y sus ingresos y gastos. Estos datos por sí solos, sin un análisis, pueden llevar a conclusiones erróneas acerca de la situación financiera de la empresa. Para evaluar la salud financiera de una empresa hay varios instrumentos, entre ellos el análisis horizontal, el análisis vertical y el análisis de ratios. Los ratios (coeficientes) sirven al analista financiero para establecer dos tipos de comparaciones (Shim, 2004).

2.1.2 Importancia

Flores (2008). A través de los cuadros financieros, se da a conocer a las entidades fiscalizadoras, la situación económica de la empresa (CONASEV, SUNAT). Reflejan en forma cronológica los hechos operacionales para efectos de toma de decisiones (origen y aplicación y de los recursos). Justificando la contabilidad porque es un sistema de información útil para la toma de decisiones. Su importancia radica en que los estados

financieros sirven de fuente de información para los interesados en las actividades económicas de la empresa (Shim, 2004).

2.1.3 Objetivos de los Estados Financieros

Según Flores (2008). La toma de decisiones sirve como fundamento sobre la inversión y financiamiento.

Representa una herramienta para evaluar la gestión de la gerencia y la capacidad de la empresa para generar efectivo y equivalentes de efectivo.

- a) El cálculo de la empresa que permite el control.
- b) La política de la dirección y de los accionistas en materia societaria sirve de base para guiar a la empresa (Flores, 2008).

2.1.4 Estado de resultados

Incluye cuentas de ingresos, costos y gastos presentadas con base en la función base de costos. Debe seguirse la formulación: Deben incluirse todas las partidas que reflejan ingresos o ganancias y gastos o pérdidas incurridos durante el período.(Flores, 2008).

- **Ingresos:** Representan entrada de recursos en forma de incrementos del activo o disminuciones del pasivo o una combinación de ambos, que generan incrementos en el patrimonio neto, devengados por la venta de bienes, por la prestación de servicios o por la ejecución de otras actividades realizadas durante el período, que no provienen de los aportes de capital.
- **Gastos:** Representan una salida de recursos, una disminución de activos o un aumento de pasivos, o ambos, y dan como resultado una disminución del patrimonio neto de las actividades administrativas, de marketing, de investigación, de financiación, etc. para el desarrollo, si no dan lugar a retiro de capital o de utilidades.

2.1.5 Estado de Situación Financiera

Según Flores (2008), menciona que es un estado conciso y sintético, formulado con datos de los libros de contabilidad, llevados por partida doble, en el cual se consignan de un lado todos los recursos y del otro todas las obligaciones de la empresa en una fecha determinada (Shim, 2004).

El Balance General y su contenido es:

- ✓ **Activo:** la empresa controla sus recursos, como consecuencia de la venta y otros eventos pasados, y se espera que fluyan beneficios económicos a la empresa de su utilización de sus recursos.
- ✓ **Pasivo:** Los hechos pasados son deberes presentes como resultado, se realiza el pago para que produzca a la empresa una demanda de bienes.
- ✓ **Patrimonio Neto:** Se compone de partidas que reflejan los recursos invertidos por los socios o accionistas, las utilidades de los negocios que realiza la sociedad y otras partidas que indican las disposiciones legales, reglamentarias y contractuales que deben indicar claramente el monto total de la cuenta. (Shim, 2004).

2.1.6 Estado de Flujo de Efectivo

Flores (2008). Presenta los flujos de ingresos y egresos de efectivo (dinero en efectivo) que ha tenido una empresa durante un periodo determinado y analizado por actividades de operación, inversión y financiamiento. Además de ello, nos permite saber cómo la empresa ha aumentado o disminuido su efectivo, ya sea vía eficiencia en la cobranza, mayor endeudamiento o amortización de deuda neto de intereses. Nuevas inversiones o desinversión de activos. Es preciso resaltar que el autor también señala al Flujo de Caja como otro estado financiero relevante para controlar la gestión de Tesorería. "Reportes

resumidos de las transacciones contables. Pueden ser aplicables a cualquier momento y a cualquier lapso de tiempo.

Los Objetivos:

- a. Proveer información sobre los ingresos y egresos de efectivo o de los equivalentes de efectivo de una entidad en un periodo dado.
- b. Ayudar a los inversionistas, a las entidades financieras, acreedores y otros a:
 - Evaluar la habilidad de la empresa para generar efectivo y hacer frente a sus obligaciones.
 - Evaluar el origen del efectivo o equivalente de efectivo obtenidos y su aplicación a las diferentes actividades de la empresa.
 - Mejorar las políticas de ventas, cobranza, compras, financiamiento, pagos de acreencias, entre otras políticas que conllevan al manejo de efectivo.
 - Evaluar el efecto sobre la situación financiera de las transacciones de inversión y financiamiento que requieran de efectivo, así como también de las no requieran.
- c) Reportar el efecto de los cambios de efectivo durante un periodo de operación de la entidad en sus transacciones de inversión y financiamiento (Shim, 2004).

2.1.7 Análisis de los estados financieros

Según el autor: Chapi (2001). Es un proceso consistente en la aplicación de los instrumentos y técnicas analíticas a la información contable y financiera, para obtener resultados que sirvan de elementos de juicio a la alta dirección de una empresa para la correcta toma de decisiones (Shim, 2004).

2.1.8 Métodos De Análisis De Estados Financieros

Los métodos de análisis aplicados en este informe son: a) análisis vertical referido a la estructura del estado financiero y b) análisis horizontal referido a la variación absoluta o relativa del estado financiero en el tiempo.

Los siguientes son los principales métodos que usted debe conocer para efectuar al análisis de la información financiera: (Shim, 2004).

- Método de análisis vertical
- Método de análisis horizontal o de tendencias
- Método de ratios financieros.

A. Métodos de Análisis Horizontal

El método análisis horizontal puede incluir una comparación entre estados. En este caso el estado inicial se utilizará como base. Este análisis puede incluir tres o más estados comparativos, en este caso la primera fecha o periodo puede utilizarse como base para comparar todas las fechas o periodos posteriores. Alternativamente cada estado puede compararse más aún por la coyuntura actual de la COVID - 19 (Shim, 2004).

B. Método de Análisis Vertical

El método de análisis vertical es una de las técnicas más sencillas dentro del análisis financiero. Consiste en tomar uno o varios estados financieros (Balance General y Estado de Ganancias y Pérdidas) y relacionar cada una de sus partes con el total determinado, dentro del mismo estado, el cual se denomina cifra base. También se puede decir que es un análisis estático porque analiza la situación económica en un momento dado sin considerar los cambios a lo largo del tiempo. (Shim, 2004).

C. Métodos de Análisis de razones Financieras

Los métodos de análisis anteriores pueden expresar otras relaciones en razón o porcentajes, con frecuencia estas partidas se toman de los Estados financieros y por lo tanto son un tipo de análisis vertical la comparación de estas partidas, con partidas de periodos anteriores Chapi (2001).

2.1.9 Ratios Financieros

Las razones financieras, también conocidas como razones económicas, se pueden definir como las relaciones entre las cuentas del balance general y los estados de resultados.

Un conjunto de índices que correlacionan los resultados de dos cuentas de balance o estados de resultados. La información de estas métricas permite a los interesados en el negocio tomar una decisión informada, ya sea propietario de un negocio, banquero, consultor, entrenador, gobierno, etc. Por ejemplo, si comparamos los activos circulantes con los pasivos a corto plazo, sabemos qué tan bien la empresa está en capacidad de pagar y si es suficiente para pagar sus obligaciones con terceros Chapi (2001).

- a. Liquidez como Índices
- b. La gestión como Índices
- c. La Solvencia como Índices
- d. La Rentabilidad como Índices

También conocido como exponente, cociente, razón o razón, expresa el valor de una cantidad en función de otra cantidad y se obtiene dividiendo su valor por el otro. De esta forma, se puede saber cuántas veces se incluye la dimensión que se tiene en cuenta en el contador. Estos coeficientes financieros, se definen como la relación que existe entre las cuentas del Estado de Situación Financiera y del Estado de resultados (Flores, 2016).

- Ratios de Liquidez.
- Ratios de Gestión o actividad.
- Ratios de Rentabilidad.

2.1.9.1 Indicadores de Liquidez

Flores (2016). Estos ratios miden la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus obligaciones en el corto plazo.

La capacidad se calcula de una empresa para pagar la deuda a breve tiempo. Es decir, el dinero en efectivo de que dispone, para cancelar las deudas. la empresa expresa no solamente el uso de las finanzas totales.

Estos índices son tres.

- Liquidez general
- Razón de prueba
- Liquidez absoluta

Muestran el nivel de solvencia financiera de corto plazo de la empresa, en función de la capacidad que tiene para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo que se deriven del ciclo de producción.

Para ello se tienen en cuenta, en diferente medida, dos indicadores de la solvencia actual de la empresa.

2.1.9.2 Rotación de Existencias

La medición es dividiendo el costo de ventas por el volumen de inventario, midiendo así la eficiencia relativa de las empresas para determinar el número de rotaciones de inventario durante el año, lo que indica qué tan rápido se reponen a través de las ventas. Cuantos más tiempos de rotación, más eficiente será la gestión de inventario de la empresa.(Flores, 2016).

$$\frac{\text{Rotación de Inventarios}}{\text{Rotación del Activo Total}} = \text{Costo de Ventas Existencias}$$

Mide la eficacia con la que se utilizan todos los activos de una empresa para generar ingresos al relacionar la cantidad invertida en el activo con el nivel de ventas que genera y los resultados.

2.1.9.3 Rotación de Cuentas por Cobrar

Indica la velocidad de renovación del crédito otorgado y por lo tanto es un indicador de la efectividad de la política de crédito y cobranza aplicada por la empresa.

2.1.9.4 Plazo Promedio de Cobranza

Determina el promedio de días entre la venta y el pago.

Plazo Medio de Cobranza= Cuentas por Cobrar Comerc. *365 días Ventas Netas

La liquidez corriente nos da a conocer, en su aspecto primario, la capacidad de pago de la empresa en el corto plazo.

Rotación De Existencias

- Plazo Promedio De Inmovilización De Existencias
- Rotación De Inmueble Maquinaria Y Equipo
- Rotación De Activo Total
- Rotación De Cuentas Por Cobrar Comerciales
- Plazo Promedio De Cobranza
- Grado De Intensidad En El Capital
- Grado De Depreciación
- Costo De Ventas – Ventas
- Gastos Operacionales – Ventas
- Gastos Financieros – Ventas

a. Rotación de Rotación de Activo Fijo

La medición es dividiendo el nivel de ventas netas por la cantidad invertida en bienes de capital y, por lo tanto, mide la eficiencia relativa con la que una empresa utiliza los bienes de capital para generar ingresos a partir de las ventas.

$$\frac{\text{Ventas}}{\text{Inmuebles, maquinarias y equipo neto de depreciación}}$$

b. Rotación de Activo Total

$$\frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Activo Total}}$$

Calcula la eficacia con la que se utilizan todos los activos de una empresa para generar ingresos al relacionar la cantidad invertida en el activo con el nivel de ventas que genera y los resultados.

c. Rotación de Cuentas por Cobrar Comerciales

Denota la velocidad de renovación del crédito otorgado y por lo tanto es un indicador de la efectividad de la política de crédito y cobranza aplicada por la empresa.

$$\frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Cuentas por cobrar comerciales}}$$

d. Plazo Promedio de Cobranza

Establece el promedio de días entre la venta y el pago.

$$\frac{\text{Cuentas por Cobrar Comerciales} \times 360 \text{ días}}{\text{Ventas Netas}}$$

e. Costo de Ventas

Indica la proporción en que los ingresos generados por la empresa, mediante las ventas, han sido absorbidos por los costos aplicados en la producción de los productos terminados.

Expresa la proporción de los ingresos que una empresa obtiene de las ventas que es absorbida por los costos utilizados en la producción de productos completados.

$$\frac{\text{Costo de Ventas}}{\text{Ventas}}$$

f. Gastos operacionales/ventas

Expresa la proporción de los ingresos que una empresa obtiene de las ventas que es absorbida por los costos utilizados en los rendimientos de productos terminados.

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

g. Gastos de Administración

Denota la porción de los ingresos por ventas de una empresa que es absorbida por los costos financieros.

$$\frac{\text{Gastos de Administración}}{\text{Ventas}}$$

h. Gastos Financieros

El modelo de la proporción de los ingresos por ventas de la empresa que se paga contra pasivos de terceros, indicando el peso relativo de estos gastos.

$$\frac{\text{Gastos Financieros}}{\text{Ventas}}$$

2.1.9.5 Indicadores de Solvencia

Son indicadores que miden la solvencia financiera de largo plazo con que cuenta la empresa, para hacer frente al pago de sus obligaciones con regularidad. La solvencia de la empresa dependerá de la correspondencia que exista entre el plazo de recuperación de las inversiones y el plazo de vencimiento de los recursos financieros propios o de terceros.

a. Razón de endeudamiento total

Se constituye en un indicador o medida del riesgo financiero de la empresa, y depende de la política financiera que aplica la empresa.

$$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$$

El principal endeudamiento financiero supone una mayor financiación procedente de deudas con terceros y, por tanto, un mayor peligro financiero y una inferior solvencia de la empresa.

b. Razón de Endeudamiento Financiero

Medimos la capacidad de endeudamiento de la empresa y su capacidad de pago para enfrentar sus obligaciones.

Pasivo Total
Patrimonio

2.1.9.6 Indicadores de Rentabilidad

Nos sirven para medir la rentabilidad sobre las inversiones de la empresa, específicamente analizando los beneficios. Se debe tener en cuenta un análisis en conjunto con sus factores, como por ejemplo, sus precios, gastos de producción, etc.

2.1.9.7 Rentabilidad financiera

Relación entre beneficio y capital. En su forma más sencilla es la relación entre el beneficio, deducido de impuestos, pero antes de pagos los dividendos y el activo total, expresada dicha relación como porcentaje. También se usa como forma figurada para cualquier actividad cuanto la producción obtenida es mayor que el total de los recursos utilizados.

2.1.10 Análisis financiero

Según: Apaza (2005). Estudio pormenorizado de todas las cuentas que intervienen en el movimiento económico financiero, en forma positiva o negativa de los resultados.

Para: Ferrer (2005). Ante la necesidad de mantener un equilibrio entre las inversiones y las obligaciones a corto y largo plazo, es preciso estudiar el comportamiento de la empresa, derivado de las transacciones que esta realiza en un medio económico; así mismo habrá de analizarse todos los factores que intervienen favorables y desfavorables en la producción y comercialización de bienes o prestación de servicios cuyos resultados positivos o negativos incrementan o reducen la participación de los recursos propios y de terceros puestos a disposición de esta, modificaciones que han reflejado su estructura financiera y por ende indicarán en beneficio o en detrimento de su liquidez solvencia y rentabilidad.

2.1.11 Toma de decisiones Gerenciales

"La decisión es el haber escogido entre varias posibilidades y alternativas la mejor de ellas, habiendo juzgado la factibilidad de llevarla a cabo. La eficacia de la decisión depende no sólo de su calidad, sino también de sus posibilidades y del momento adecuado de aplicación. Es muy importante saber el momento adecuado para tomar una decisión y cuándo ejecutarla. El efecto de dibujo y la configuración surten efecto dentro del período especificado."(Gonzales, 2013).

2.1.12 El Proceso De Toma De Decisiones

Un transcurso consistente de toma de decisiones consta de varios pasos que las empresas deben seguir para aumentar la posibilidad de que sus elecciones sean lógicas y óptimas. Este proceso puede involucrar muchos aspectos, pero generalmente se lleva a cabo en siete pasos.(Franklin, 2011).

- Definir el problema y Diagnosticar
- Las metas Establecidas
- Usar alternativas y buscar soluciones
- Comparar soluciones y alternativas para evaluar
- Buscar alternativas para elegir soluciones
- Seleccionada para la Implementación de la solución
- Examinar los resultados y Dar seguimiento

a) Diagnosticar y definir el problema

Las tareas relacionadas con el diagnóstico y la definición de problemas requieren tres habilidades principales: atención, interpretación e integración. La alerta requiere identificar y monitorear muchos factores ambientales internos y externos para determinar qué factores están causando problemas. Para explicar, se deben evaluar los factores observados y determinar la causa del problema real, no solo los síntomas. Finalmente,

una interpretación de las metas actuales o deseadas de la unidad administrativa o de toda la organización es importante para fines de consolidación.(Franklin, 2011).

b) Establecer metas

Los objetivos son los resultados a alcanzar e indican la dirección hacia la que deben encaminarse las decisiones y acciones. Los objetivos generales expresan cuantitativamente la dirección general de la toma de decisiones. Para lograr una verdadera cobertura, las empresas deben alinear sus objetivos en todos los niveles y unidades administrativas. Esta tarea no es fácil y puede causar muchos conflictos. Una jerarquía de objetivos representa una relación formal entre objetivos en todos los niveles de la empresa. Un buen enfoque para la priorización de objetivos requiere que los objetivos de la unidad de nivel más bajo se logren antes que el siguiente nivel superior, y así sucesivamente hasta que se logren los objetivos de la empresa. (Franklin, 2011).

c) Buscar soluciones alternativas

Hay que encontrar caminos alternativos para alcanzar los objetivos. Estas soluciones van desde listas para usar hasta soluciones diseñadas a la medida. Al buscar soluciones efectivas, los tomadores de decisiones utilizan ideas o benchmarking ya implementados, tomando en cuenta experiencias similares de empresas competidoras o líderes en su esfera de influencia. Por otro lado, cuando se personaliza una solución, se deben incorporar nuevas ideas para que la solución sea específica para el requisito.(Franklin, 2011).

d) Comparar y evaluar soluciones alternativas

Una vez que se han identificado soluciones alternativas, deben compararse y evaluarse. Este paso enfatiza la determinación de los resultados esperados y los costos relativos de cada alternativa. Los tomadores de decisiones necesitan considerar diferentes tipos de consecuencias. Pueden tratar de predecir el impacto en las actividades financieras o de

gestión de la empresa. Se espera que los resultados no sean completamente predecibles, pero pueden usarse para prepararse para un futuro incierto y sus posibles consecuencias y para desarrollar planes de contingencia, es decir, fuentes alternativas de acción en función de la forma en que se desarrollen los acontecimientos enviados.(Franklin, 2011).

e) Elegir entre soluciones alternativas

Una vez que haya sopesado las posibles consecuencias de las soluciones alternativas, es hora de tomar una decisión. Los conceptos de maximización, satisfacción y optimización son importantes para este efecto.

f) Implementar la solución seleccionada

La elección es técnicamente correcta debe ser aceptada y apoyada por los responsables de su implementación para que sea efectiva. Quienes implementan la decisión deben comprender los factores de selección y mediación en la toma de decisiones, asumir y mantener un compromiso para implementar la decisión, planificar los pasos a tiempo para que sea factible, asignar los recursos necesarios y estimar el tiempo requerido para implementar la decisión. (Franklin, 2011).

g) Dar seguimiento y controlar los resultados

Se estableció que la solución elegida no logrará automáticamente los objetivos previstos. Una persona o equipo debe monitorear las actividades de implementación y luego hacer un seguimiento evaluando los resultados de la implementación. Si la implementación no produce resultados satisfactorios, se requieren acciones correctivas. Debido a que las fuerzas ambientales que influyen en las decisiones cambian constantemente, el seguimiento y el control pueden indicar la necesidad de redefinir el problema o revisar los objetivos originales. La retroalimentación en esta etapa puede incluso indicar la necesidad de comenzar de nuevo y repetir todo el proceso de toma de decisiones. Cabe

señalar que cuando realizan estos pasos para tomar decisiones de rutina, no tienen ningún problema cuando el proceso se utiliza en situaciones de bajo riesgo, es decir, cuando pueden asignar probabilidades objetivas a los resultados. Sin embargo, cuando los individuos o equipos toman decisiones adaptativas o innovadoras, rara vez completan los siete pasos en un orden estricto.

2.1.13 Tipos de decisiones

Dependiendo del tamaño y/o complejidad del problema a resolver, las empresas pueden utilizar diferentes tipos de soluciones, desde conocidas y bien definidas hasta inusuales y ambiguas, como puntos de partida para las decisiones de clasificación: cotidiano, adaptable e innovador. (Franklin, 2011).

a) Decisiones de rutina

Las determinaciones de una rutina son decisiones que se toman en situaciones relativamente comunes sin mayores complicaciones. Por lo tanto, los estándares, procedimientos o estándares de operación que las empresas siguen en su día a día, de alguna manera los tienen en cuenta.

b) Decisiones de adaptación

La toma de decisiones adaptativa se refiere a las elecciones que se hacen cuando se enfrentan a una combinación de factores un tanto inusual. Como tales, implican mejoras o cambios en los procedimientos normales. (Franklin, 2011).

c) Decisiones innovadoras

La toma de decisiones innovadoras se basa al hallazgo, identificación y diagnóstico de problemas anómalos y ambiguos y/o el desarrollo de soluciones alternativas únicas o creativas. Por su naturaleza, estas decisiones implican una ruptura con el pasado y rara vez se presentan en una secuencia lógica y ordenada. A menudo se basan en

información que cambia rápidamente. Además, pueden comenzar antes de que el problema esté definido y completamente comprendido. Por lo tanto, para que las personas tomen las iniciativas efectivas, deben prestar mucha atención a definir correctamente el problema y reconocer que las acciones iniciales continúan influyendo en las decisiones posteriores.(Franklin, 2011).

2.1.14 El proceso de Toma de Decisiones

El desarrollo en la toma de decisiones coherente consta de varios pasos que las empresas deben seguir para aumentar la posibilidad de que sus elecciones sean lógicas y óptimas. Este proceso puede involucrar muchos aspectos, pero generalmente se lleva a cabo en siete pasos.(Franklin, 2011).

- Diagnosticar y definir el problema
- Establecer metas
- Buscar soluciones alternativas
- Comparar y evaluar las soluciones alternativas
- Elegir entre soluciones alternativas
- Implementar la solución seleccionada
- Dar seguimiento y controlar los resultados

2.2 MARCO CONCEPTUAL

❖ Activo Circulante.

Efectivo disponible sin ninguna restricción, o cualquiera otra partida de activo que se tenga para convertirse en efectivo o en otra partida similar, mercaderías o servicios dentro de un periodo relativamente cortos.

❖ Activo Corriente

El activo corriente está constituido por las partidas que representan efectivo y por las que se espera sean convertidas en efectivo o absorbidas durante el ciclo operacional de la empresa.

❖ Activo no Corriente

Está constituido por los bienes derechos destinados a permanecer en la empresa por más de un año que puede ser manejado como bienes de cambio sin afectar en alguna medida la continuidad normal de las operaciones de la empresa, así como los créditos otorgados cuya recuperación a su vencimiento supera los doce meses.

❖ Activo Disponible

El efectivo y cualesquiera otras partidas de activos que puedan convertirse inmediatamente en efectivo, sin transformar las operaciones diarias.

❖ Activo Fijo

Conjunto de bienes duraderos que posee una empresa para ser utilizados en las operaciones regulares del negocio.

❖ Análisis Económico

En el análisis de balance, el análisis financiero consiste principalmente en establecer el rendimiento del capital de la empresa.

❖ Análisis Financiero

En el análisis de balance, el análisis financiero trata básicamente de determinar la capacidad que tiene una empresa para hacer frente a sus obligaciones de pago, y los métodos más utilizados para determinar esta capacidad son los ratios, índices o ratios.

❖ Asientos

Es un hecho económico en contabilidad que la cantidad de débitos debe ser igual a la cantidad de créditos.

❖ Balance General

Es el extracto o síntesis de la efectividad contable de una empresa que permite comprender el estado general de la empresa en un momento dado. Los estados financieros a una fecha determinada muestran las fuentes de los fondos utilizados para operar un negocio (pasivos y capital) y los activos y derechos (activos) en los que se invierten esos fondos. También conocido como balance, hoja de balance, hoja de balance.

❖ Capital Social

Es un grupo de dinero, bienes y servicios aportados por los socios para formar un fondo común que sirve como base de propiedad de una empresa y le da derecho a una parte proporcional de las ganancias. Se puede aumentar o disminuir según las necesidades de la sociedad. Si se trata de una empresa, los aportes de los socios deben consistir únicamente en dinero o bienes.

❖ Contabilidad

Un método de información cuantitativa sistemática y estructurada en unidades monetarias sobre las transacciones realizadas por la empresa y ciertos hechos económicos que afectan a la empresa con el fin de facilitar la toma de decisiones financieras de los diversos grupos de interés relacionados con esta empresa.

❖ Contribuyente

Es un contribuyente que cumple una obligación tributaria o un hecho generador de una obligación tributaria. También se define como una persona natural o jurídica que es propietaria de bienes, realiza una actividad económica o ejerce derechos que legalmente dan origen a obligaciones tributarias.

❖ Crédito Fiscal

A favor del contribuyente, al determinar la obligación tributaria, la cantidad que podrá deducir de la deuda tributaria para determinar el monto a ingresar al fisco.

❖ Debe

Indica el término contable del lado izquierdo de la cuenta en el que se registra el monto del débito, débito o débito.

❖ Empresa

Las organizaciones integradas por personas naturales, bienes indivisibles o personas jurídicas que se dediquen a cualquier actividad lucrativa, o personas jurídicas que se dediquen a actividades lucrativas de extracción, producción y comercialización o actividades similares, excluidas las asociaciones y fundaciones sin fines de lucro. Tiene personalidad jurídica y debe ser establecido por ley.

❖ Finanzas

La rama de la gestión empresarial es responsable de obtener y determinar el flujo de fondos necesarios para que una empresa maximice su valor económico, y de asignar y administrar esos fondos entre varios activos, plazos y fuentes de financiamiento.

❖ Flujo de Efectivo

Muestra el estado de los ingresos, los cambios en los gastos y la disponibilidad de fondos en una fecha establecida. El movimiento de dinero en un mercado o economía.

❖ Ganancia

Utilidad o ganancia de una inversión o transacción, generalmente definida como el valor de los productos vendidos, los costos descontados de las materias primas y la depreciación, menos los pagos por elementos contractuales como salarios, intereses y rentas.

2.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**2.3.1 HIPÓTESIS GENERAL**

La relación entre la situación económica, financiera y la toma de decisiones gerenciales es positiva en la Empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L durante la COVID- 19 periodo 2020 – 2021.

2.3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

H.E.1. La relación entre la situación económica es significativa para la toma de decisiones gerenciales de la Empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L durante la COVID- 19 periodo 2020 – 2021.

H.E.2. La relación entre la situación financiera es medianamente positiva y la toma de decisiones gerenciales es positiva de la Empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L durante la COVID- 19 periodo 2020 – 2021.

CAPÍTULO III

METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 ZONA DE ESTUDIO

La investigación se desarrolló en la Empresa de Servicios Múltiples ROEL E.I.R.L, el cual está ubicado en el Jr. Los Alamos Nro. 120, Urb. Los Pinos, en la ciudad de Puno, donde se analizará la situación económico y financiero de la empresa de servicios múltiples ROEL E.I.R.L y su incidencia en la toma de decisiones gerenciales, durante los periodos 2020 – 2021.

3.2 TAMAÑO DE MUESTRA

3.2.1 Población

Según Hernández, et al (2006). La población de la investigación fue la la empresa de servicios múltiples Roel E.I.R.L. de la ciudad de Puno, en tanto para las correlación de la variable 1 y variable 2 se utilizó las tablas de la situación económica y financiera siendo definida de individuos u objetos que tienen características similares, todas las personas u objetos dentro de una determinada población por lo general tienen una característica.

La población para el presente trabajo de investigación fue la empresa de servicios múltiples Roel E.I.R.L. de la ciudad de Puno, donde se entrevistó al gerente de la empresa, en la cual se utilizó información que contiene los estados financieros de los periodos 2020-2021.

3.2.2 Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra de la investigación se realizó entrevista al gerente, así mismo se analizó los estados financieros de la empresa de servicios múltiples Roel E.I.R.L. de la ciudad de Puno. En la cual se utilizó la información que contiene los estados financieros utilizando métodos y técnica para su mejor análisis de los periodos 2020-2021. (Hernández; et al, 2006).

3.2.3 Selección de la muestra

La selección de la muestra fue no probabilística ya se entrevistó al gerente de acuerdo a los análisis de la situación económica y financiera, de ello se consideró las 11 tablas para las respectivas correlaciones de la empresa de servicios múltiples Roel E.I.R.L. de la ciudad de Puno. (Hernández; et al, 2006).

3.3 METODOS Y TECNICAS

- **Método descriptivo**

Se define como "separar las partes de un todo y revisar cuidadosamente cada elemento por separado". Este método es útil cuando se realiza un trabajo de investigación literaria, que implica una revisión por separado del material necesario para el estudio de toda la colección.

- **Método deductivo**

Según: Bernal, (2006). El método deductivo, parte en tomar decisiones generales para explicaciones particulares. Parte de datos generales aceptados como valederos.

3.4 TÉCNICA DE ANÁLISIS DE DATOS

- ◆ **Observación**

Es el proceso de abstracción que realiza el investigador o quien pretenda ser investigador respecto de un hecho, objeto o fenómeno de estudio o preocupación con el

objeto de determinar sus características, elementos, desarrollo, relaciones y contradicciones que se dan a su interior. La observación constituye una de las técnicas más importantes, porque permitirá encontrar problemas, caracterizarlos, describirlos, explicarlos y encararlos.

❖ **Recopilación Documental**

Mediante esta técnica que nos permitió recopilar datos e información necesaria que fue útil para desarrollar y sustentar el presente trabajo de investigación, consistiendo en recolectar básicamente los estados financieros de los dos períodos en estudio, recurriendo a la gerencia de la empresa, además para obtener información de los documentos como la estructura orgánica, manual de organización y funciones, reglamento, estatuto, memoria anual, registro de socios, planes estratégicos, entre otros documentos.

Análisis documental

El estudio de documentos es el trabajo mediante el cual extraemos algunos conceptos de un documento en un proceso intelectual con el fin de representar y facilitar el acceso al original. El análisis es, pues, la derivación de un conjunto de palabras y símbolos a partir de un documento.

Las fuentes principales para la obtención de información para la investigación fueron los documentos que a continuación se detallan: -Estado de Situación Financiera de la empresa correspondiente a los periodos 2020 y 2021 y Estado de Resultado Integral correspondiente a los períodos 2020 y 2021.

3.5 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

De la Hipótesis general

a) Variable Independiente

Situación económica y financiera

b) Variable Dependiente

Toma de decisiones gerenciales.

De la hipótesis específica 1**a) Variable Independiente**

Método horizontal y vertical

b) Variable Dependiente

Toma de decisiones gerenciales

De la hipótesis específica 2**a) Variable Independiente**

Indicadores financieros

b) Variable Dependiente

Toma de decisiones gerenciales

3.6 MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO**3.6.1 Diseño de investigación**

Los estudios transversales no experimentales, porque los datos se recopilan una sola vez, son aquellos estudios en los que las variables no se manipulan deliberadamente, en los que los fenómenos se observan sólo en entornos naturales y luego se analizan., (Hernández, Fernandez, , & Baptista, , 2006). La investigación no experimental no crea condiciones, sino que observa condiciones que ya existen y que no fueron causadas intencionalmente por el investigador. Siendo en la investigación la recolección de los estados financieros de la empresa de servicios múltiples Roel E.I.R.L.

3.6.2 Tipo de investigación

Tipo: Descriptivo - Correlacional, porque el objetivo fue la relación de la situación económico y financiera en la toma de decisiones gerenciales de la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L durante la COVID- 19 periodo 2020 – 2021. Como explica

(Hernández, Fernandez, , & Baptista, , 2006), ya que se realizó la relación del análisis financiero y económico en la toma de decisiones gerenciales en medio de la COVID-19.

3.6.3 Método de investigación

Cuantitativo porque la recopilación de datos se usa para probar hipótesis basadas en mediciones numéricas y análisis estadísticos para modelar el comportamiento y probar la teoría, (Hernández, Fernandez, , & Baptista, , 2006), Según (Bernal, 2006), Los métodos cuantitativos se basan en medir las características de los fenómenos sociales, lo que significa derivar un conjunto de hipótesis a partir de un sistema conceptual correspondiente al problema analizado, que expresa deductivamente la relación entre las variables estudiadas. Este enfoque tiende a generalizar y normalizar los resultados.

3.6.4 Método analítico

Se define como "separar las partes de un todo y revisar cuidadosamente cada elemento por separado". Este método es útil en trabajos de investigación literaria que implican una revisión por separado del material necesario para el estudio de toda la colección.

3.6.5 Método deductivo

Según: Bernal, (2006). El método deductivo, parte en tomar decisiones generales para explicaciones particulares. Parte de datos generales aceptados como valederos.

Tabla 01: Prueba de normalidad.

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadíst		Sig.	Estadísti		Sig.
	ico	gl		co	gl	
Económica	,305	10	,009	,781	10	,008
Financiero	,254	10	,067	,833	10	,036
Toma Decisiones	,272	10	,035	,802	10	,015

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Extraído del software Spss (versión 23).

De acuerdo con la tabla 1, se visualiza la significancia bilateral en las variables resultando menos a 0.007, interpretando que se utilizó el Rho de Spearman para las correlaciones respectivas.

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Relación de la situación económico y financiera en la toma de decisiones gerenciales de la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L durante la COVID- 19 periodo 2020 – 2021.

Tabla 02. Correlación de la situación económica y financiera.

		Correlaciones		
			Económica y Financiera	Toma de Decisiones
Rho de Spearman	Económica y Financiera	Coefficiente de correlación	1,000	,730*
		Sig. (bilateral)	.	,016
		N	10	10
	Toma de Decisiones	Coefficiente de correlación	,730*	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	.
		N	10	10

*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

Fuente. Extraído del software Spss (versión 23).



Figura 01. Dispersión de la correlación de la situación económica y financiera.

De acuerdo a la tabla 2, correlación de la situación económico y financiera en la toma de decisiones gerenciales, se obtuvo una correlación positiva considerable entre ambas variables (0.730); de acuerdo a la correlación del Rho de Spearman.

El análisis horizontal consiste en un estudio del comportamiento de cada una de las cuentas del estado o sea aumentos y disminuciones que ocurren en el transcurso del tiempo.

ANÁLISIS HORIZONTAL ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL SERVICIOS

MÚLTIPLES ROEL E.I.R.L

(En soles – Valores Constantes)

Tabla 03. Estado de Resultados Integral– Análisis Método Horizontal.

RUBROS	Periodos Terminados al :			
	2020	2021	Variación	%
Ventas Netas o ingresos por servicios	289,526.00	146,960.00	142,566.00	97.01
(-) Descuentos, rebajas y bonificaciones concedidas				
Ventas Netas	289,526.00	146,960.00	142,566.00	97.01
(-) Costo de Ventas	-207,262.00	-97,565.00	-109,697.00	112.43
Resultado Bruto	82,264.00	49,395.00	32,869.00	66.54
(-) Gastos de Venta				
(-) Gastos de Administración	-51,366.00	-45,647.00	-5,719.00	12.53
Resultado de Operación	30,898.00	3,748.00	27,150.00	724.39
(-) Gastos financieros				
(+) Ingresos financieros				
(+) Otros ingresos				
(+) Enajenación de valores y bienes del activo fijo				
(-) Costo enajenación de valores y bienes activo fijo				
(-) Gastos Diversos	-95		-95.00	
Utilidad (Pérdida) Antes de Part. e Impuestos	30,803.00	3,748.00	27,055.00	721.85
participaciones				
impuesto a la renta 10%	3,080.30	375		
RESULTADOS DEL EJERCICIO	27,722.70	3,373.20	24,349.50	721.85

Fuente: Estados Financieros de la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L

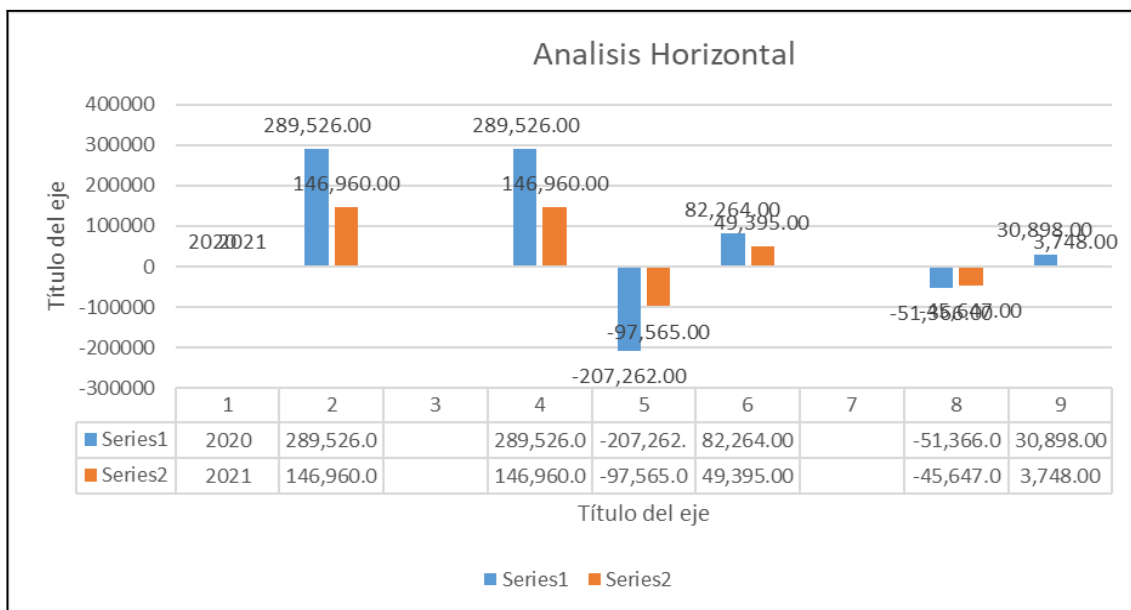


Figura 02: Análisis de Horizontal.

ANÁLISIS HORIZONTAL

En el análisis Horizontal del Estados de Ganancias y Pérdidas de la de la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L reflejan las ventas netas acumuladas durante el ejercicio por la venta de energía eléctrica u otros ingresos complementarios a este rubro, realizado por la empresa en el ejercicio gravable.

1. En el Estado de Ganancias y Pérdidas durante los años 2021-2020 las ventas netas han tenido una variación de S/. 142,566.00 que representa en valores relativos un 97.01% el aumento se debe a que la empresa detuvo sus actividades económicas, por la pandemia y la cuarentena establecida por el gobierno central.
2. El costo de ventas en ambos periodos tuvo una variación de s/. -109,697.00 que representa un 112.43%, el incremento se debe en gran medida al aumento de precios en los insumos y otros componentes, debido a que en la pandemia y cuarentena no hubo personal disponible para prestar servicio y los insumos eran muy escasos, además tenían precios muy altos.
3. La utilidad bruta en ambos periodos presenta un aumento de s/. 32,869.00 que representa 66.54% debido a los incrementos de los gastos operacionales.

4. La utilidad del ejercicio en ambos periodos también presenta una disminución de s/. 24,349.20 que representa un 721.85% esto debido al incremento de los gastos de administración debido a la pandemia y la cuarentena establecida por el gobierno central.

**ANÁLISIS DE ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL (MÉTODO VERTICAL)
MÉTODO VERTICAL**

Mediante el cual se estudia las relaciones entre los elementos en un solo grupo de Estados Financieros en este caso del Estado de Resultados integral.

**ANÁLISIS VERTICAL
ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL
DE SERVICIOS MÚLTIPLES ROEL E.I.R.L
(En soles – Valores Constantes)**

Tabla 04. Estado de Resultados Integral – Análisis Método Vertical.

RUBROS	Periodos Terminados al :			
	2020	%	2021	%
Ventas Netas o ingresos por servicios	289526	100	146960	100
(-) Descuentos, rebajas y bonificaciones concedidas		0		0
Ventas Netas	289526	100	146960	100
(-) Costo de Ventas	-207262	-71.586662	-97565	-66.388813
Resultado Bruto	82264	28.413338	49395	33.611187
(-) Gastos de Venta		0		0
(-) Gastos de Administración	-51366	-17.741412	-45647	-31.060833
Resultado de Operación	30898	10.671926	3748	2.5503538
(-) Gastos financieros				
(+) Ingresos financieros				
(+) Otros ingresos				
(+) Enajenación de valores y bienes del activo fijo				
(-) Costo enajenación de valores y bienes activo fijo				
(-) Gastos Diversos	-95	-0.0328123		
Utilidad (Pérdida) Antes de Part. e Impuestos	30803	10.639114	3748	2.5503538
participaciones				
impuesto a la renta 10%	3080.3	1.0639114	374.8	0.2550354
RESULTADOS DEL EJERCICIO	27722.7	9.5752022	3373.2	2.2953185

Fuente: Estados Financieros de la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L

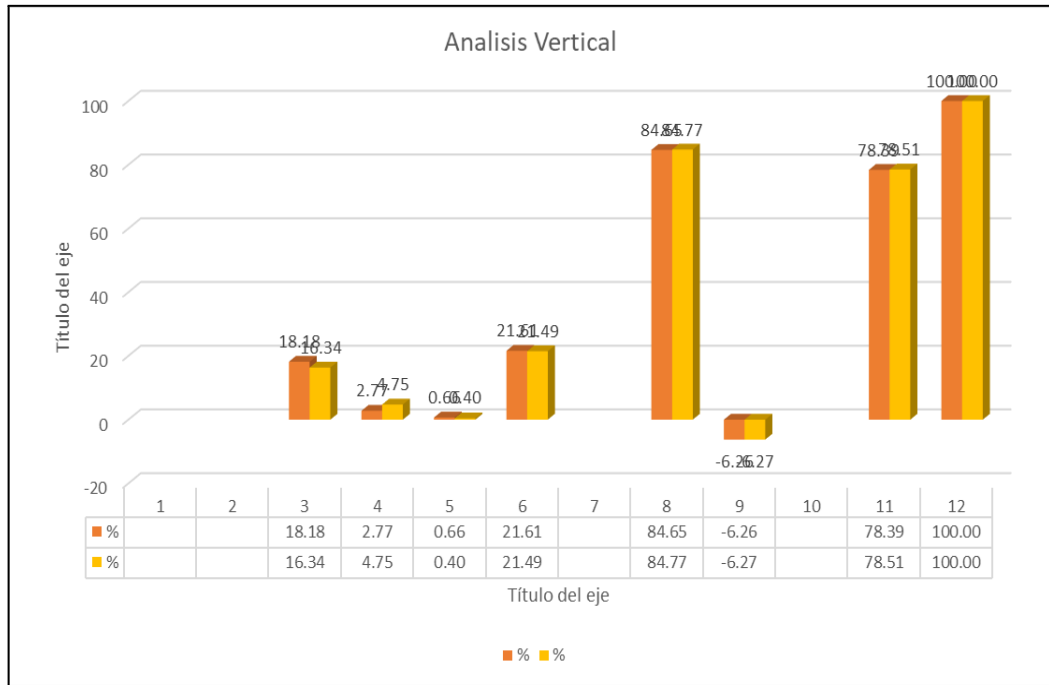


Figura 03. Análisis vertical.

ANÁLISIS VERTICAL

En el análisis Vertical del Estados de Ganancias y Pérdidas de la de la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L reflejan las ventas netas acumuladas durante el ejercicio por la venta de energía eléctrica u otros ingresos complementarios a este rubro, realizado por la empresa en el ejercicio gravable.

1. En el estado de ganancias y pérdidas año 2021, las ventas netas ascienden a la suma de s/. 146,960.00 y en el año 2020 es de s/. 289,526.00 en ambos casos representa el 100%.
2. El costo de ventas en el año 2021 representa el 66.39% y en el año 2020 es de 71.59% supuestamente es muy alto en ambos años, a esto aparentemente la pandemia y la cuarentena disminuye los costos de ventas en la empresa.
3. La utilidad bruta se aumenta en el año 2021 el 33.61% y en el año 2020 disminuye a causa de la pandemia y la cuarentena en 28.41% esto debido a los altos costos que demanda la prestación del servicio, al periodo que corresponde.

4. A pesar que los gastos operacionales son bajos, la utilidad neta representa en el año 2021 un 2.30% y en el año 2020 al 9.58% que es sumamente bajo, por lo que la empresa debe realizar correctivos y adaptarse a la situación actual del periodo que corresponde.

ANALISIS E INTERPRETACION DE ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRAL MEDIANTE LOS RATIOS FINANCIEROS

RATIOS DE RENTABILIDAD

Permite evaluar los resultados de la gestión y la eficiencia administrativa de los recursos económicos y financieros de la empresa.

a. Rentabilidad sobre los capitales propios

La rentabilidad generalmente muestra qué tan bien estamos usando nuestras propias inversiones y las de otros en el manejo de las finanzas de la empresa. Este índice nos permite medir el rendimiento del capital utilizando el rendimiento de la inversión en la empresa.

$$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$$

En el análisis de ratio se puede apreciar un incremento considerable de 7.80% resultando el año 2020 el patrimonio invertido por la empresa que genera una utilidad de 8.88% y para el año 2021 que generó utilidades por 1.08% sobre el patrimonio. Se concluye que la empresa SERVICIOS MÚLTIPLES ROEL E.I.R.L teniendo un nivel de rentabilidad de patrimonio no aceptable. Ya que se considera un buen rendimiento mayor al 25%, cuanto mayor sea la utilidad, mayor será la rentabilidad para el dueño de la empresa. Se considera la pandemia y la cuarentena que obligó el gobierno central y la paralización de toda actividad económica de la empresa.

b. Rentabilidad sobre las ventas

$$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}}$$

INTERPRETACIÓN:

En el análisis del indicador financiero la rentabilidad de ventas netas es aceptable, debido a la pandemia y cuarentena de esta manera se aprecia un incremento mínimo de 7.28% resultando el año 2020 un porcentaje de 9.58% mientras que en el año 2021 representa un 2.30% sobre las ventas netas, a pesar de la mínima rentabilidad se tiene tendencia de disminuir en los próximos periodos por el costo de producción alto y cuarentena obligatoria. Se concluye que la empresa SERVICIOS MÚLTIPLES ROEL E.I.R.L teniendo un nivel de rentabilidad bajo con tendencia a disminuir en el año siguiente, por la pandemia y la cuarentena obligatoria que estableció el gobierno central. Es decir, que por cada sol vendido hemos obtenido el 9.58% de utilidad para el año 2020.

c. Costo de Ventas – Ventas

Representa el porcentaje de ingresos generados por la empresa, la cantidad de ventas absorbidas y los costos gastados en el rendimiento de productos finalizados.

$$\frac{\text{Costo de Ventas}}{\text{Ventas}}$$

INTERPRETACIÓN:

En el costo de ventas de la empresa SERVICIOS MÚLTIPLES ROEL E.I.R.L se muestra que en los años 2020 y 2021 son del 71.59% y 66.39% por lo que se tiene un disminución negativo de costo de producción en un 5.20% esto debido a las alzas en la materia prima e insumos químicos por su elevado costo en temporadas escasas, estando en pandemia y cuarentena. Para tener un indicador óptimo deberá ser menor al 60%.

d. Margen comercial

$$\frac{\text{Ventas Netas} - \text{Costo de Ventas}}{\text{Ventas Netas}}$$

INTERPRETACIÓN:

El Margen Comercial permite conocer la Rentabilidad de las Ventas frente a sus costos, también mide la capacidad para cubrir los gastos operativos y generar utilidades; y para el año 2020 aumento a 28.41% en vista a que en el año 2021 se resultó un 33.61%; con un variación negativo de 5.20% esto se debe al costo de los servicios son muy altas en la pandemia y cuarentena como se apreció en los primeros análisis vertical y horizontal del estado de resultado integral por lo que tiende a disminuir en cuanto al margen comercial para el año 2020, con tendencia a seguir aumentando para el próximo año debido a la pandemia y cuarentena. Para que el indicador sea aceptable deberá ser igual o mayor al 30%.

TOMA DE DECISIONES GERENCIALES**DECISIONES TOMADA POR LA EMPRESA DE ACUERDO A LA ENTREVISTA**

- a. La prestación de los servicios es por pedidos o solicitud y se rigen en cumplir dicha demanda sin tomar importancia el control de los costos para prestar el servicio.
- b. Las utilidades obtenidas al final del ejercicio son destinadas directamente a los socios familiares.
- c. Prestación de servicios múltiples es limitada. Ya que se aplica el servicio por encargo o por pedidos y solicitud del cliente.
- d. Con los ingresos por la prestación de servicios en la pandemia de **COVID - 19**, se realizan adquisiciones en actividades virtuales y capacitación a los colaboradores sobre los nuevos procesos establecidos por ESSALUD frente a la pandemia de **COVID - 19**, para laborar con normalidad.

e. Para obtener los recursos necesarios para brindar el servicio la empresa recibe un pedido formal de parte del cliente en un 100% de pago por adelantado.

TOMA DE DECISIONES DE ACUERDO AL ANÁLISIS ECONÓMICO

a. En el rubro de costo de producción son muy altos representando el 71.59% y 66.39% en los años 2020 y 2021 respectivamente, el costo debería reducir hasta mínimamente en un 70% por lo que debería optar por un sistema de costos de producción, buscar mejoras los gastos indirectos sin perder la calidad en los servicios.

b. Se tiene una disminución en las ventas de servicios por ende en las utilidades que se mantuvo un 97.01% en cual se mantuvo a la par en ambos años, sin embargo, los costos de producción siguen siendo muy altos. Y los márgenes comerciales representa un 9.58% y 2.30% para el año 2020 y 2021 respectivamente de acuerdo al análisis los costos y gastos son más altos que en el anterior periodo. De acuerdo a los resultados las utilidades deberían capitalizarse al menos en 60%.

c. En el 2020 la prestación de servicios es muy bajo a comparación del año anterior debido a la pandemia de **COVID – 19** y la cuarentena establecida por el gobierno central, sin embargo, las captaciones de clientes son limitados. Deberá hacer uso de la tecnología utilizando las redes sociales empresariales,

d. En el rubro de otras cuentas por cobrar específicamente por concepto de saldo a favor por la prestación del servicio no se tiene una variación pese a ello sigue siendo un ingreso considerable. Para el año 2020 no se tiene una variación de 0.00% siendo indispensable como liquidez para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo como también hacer inversiones que podrían ser financiados a largo plazo por lo que no afectaría a la liquidez de la empresa estando en pandemia de **COVID - 19** y cuarentena obligatoria establecido por el gobierno central.

e. En el rubro de otras cuentas por pagar, representa específicamente los anticipos de cliente con una variación de 0.00% por lo que el cliente asegura la entrega a tal fecha y de calidad, debido a la pandemia de **COVID - 19** y cuarentena obligatoria, la empresa

culminó todo el servicio pendiente con sus clientes, por ende, se debe cumplir con dicho pedido por cuestión de confianza y lealtad en el cliente el cual asegurar pedidos en periodos futuros.

f. Debido al incremento de la pandemia de COVID - 19 y la cuarentena obligatoria correría el riesgo de no contar con suficientes fondos. Por lo que debe capitalizar por lo menos el 50% de las utilidades para reducir posibles riesgos inopinados como la pandemia de COVID - 19 y cuarentena.

g. La empresa tomó la decisión de afectar a su reserva legal para hacer frente a sus obligaciones urgentes establecidas por el gobierno central frente a la pandemia de COVID - 19 y cuarentena obligatoria.

ANÁLISIS DEL SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO

Analizar la relación de la situación económica de la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L en la toma de decisiones gerenciales durante la COVID-19 en los periodos 2020 – 2021.

Tabla 05. Correlación de la situación económica y la toma de decisión.

Correlaciones							
Rho Spearman	de	Toma de Decisiones	de	Coefficiente correlación	de	Toma de Decisiones	Económica
						1,000	,867**
				Sig. (bilateral)		.	,001
				N		10	10
		Económica	de	Coefficiente correlación	de	,867**	1,000
				Sig. (bilateral)		,001	.
				N		10	10

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

Fuente. Extraído del software Spss (versión 23).



Figura 04. Dispersión Correlación de la situación económica y la toma de decisión.

De acuerdo a la tabla 5, correlación de la situación económica y la toma de decisiones gerenciales, se obtuvo una correlación positiva considerable entre ambas variables (0.867); de acuerdo a la correlación del Rho de Spearman.

SITUACIÓN FINANCIERO

ANÁLISIS DE ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA (MÉTODO HORIZONTAL)

Tabla 06. Análisis Horizontal Estado de Situación Financiera.

RUBROS	PERIODOS TERMINADOS			
	2020	2021	Variación	%
A C T I V O				
ACTIVO CORRIENTE				
Caja y bancos	75,235.00	67,549.00	7,686.00	11.38
Ctas por cobrar comerciales - terceros				
Ctas por cobrar comerciales - relacionados				
Ctas por cobrar per, acc, soc, dir y gerentes				
Ctas por cobrar diversas - terceros				
Ctas por cobrar diversas - relacionados				
Mercaderías				
Productos terminados				
Productos en proceso				
Materias primas				
Materiales aux, suministros y repuestos	11,449.00	19,620.00	-8,171.00	-41.65
Otros activos corrientes	2,735.00	1,653.00	1,082.00	65.46
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	89,419.00	88,822.00	597.00	0.67
Act. adq. en arrendamiento financiero. (2)				
Inmuebles, maquinarias y equipo	350,346.00	350,346.00	0	0
Depreciación de 1,2 e IME acumulada	-25,894.00	-25,894.00	0	0

Activo diferido				
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	324,452.00	324,452.00	0	0
TOTAL ACTIVO	413,871.00	413,274.00	597.00	0.14
P A S I V O				
PASIVO CORRIENTE				
Sobregiros bancarios	298.00	298.00	0	0
Trib y aport sist pens y salud por pagar				
Remuneraciones por pagar				
Ctas por pagar comerciales - terceros				
Ctas por pagar comerciales - relacionadas				
Ctas por pagar accion, directores y gerentes				
Ctas por pagar diversas - terceros				
Ctas por pagar diversas - relacionadas				
Obligaciones financieras	100,087.00	100,087.00	0	0
Pasivo diferido	1,304.00	49.00	1,255.00	2,561.22
TOTAL PASIVO	101,689.00	100,434.00	1,255.00	1.25
Capital	22,280.00	22,280.00	0	0
Acciones de inversión				
Excedente de revaluación				
Reservas				
Resultados acumulados positivo	259,099.00	286,812.00	-27,713.00	-9.66
Utilidad del ejercicio	30,803.00	3,748.00	27,055.00	721.85
TOTAL PATRIMONIO	312,182.00	312,840.00	-658.00	-0.21
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	413,871.00	413,274.00	597.00	0.14

Fuente: Estados Financieros de la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L.

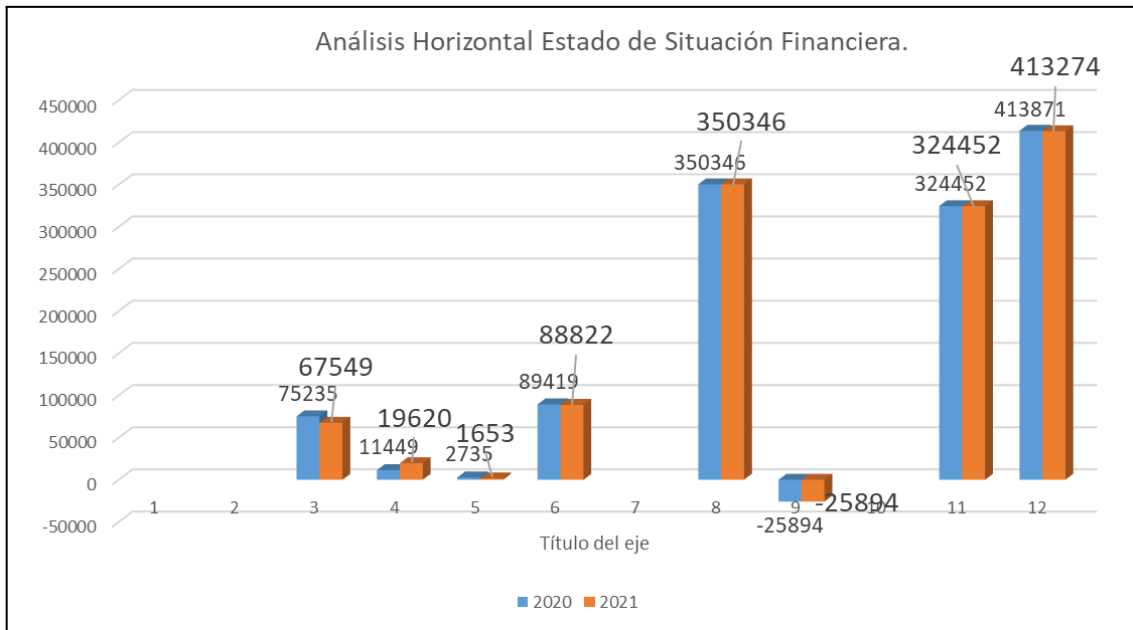


Figura 05. Análisis Horizontal Estado de Situación Financiera.

ANÁLISIS HORIZONTAL

En el análisis horizontal del Balance General correspondiente a los ejercicios 2020, 2021 se puede apreciar las siguientes variaciones cuantitativas y porcentajes:

1. En los periodos 2020 y 2021 el activo corriente presenta una variación de S/. 597.00 que en valores relativos representa el 0.67%, teniendo como rubro más representativo a otros activos corrientes, la empresa tuvo que realizar otras actividades que no está establecido como el giro del negocio o actividad principal, debido a la pandemia y la cuarentena obligatoria que el gobierno central impuso.
2. En los mismos periodos el activo no corriente presenta una variación de s/. 0, que en valores relativos representa el 0%, teniendo en cuenta la pandemia y la cuarenta obligatoria que estableció el Gobierno central, se tuvo que paralizar las actividades económicas en la empresa.
3. El pasivo en los periodos 2020-2021 tuvo una variación de s/. 1,255.00 que en valores relativos representa el 1.25%, en decir que las obligaciones han incrementado en menor cuantía especialmente a largo plazo, ocasionado por la pandemia y la

cuarentena obligatoria que estableció el gobierno central, la empresa paralizó todas sus actividades económicas.

4. El patrimonio neto de la empresa en los periodos 2020-2021 ha presentado una variación de S/. -658.00 que en cifras relativas representa un -0.21%, la disminución del patrimonio debido a la situación actual que nuestro país supera, teniendo al rubro más representativo a utilidad del ejercicio que incrementó en 721.85%, debido a la pandemia y la cuarentena obligatoria que el Gobierno central impuso, la empresa paralizó todas sus actividades económicas.

OBJETIVO ESPECÍFICO 3

Analizar la relación de la situación financiera de la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L en la toma de decisiones gerenciales durante los periodos 2020 – 2021.

Tabla 07. Correlación de la situación financiera y la toma de decisiones.

Correlaciones						
Rho Spearman	de	Toma de Decisiones	de	Coefficiente correlación	de	1,000
						,567
				Sig. (bilateral)		,087
				N		10
		Financiero	de	Coefficiente correlación	de	,567
						1,000
				Sig. (bilateral)		,087
				N		10

Fuente. Extraído del software Spss (versión 23).

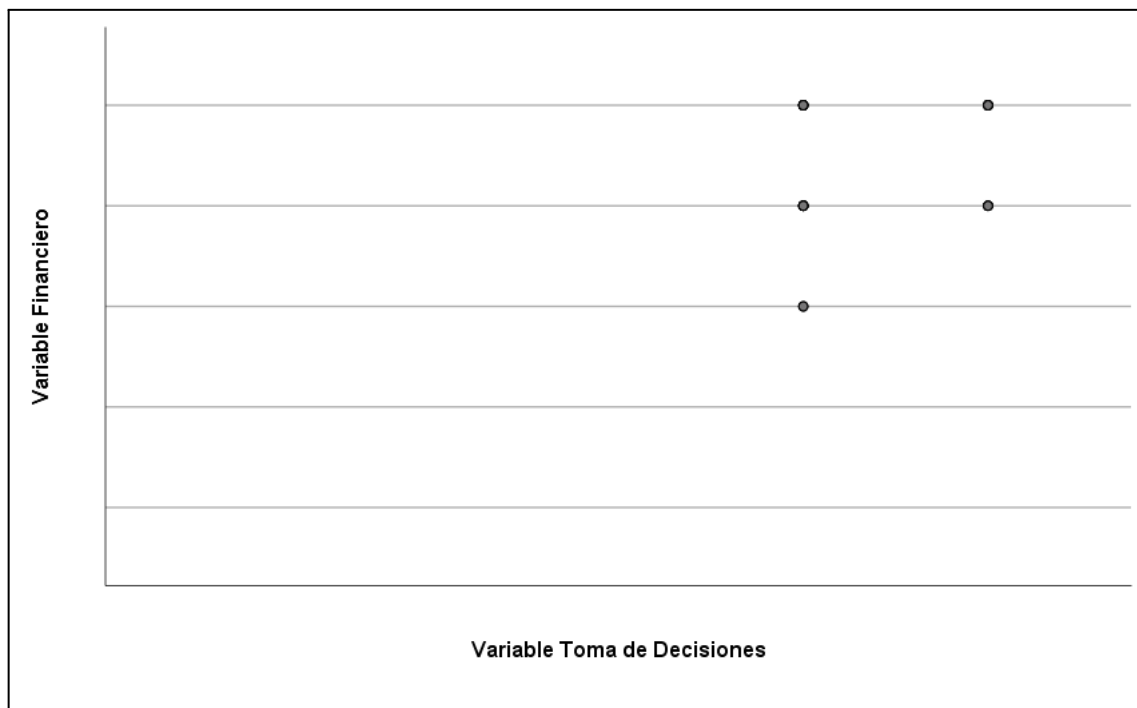


Figura 06. Correlación de la situación financiera y la toma de decisiones.

De acuerdo a la tabla 7, correlación de la situación económico y financiera en la toma de decisiones gerenciales, se obtuvo correlación positiva media entre ambas variables (0.567); de acuerdo a la correlación del Rho de Spearman.

ANÁLISIS DE ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA (MÉTODO VERTICAL)

ANÁLISIS VERTICAL
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
SERVICIOS MÚLTIPLES ROEL E.I.R.L
 (En soles y Valores Constantes)

Tabla 08. Análisis Vertical Estado de Situación Financiera.

RUBROS	PERIODOS TERMINADOS			
	2020	%	2021	%
A C T I V O				
ACTIVO CORRIENTE				
Caja y bancos	75,235.00	18.18	67,549.00	16.34
Ctas por cobrar comerciales - terceros				
Ctas por cobrar comerciales - relacionados				
Ctas por cobrar per, acc, soc, dir y gerentes				
Ctas por cobrar diversas - terceros				
Ctas por cobrar diversas - relacionados				
Mercaderías				
Productos terminados				
Productos en proceso				
Materias primas				
Materiales aux, suministros y repuestos	11,449.00	2.77	19,620.00	4.75
Otros activos corrientes	2,735.00	0.66	1,653.00	0.40
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	89,419.00	21.61	88,822.00	21.49
Act. adq. en arrendamiento finan.				
Propiedad Planta y Equipo	350,346.00	84.65	350,346.00	84.77
Depreciación de 1,2 e IME acumulada	-25,894.00	-6.26	-25,894.00	-6.27
Activo diferido				

TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	324,452.00	78.39	324,452.00	78.51
TOTAL ACTIVO	413,871.00	100.00	413,274.00	100.00
P A S I V O				
PASIVO CORRIENTE				
Sobregiros bancarios	298.00	0.072	298.00	0.07
Trib y aport sist pens y salud por pagar				
Remuneraciones por pagar				
Ctas por pagar comerciales - terceros				
Ctas por pagar comerciales - relacionadas				
Ctas por pagar accion, directores y gerentes				
Ctas por pagar diversas - terceros				
Ctas por pagar diversas - relacionadas				
Obligaciones financieras	100,087.00	24.18	100,087.00	24.22
Pasivo diferido	1,304.00	0.32	49.00	0.01
TOTAL PASIVO	101,689.00	24.57	100,434.00	24.30
Capital	22,280.00	5.38	22,280.00	5.39
Acciones de inversión				
Excedente de revaluación				
Reservas				
Resultados acumulados positivo	259,099.00	62.60	286,812.00	69.40
Utilidad del ejercicio	30,803.00	7.44	3,748.00	0.91
TOTAL PATRIMONIO	312,182.00	75.43	312,840.00	75.70
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	413,871.00	100.00	413,274.00	100.00

Fuente: Estados Financieros de la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L

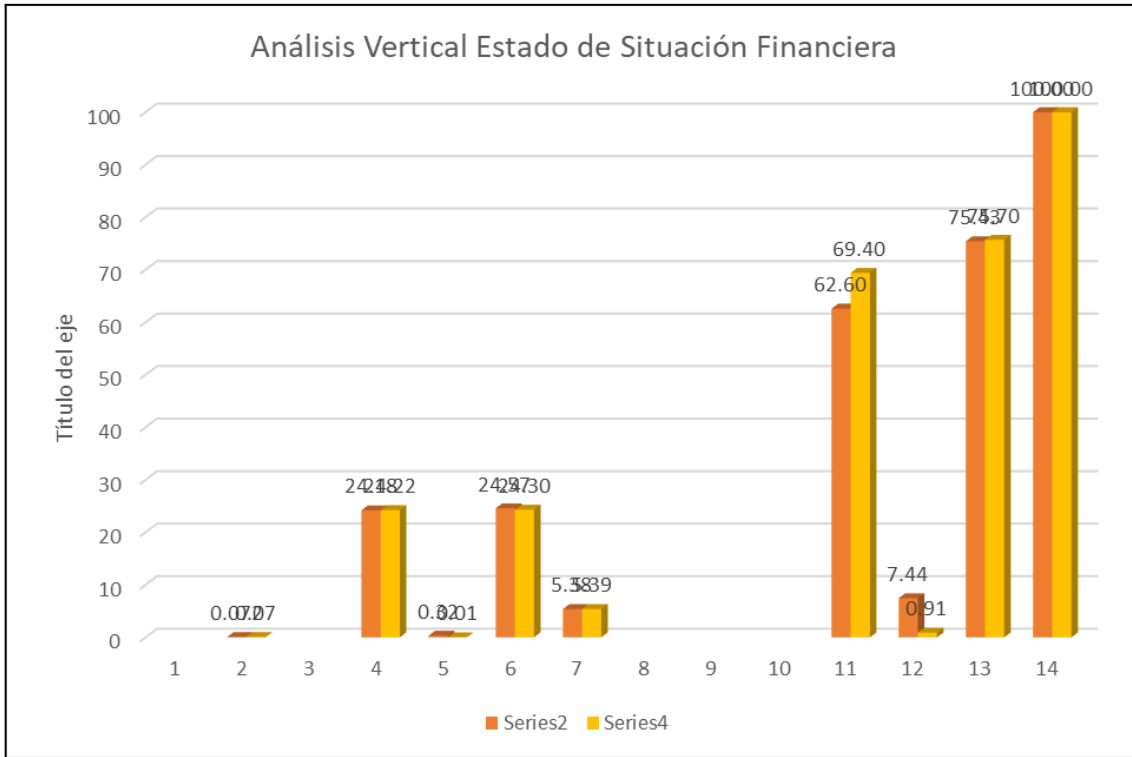


Figura 07. Análisis Vertical Estado de Situación Financiera.

ANÁLISIS VERTICAL

En el análisis horizontal del Balance General correspondiente a los ejercicios 2020, 2021 se puede apreciar las siguientes variaciones cuantitativas y porcentajes:

1. En el año 2021, el activo total asciende a la suma de s/. 413,274.00 que representa el 100%, de los cuales el activo corriente asciende a la suma de s/. 88,822.00 que representa el 21.49% teniendo como rubro más importante a caja y bancos que es 16.34%; mientras que el activo no corriente asciende a la suma de s/. 324,452.00 que representa el 78.51% teniendo como rubro más importante Activos fijos con 84.77%.
2. En el año 2020, el activo total asciende a la suma de s/. 413,871.00 que representa el 100%, de los cuales el activo corriente asciende a la suma de s/. 89,419.00 que equivale al 21.61% y el activo no corriente representa el s/. 324,452.00 que equivale al 78.39%, teniendo como rubro más representativos caja y bancos con un 18.18% y Propiedad Planta y equipo con un 84.65% respectivamente.

3. En el año 2021, el pasivo y patrimonio asciende a la suma de s/. 413,274.00 que representa el 100% de los cuales el pasivo asciende a s/. 100,434.00 que representa el 24.30% mientras en el patrimonio alcanza la suma de s/. 312,840.00 que equivale 75.70%, de lo que se puede distinguir que la empresa trabaja con el patrimonio propio.
4. En el año 2020, el pasivo y el patrimonio asciende a la suma de s/. 413,871.00 que representa el 100% de los cuales el pasivo asciende a la suma de s/. 101,689.00 que representa el 24.57% mientras que el patrimonio alcanza la suma de s/. 312,182.00 que representa un 75.43% similar que el año anterior se puede afirmar, la empresa trabaja con su propio patrimonio, que es mayor a las obligaciones a terceros, es decir la empresa trabaja con su propio capital.

ANALISIS E INTERPRETACION DE ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA MEDIANTE LOS RATIOS FINANCIEROS

El análisis mediante las ratios financiero se realización en los cuatro grandes grupos que ayudarán a visualizar mejor la posición de la empresa frente al sector en donde se ubica como es:

- Ratios de Liquidez
- Ratios de Gestión
- Ratios de solvencia
- Ratios de rentabilidad

RATIO DE LIQUIDEZ

$$LG = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

El índice de liquidez general de la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L. en el año 2020, fue 0.88, en el año 2021, fue 0.88 esto significa que la empresa tiene suficiente solvencia financiera a corto plazo es decir de la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L A. supera largamente y está en capacidad de poder pactar nuevas obligaciones en el corto plazo.

De tales ratios se puede apreciar que no hubo ningún incremento, debido a la pandemia y la cuarentena obligatoria que estableció el gobierno central.

RATIO DE GESTIÓN

$$RIME = \frac{Ventas\ Netas}{Propiedad\ Planta\ y\ Equipo\ (neto)}$$

La rotación de propiedad planta y equipo, la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L. en el año 2020, fue 0.83, en el año 2021, fue 0.42 esto significa que la empresa en el año 1 es de 0.83 veces y para el año 2 es de 0.42 veces, la empresa genera poco ingreso con el capital invertido

De tales ratios se puede apreciar que hubo disminución en el año 2021 en referencia al año 2020, debido a la pandemia de COVID - 19 y la cuarentena obligatoria que estableció el gobierno central.

$$RAT = \frac{Ventas\ Netas}{Activo\ Total}$$

La rotación del Activo total, la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L. en el año 2020, fue 0.70, en el año 2021, fue 0.36 esto significa que la empresa en el año 1 es de 0.70 veces y para el año 2 es de 0.36 veces, la empresa no está dentro de los márgenes establecidos por el ratio. Debe reestructuran su actividad principal

De tales ratios se puede apreciar que hubo disminución en el año 2021 en referencia al año 2020, debido a la pandemia de COVID - 19 y la cuarentena obligatoria que estableció el gobierno central.

RATIO DE SOLVENCIA

$$RET = \frac{Pasivo\ Total}{Activo\ Total}$$

Razón de endeudamiento total, la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L. en el año 2020, fue 24.57, en el año 2021, fue 24.30 esto significa que la empresa en el año 1 es de 24.57% y para el año 2 es de 24.30%, el margen es de 80%, la empresa trabaja con muy poco financiamiento.

De tales ratios se puede apreciar que se mantuvo en el año 2021 en referencia al año 2020, debido a la pandemia de COVID - 19 y la cuarentena obligatoria que estableció el gobierno central.

RATIO DE RENTABILIDAD

$$RNSV = \frac{Utilidad\ Neta}{Ventas\ Netas}$$

Rentabilidad Neta sobre las Ventas, la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L. en el año 2020, fue 9.58, en el año 2021, fue 2.30 esto significa que la empresa en el año 1 es de 9.58% y para el año 2 es de 2.30%, las ventas realizadas por la empresa son menores, está en lo recomendable, porque mientras sean menores será mejor para la empresa.

De tales ratios se puede apreciar que disminuyó en el año 2021 en referencia al año 2020, debido a la pandemia de COVID - 19 y la cuarentena obligatoria que estableció el gobierno central.

Resumen de Ratios Financieros Periodo 2020 – 2021

Tabla 09. Resumen de Ratios Financieros.

RATIO DE LIQUIDEZ	2020	2021	DEN.	Índice	Análisis transversal
Liquidez General	0.88	0.88	soles	>1	regular
RATIOS DE GESTIÓN					
Rotación de propiedad planta y E.	0.83	0.42	veces	veces	bajo
Rotación del activo total	0.7	0.36	veces	>1 veces/año	negativo
costo de ventas-ventas	71.59%	66.39%	%	<60%	bajo
RATIOS DE SOLVENCIA					
Razón de Endeudamiento total	24.57%	24.30%	%	<50%	buena
RATIO DE RENTABILIDAD					
Rentabilidad Sobre Los Capitales Propios	8.88%	1.08%	%	>5	regular
Rentabilidad Neta sobre las Ventas	9.58%	2.30%	%	>1	buena
Margen Comercial	28.41%	33.61%	%	>30%	buena

Fuente: Estados Financieros de la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L

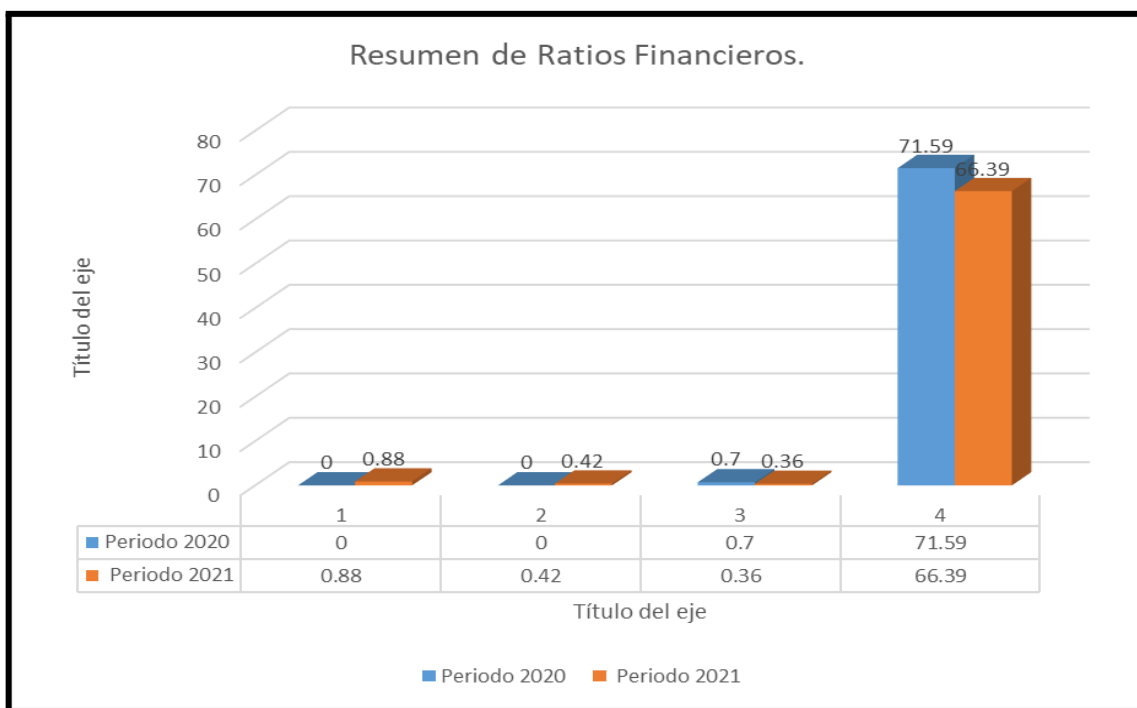


Figura 08. Resumen de Ratios Financieros.

TOMA DE DECISIONES GERENCIALES

DECISIONES TOMADA POR LA EMPRESA DE ACUERDO A ENTREVISTA

- a. La prestación de servicios múltiples es limitada. Ya que se aplica el servicio por encargo o por pedidos y solicitud del cliente.
- b. Con los ingresos por la prestación de servicios en la pandemia de COVID - 19, se realizan adquisiciones en actividades virtuales y capacitación a los colaboradores sobre los nuevos procesos establecidos por ESSALUD frente a la pandemia de COVID - 19, para laborar con normalidad.
- c. Para obtener los recursos necesarios para brindar el servicio la empresa recibe un pedido formal de parte del cliente en un 100% de pago por adelantado.
- d. La empresa tomó la decisión de afectar a su reserva legal para hacer frente a sus obligaciones urgentes establecidas por el gobierno central frente a la pandemia de COVID - 19 y cuarentena obligatoria.

TOMADAS DE DECISIONES DE ACUERDO AL ANÁLISIS FINANCIERO

- a. En el 2020 la prestación de servicios es muy bajo a comparación del año anterior debido a la pandemia de COVID – 19 y la cuarentena establecida por el gobierno central, sin embargo, las captaciones de clientes son limitadas. Deberá hacer uso de la tecnología utilizando las redes sociales empresariales,
- b. En el rubro de otras cuentas por cobrar específicamente por concepto de saldo a favor por la prestación del servicio no se tiene una variación pese a ello sigue siendo un ingreso considerable. Para el año 2020 no se tiene una variación de 0.00% siendo indispensable como liquidez para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo como también hacer inversiones que podrían ser financiados a largo plazo por lo que no afectaría a la liquidez de la empresa estando en pandemia de COVID - 19 y cuarentena obligatoria establecido por el gobierno central.
- c. En el rubro de otras cuentas por pagar, representa específicamente los anticipos de cliente con una variación de 0.00% por lo que el cliente asegura la entrega a tal fecha y de calidad, debido a la pandemia de COVID - 19 y cuarentena obligatoria, la empresa culminó todo el servicio pendiente con sus clientes, por ende, se debe cumplir con dicho pedido por cuestión de confianza y lealtad en el cliente el cual asegurar pedidos en periodos futuros.
- d. Debido al incremento de la pandemia de COVID - 19 y la cuarentena obligatoria correría el riesgo de no contar con suficientes fondos. Por lo que debe capitalizar por lo menos el 50% de las utilidades para reducir posibles riesgos inopinados como la pandemia de COVID - 19 y cuarentena

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En los resultados de análisis económico financiero e indicadores financieros de la empresa Servicios Múltiples Roel E.I.R.L. Deberá realizar capacitaciones al personal operativo y administrativo sobre la pandemia de COVID-19 para laborar según establecido por el gobierno central. De tal manera que podremos tener un servicio de calidad y atractivo para nuevos clientes. En materia situación financiera, se podrá contar con información oportuna, adecuada y confiable para la toma de decisiones gerenciales. Por lo que estamos de acuerdo con Salcedo, (2021). En su tesis “Análisis comparativo de los estados financieros de la empresa J DEYMAR S.A.C. del primer semestre del 2018 y 2019 vs los estados financieros del primer semestre del 2020 en el periodo de la pandemia COVID-19”, se pudo encontrar diferencias cuantitativas que afectan de manera directa la rentabilidad, solvencia y liquidez de la empresa J DEYMAR S.A.C.

De esta manera podremos evitar pérdidas en las utilidades en los próximos periodos. Y a la vez permitir el crecimiento de la empresa, incrementando la rentabilidad, reduciendo costos, siendo más solvente frente a nuestras deudas de corto plazo, financiando activos futuros a largo plazo, incrementando ventas de servicio mediante marketing digital, realizando proyecciones a largo plazo.

Por otro lado, la situación económica ha mostrado falencias con los indicadores de solvencia como es el caso de margen comercial representando las utilidades muy bajas esto, a causa de la pandemia de COVID-19 y la cuarentena establecida por el gobierno central. Con respecto a la liquidez general la solvencia es mínima con tendencia a seguir bajando. Los cambios en las políticas de cobros son necesarios para hacer frente a las obligaciones de corto plazo, sin embargo, el solo hecho de cobrar la totalidad del servicio prestado la solvente es regular y nos encontraríamos con serios problemas de liquidez.

El análisis económico financiero resulta ser muy útil a la hora de tomar decisiones gerenciales, siendo una herramienta para mejorar las gestiones financieras. Conforme a la tesis de De la Cruz & Zàrate, (2021) En su tesis “Impacto financiero en el principio de

negocio en marcha por el covid - 19 en las cadenas de cine en Lima, 2020”, se genera mayor incertidumbre relativa si la crisis de la pandemia ha afectado el rendimiento financiero y, por ende, se puede ver afectado materialmente el principio de negocio en marcha

CONCLUSIONES

Luego de haber expuesto y analizado los Estados Financieros correspondientes a los periodos 2020 - 2021, nuestros resultados alcanzados, los objetivos y contrastados con nuestras hipótesis planteadas, las siguientes son las conclusiones a las cuales hemos arribado como obra de nuestra investigación:

PARA EL OBJETIVO 1:

PRIMERO: En situación económica el costo de ventas resulta ser muy alto generando muy bajas utilidades que representa 71.59% y 66.39% en los periodos 2020 y 2021 respectivamente, por lo que deberá implementar un adecuado sistema de reducción de costos de producción, en vista de que éste afecta las utilidades de la empresa y por ende la rentabilidad patrimonial, además considerar las recomendaciones dadas debido a que es el rubro con mayor impacto, ocasionando pérdidas hacia la empresa. En cuanto a las ventas deberán captar clientes utilizando mercadeo y marketing digital en tiempos de pandemia de COVID-19 y cuarentena obligatoria, tal como se recomendó. Adecuándose a la tecnología, creando servicios de calidad con el menor costo posible y ser competitivo y atractivo en la industria de servicios múltiples.

En cuanto a las ventas, los ingresos las variaciones son mínimas representando el 5.20%, debido a no poder conseguir posicionar la empresa a nivel local, por lo tanto, los pedidos de servicio son limitados.

La empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L. No aplica un sistema de análisis financiero – económico que les brinde información oportuna y adecuada para la toma de decisiones. Al realizar el análisis económico – financiero nos concedió conocer el pasado histórico, el presente y poder hacer proyecciones en los próximos periodos entrando en pandemia de COVID-19 y cuarentena. Brindando información confiable razonable y con la certeza de que se tomará una adecuada toma de decisiones gerenciales. Aumentando así su rentabilidad, aprovechando oportunidades en la pandemia de COVID-19 y reduciendo riesgos que favorecerá a la misma empresa.

PARA EL OBJETIVO 2:

SEGUNDO: En la parte de situación financiera se ha llegado a determinar que existe una relación directa entre la aplicación correcta de los análisis e indicadores financieros y la toma de decisiones, es decir, cuanto mayor eficiente sea la aplicación de los indicadores financieros el crecimiento de la empresa será mejor. En este particular, podemos concluir que la liquidez general de la empresa nos muestra una tendencia igual debido a la pandemia de COVID-19, de 0.88 y 0.88 soles para los años 2020 y 2021 respectivamente, mientras que la liquidez disponible es regular, lo que origina, que no se podrá hacer frente a sus obligaciones en el corto plazo, debemos mencionar que la empresa no tiene obligaciones a corto plazo.

En cuanto otras cuentas por cobrar no tienen una variación debido a que la empresa cumplió toda su obligación de servicio a todo el cliente que solicitó por anticipado, de igual manera la empresa como política tiene cobra por anticipado sus servicios al 100% del precio acordado, esto mismo podrían ser indispensables para hacer frente a la pandemia de COVID-19 y la cuarentena obligatoria, como también hacer inversiones a largo plazo de tal manera que no se pueda afectar a la liquidez para el corto plazo. En la partida de otras cuentas por pagar no tuvo ninguna variación debido a que la empresa cumplió todo el contrato establecido con los clientes, considerando la pandemia de COVID-19 y la cuarentena obligatoria establecida por el gobierno central.

RECOMENDACIONES

Al finalizar el análisis y evaluación de los Estados Financieros correspondientes a los periodos 2020 y 2021, nos permitimos dar a conocer las siguientes recomendaciones:

PRIMERO: para la situación económica se debe evaluar las políticas de la empresa relacionadas a ventas, buscando mejorar la reducción de costo de producción. Implementado un área de atención al cliente para tener mayor capacidad de recepción de nuestros clientes tanto virtual y presencial, para la prestación de nuestros servicios como oportunidad de control mayor, respecto a los gastos operativos que permitirán mejorar la situación económica financiera de la empresa estando en tiempos de pandemia de COVID-19. Además de invertir en tecnologías implementando sistemas, de la misma manera participar en ferias locales y nacionales. Contando con recursos mediante la capitalización de utilidades y destinar parte como reserva legal por eventos inopinados como la pandemia de COVID-19. Y aprovechar al máximo los recursos del cliente para el cumplimiento de pedidos de nuestros servicios, aumentando la lealtad de nuestros clientes.

SEGUNDO: para la situación financiera es importante realizar evaluaciones a la situación actual y futura de la empresa para evaluar su desempeño económico y financiero este ítem, está relacionado de manera directa con la toma de decisiones, lo que implica satisfacer las necesidades de la empresa, además es la encargada de la medición de resultados en el logro de objetivos planteados desde el punto de vista financiero. Para ello deberá contar con personal capacitado adaptándose a nuevos

cambios, sobre gestión empresarial y análisis financiero – económico, análisis en los costos de prestación de servicios, haciendo cambios para poder laborar en tiempos de pandemia de COVID-19, elaborar un inventario físico de los bienes de la empresa.

Implementar un plan estratégico sujeto a las restricciones establecidas por el gobierno central frente a la pandemia de COVID-19, esta herramienta de gestión es muy importante ya que se tendrán objetivos establecidos, permitirá analizar los entornos externos e internos aprovechando las oportunidades y también conocer las falencias y amenazas que estos mismos ofrecen. Con proyecciones en los próximos años como son la visión y misión. Conocer las fortalezas de la empresa, contrarrestar las amenazas, convertir las debilidades en fortaleza y aprovechar las oportunidades que ofrece la pandemia de COVID-19. Esta información brindada por el plan estratégico se podrá llevar el control de los objetivos estratégicos con el mando integral, tablero de gestión estratégica lo cual hace más eficiente y eficaz en el cumplimiento de dichas metas buscando siempre una mejor gestión empresarial.

BIBLIOGRAFÍA

- Abraham., M. (1991). *Coemntarios de Usuarios*.
- Alonso, V., & al, e. (2018). Transformacion del Trabajo en equipo para Contribuir a la satisfaccioón con la Calidad en el Servicio, constructos Generales.
- Alves, J. (2016). *El Modelo Burnout-Engagement en Enfermeros: el factor de Protector de la Resilencia*. Universidad de Salamanca. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=pMu2DgAAQBAJ&pg=PA37&dq=Importancia+del+Engagement+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi40r2t4PzvAhXZHbkGHRUjCn8Q6AEwAnoECAMQAg#v=onepage&q=Importancia%20del%20Engagement%20laboral&f=false>
- Apaza, M. (2005). *Analisis e Interpretacion Avanzada de los Estados Financieros y Gestion financiera*.
- Arteaga, P. (2020). *La capacidad laboral y engagement en emprendedor del Hospital IIE Lamas,2020*. Tarapoto. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52313>
- Azaña, E., & Cabrera, D. (2019). *Percepcion del engagement laboral en latinoamerica*. Lima: *Facultas de Ciencia Empresariales*. Lima.
- Beltran, J. (2021). *Cómo deben evaluar los auditores los hechos relacionados con la hipótesis de negocios en marcha por efectos Covid-19*. Obtenido de https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/13744/2021_Tesis_Johanna_Katerin_Beltra.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal, c. (2006). *Metodología de la Investigación*. (Segunda ed.). México.
- Berry, L., & et al. (1993). *Calidad Total en la Gestion de Servicios*. Diaz de Santos, S.A.
- Caicedo, H. (2019). *Calidad de vida laboral en trabajadores de la salud en países trabajadores de la salud en países*. Colombia. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6990346.pdf>
- Carrasco, D. (2005). *Metodologia de Investigacion*. (Vol. 1). Perú.
- Chapi, P. (2001). *Contabilidad General y los Estados Financieros*. Lima, Perú: Editora FECAT.
- Cronin, J., & Taylor, S. (1994). SERVPERF Versus SERVQUAL Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*.
- De la Cruz, D., & Zàrate, B. (2021). *en un golpe financiero en el principio de comercio en marcha por la covid - 19 en las serie de cine en Lima, 2020*. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/657652/DeLaCruz_ChD.pdf?sequence=11&isAllowed=y

- De vera, I. (2020). *El Engagement Como Alternativa Al Burnout*. Independently Published. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=MmiTzQEACAAJ&dq=Importancia+del+Engagement+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi40r2t4PzvAhXZHBkGHRUjCn8Q6AEwA3oECAEQAQ>
- Estrada, V. (2018). *Relación entre el aburrimiento laboral, el engagement y la satisfacción laboral en una muestra de empleados puertorriqueños*. Universidad de Puerto Rico. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=fmu-wQEACAAJ&dq=el+engagement+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi_1uL63vzvAhUbHbkGHdTSAXkQ6AEwAXoECAAQ
- Ferrer, A. (2005). *Formulación, Análisis e Interpretación de los EEFF en sus Ocho Fases más Importantes*. Lima: Pacífico Editores.
- Flores, S. (2008). *Estados financieros*. Lima: Instituto de contabilidad .
- Franklin, E. (2011). Toma de decisiones empresariales. *Contabilidad y Negocios*, 9.
- Gonzales, P. (2013). *Análisis e interpretación de los Estados Financieros*. LIMA: CEPMA-PROESAD.
- González, H. (2021). *Efecto del COVID-19 en los ingresos de las actividades ordinarias y su presentación de los estados financieros de las microempresas del cantón La Libertad*. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/6259/1/UPSE-TCA-2021-0106.pdf>
- Gualdrón, J. (2020). *Aplicación de la "sección 8 notas a los estados financieros" bajo los efectos del covid 19 en Colombia*. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/28263/4/2020_aplicaci%C3%B3n_secci%C3%B3n_notas.pdf
- Gutiérrez, B., & Mercedes, R. (2009). *El Factor Humano En Los Sistemas De Gestión De Calidad Del Servicio: Un Cambio De Cultura En Las Empresas Turísticas*. Madrid.
- Hernández, Fernández, , & Baptista, . (2006). *Metodología de la Investigación*. (Cuarta ed.). México.
- Juárez, J., & Nuñez, N. (2018). *Análisis comparativo de modelos de evaluación de la calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente*. EE.UU.
- Laje, C. (2021). *Panorama actual y perspectiva futura sobre los efectos del covid-19 en la comercializadora Agrícola Productiva y Asociados PRODUCTIVACORP S.A. mediante la comparación de los estados financieros de los años 2019 – 2020*.

- Obtenido de
<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/9737/E-UTB-FAFI-ICA-000455.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, C., Villalba, C., & Dianderas, E. (2020). *Evaluación del impacto de la cuarentena en el índice de morosidad de una entidad financiera en el contexto del Covid-19, Juliaca, 2020*. Obtenido de
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3623/Carlos_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lopez, J. (1998). *Procesos de Investigación*. Caracas: Panapo.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de Servicios. Personal, Tecnología y Estrategia*. México: Pearson Educación.
- Medina, R. (2021). *Engagement en la Satisfacción Laboral del Personal de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, Periodo 2020*. Puno. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/15173>
- MINSA. (2021). Lima.
- Muñoz, F. (2018). *Niveles de Engagement Laboral en los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 1 Trujillo-2018*. Trujillo. Obtenido de
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/24020>
- Napione, M. (2008). *Cuando se quema el Profesorado de Secundaria?*. Diaz de Santos. Obtenido de
<https://books.google.com.pe/books?id=SbXB0jR-Sg0C&pg=PA150&dq=dimensiones+engagement&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiJr4Dy4fzvAhVBIrkGHeFIDNAQ6AEWAHoECAYQAg#v=onepage&q=dimensiones%20engagement&f=false>
- Novelo, A., & et al. (2018). *Transformación del trabajo en equipo para contribuir a la satisfacción con la calidad en el Servicio, Constructos Generales*. yucatán. Obtenido de
<https://www.eumed.net/actas/18/trans-organizaciones/5-transformacion-del-trabajo-en-equipo.pdf>
- Ñaupá, S., & et al. (2019). *Engagement laboral y compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Juliaca, 2019*. Juliaca. Obtenido de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/2065>
- Paredes, J. (2020). *La calidad de Servicio en la Satisfacción del Usuario del Polideportivo Chanu-Chanu del Distrito de Puno, Periodo 2019*. Puno. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/14421>

- Pérez, J., & et al. (2018). *Medición del Work Engagement y su relación con la comunicación, Liderazgo y Tic en una Empresa Editorial Mexicana*. Guanajuato. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6786521.pdf>
- Pino, E. (2019). *Engagement laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, 2019*. Juliaca. Obtenido de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/3354>
- Ramirez, A. (2017). Servqual o Servperf: ¿otra alternativa? 59-63.
- Rubio, V. (2021). *La COVID-19 y la adopción de publicas financieras económicas de mejoría de la empresa de transportes Caipo SRL 2020*. Obtenido de https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/18593/rubiosandoval_violeta.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salanova, M., & et al. (2009). *El " Engagement " en el trabajo: Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Alianza. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=S_1iPgAACAAJ&dq=Salanova+y+Wilmar+Schaufeli+El+engagement+en+el+trabajo%E2%80%9D&hl=es&sa=X&ved=2ahUKewjRpFTs3fzvAhXvHrkGHel-CmgQ6AEwAHoECAAQAq
- Salcedo, C. (2021). *Análisis comparativo de los estados financieros de la empresa J DEYMAR S.A.C. del primer semestre del 2018 y 2019 vs los estados financieros del primer semestre del 2020 en el periodo de la pandemia COVID-19*. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10551/1/IV_FCE_310_TE_Salcedo_Arenas_2021.pdf
- Sanchez, A. (2018). *El Engagement Laboral en la Calidad de Servicio del área de caja Plaza Vea Alfonso Ugarte, Lima - 2018*. Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/24792>
- Shim, J. (2004). *Dirección financiera*. Madrid: Ed. Silvia.
- Soto, L. (2019). *Engagement para mejorar la calidad de servicio en el departamento de farmacia de un hospital nacional de Lima, 2019*. Lima. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3540>
- Traverso, R., & Quilly, A. (2020). *El impacto del Covid-19 en las importaciones de las máquinas para la preparación de alimentos y su incidencia en los estados financieros 2020 en la empresa MSV*. Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3449/Alfredo%20Quilly_Raysa%20Traverso_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vara, A. (2012). Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Lima.

Vásquez, O. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en el servicio de Gineco-Obstetricia, Hospital Luis Heysen Chiclayo*. Chiclayo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47262>

ANEXOS

Anexo N° 01. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el análisis de la situación económica y financiera de la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L. en la toma de decisiones gerenciales, durante la COVID- 19 periodo 2020 – 2021?</p>	<p>Hipótesis general La relación entre la situación financiera y la toma de decisiones gerenciales es positiva en la Empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L durante la COVID- 19 periodo 2020 – 2021.</p>	<p>Objetivo general Relación de la situación económico y financiera en la toma de decisiones gerenciales de la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L durante la COVID- 19 periodo 2020 – 2021.</p>	<p>V.I: Situación económica y financiera V.D: Toma de decisiones gerenciales</p>	<p>-Estado de situación financiera -Estados de resultados integral - Análisis Horizontal - Análisis Vertical - Razones Financieras</p>
<p>Problema específica 1 ¿Cuál es la relación entre la situación económica de la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L. en la toma de decisiones gerenciales, durante la COVID- 19 periodo 2020 – 2021?</p>	<p>Hipótesis específica 1 La relación entre la situación económica y la toma de decisiones gerenciales de la Empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L durante la COVID- 19 periodo 2020 – 2021.</p>	<p>Objetivo específica 1 Analizar la relación de la situación económica de la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L en la toma de decisiones gerenciales durante la</p>	<p>V.I: Situación Económica V.D: Toma de Decisiones gerenciales</p>	<p>-Estados de resultados integral - Ratios financieros - Análisis Horizontal - Análisis Vertical</p>

		<p>COVID- 19 periodo 2020 – 2021.</p>		
<p>Problema especifica 2 ¿Cuál es la relación entre la situación Financiera de la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L. en la toma de decisiones gerenciales, durante la COVID- 19 periodo 2020 – 2021?</p>	<p>Hipótesis especifica 2 La relación entre la situación financiera y la toma de decisiones gerenciales es positiva de la Empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L durante la COVID- 19 periodo 2020 – 2021.</p>	<p>Objetivo especifica 2 Analizar la relación de la situación financiera de la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L en la toma de decisiones gerenciales durante la COVID- 19 periodo 2020 – 2021.</p>	<p>V.I: Situación Financiera V.D: Toma de Decisiones gerenciales</p>	<p>-Estado de situación financiera - Análisis Horizontal - Análisis Vertical</p>

Anexo N° 02. Indicadores Correlacionados

Tabla 03. Rentabilidad Sobre Los Capitales Propios.

AÑO	IMPORTE	RATIO	VARIACION
2020	27,722.70	8.88	7.80
	312,182.00		
2021	3,373.20	1.08	
	312,840.00		

Fuente: Estados Financieros de la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L

Tabla 04. Rentabilidad Sobre Las Ventas.

AÑO	IMPORTE	RATIO	VARIACION
2020	27,722.70	9.58	7.28
	289,526.00		
2021	3,373.20	2.30	
	146,960.00		

Fuente: Estados Financieros de la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L

Tabla 05. Costo de Ventas – Ventas.

AÑO	IMPORTE	RATIO	VARIACION
2020	207,262.00	71.59	5.20
	289,526.00		
2021	97,565.00	66.39	
	146,960.00		

Fuente: Estados Financieros de la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L.

Tabla 06. Margen Comercial.

AÑO	IMPORTE	RATIO	VARIACION
2020	82,264.00	28.41	-5.20
	289,526.00		
2021	49,395.00	33.61	
	146,960.00		

Fuente: Estados Financieros de la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L.

Tabla 09. Liquidez General:

AÑO	IMPORTE	RATIO
2020	89,419.00	0.88
	101,689.00	
2021	88,822.00	0.88
	100,434.00	

Fuente: Estados Financieros de la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L

Tabla 10. Rotación de propiedad planta y equipo.

AÑO	IMPORTE	RATIO
2020	289,526.00	0.83
	350,346.00	
2021	146,960.00	0.42
	350,346.00	

Fuente: Estados Financieros de la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L

Tabla 11. Rotación del activo total.

AÑO	IMPORTE	RATIO
2020	289,526.00	0.70
	413,871.00	
2021	146,960.00	0.36
	413,274.00	

Fuente: Estados Financieros de la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L

Tabla 12. Razón de Endeudamiento total.

AÑO	IMPORTE	RATIO
2020	101,689.00	24.57
	413,871.00	
2021	100,434.00	24.30
	413,274.00	

Fuente: Estados Financieros de la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L

Tabla 13. Rentabilidad Neta sobre las Ventas.

AÑO	IMPORTE	RATIO
2020	27,722.70	9.58
	289,526.00	
2021	3,373.20	2.30
	146,960.00	

Fuente: Estados Financieros de la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L

Tabla 14. Determinación de los

2020-2021					
	ELEMENTOS	Rubro	Económico	Financiero	TD
tabla 9.	ACTIVO	1	Negativo	Regular	Regular
tabla 11.		2	Negativo	Negativo	Negativo
tabla 10.		3	Regular	Negativo	Regular
Tabla 12.	PASIVO	4	Regular	Regular	Regular
Tabla 3.	PATRIMONIO	5	Bueno	Bueno	Bueno
tabla 6.	GASTO POR NAT.	6	Negativo	Negativo	Negativo
tabla 5.	INGRESOS	7	Negativo	Regular	Negativo

Fuente: Estados Financieros de la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L

Tabla 15. Resumen de los ratios, para el estado de situación financiera y resultados.

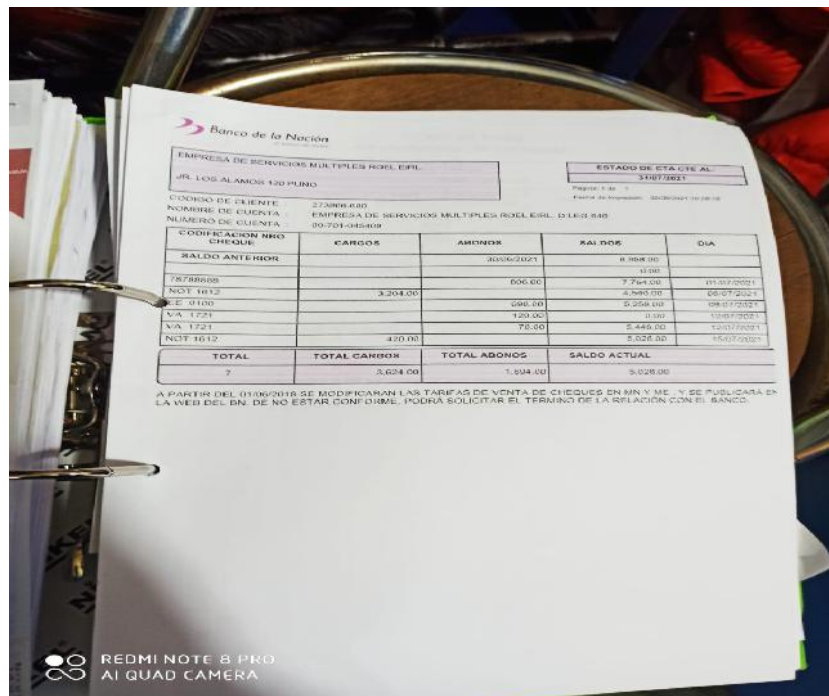
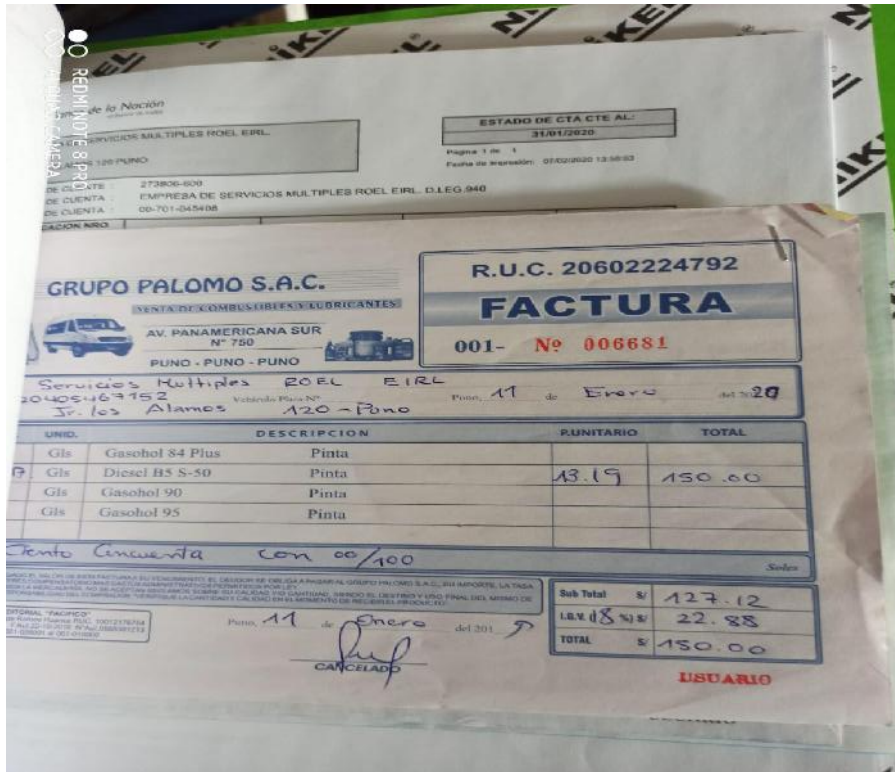
Resumen de los ratios, para el estado de situación financiera y resultados					
RATIO DE LIQUIDEZ	PERIODO 2020	PERIODO 2021	DE N.	ÍNDICE	ANÁLISIS TRANSVER SAL
Liquidez General	0.88	0.88	soles	>1	Regular
RATIOS DE GESTIÓN					
Rotación de propiedad planta y E.	0.83	0.42	veces	veces	Bajo
Rotación del activo total	0.7	0.36	veces	>1 veces/año	Negativo
costo de ventas-ventas	71.59%	66.39%	%	<60%	Bajo
RATIOS DE SOLVENCIA					
Razón de Endeudamiento total	24.57%	24.30%	%	<50%	Buena
RATIO DE RENTABILIDAD					
Rentabilidad Sobre Los Capitales Propios	8.88%	1.08%	%	>5	Regular
Rentabilidad Neta sobre las Ventas	9.58%	2.30%	%	>1	Buena
Margen Comercial	28.41%	33.61%	%	>30%	Buena

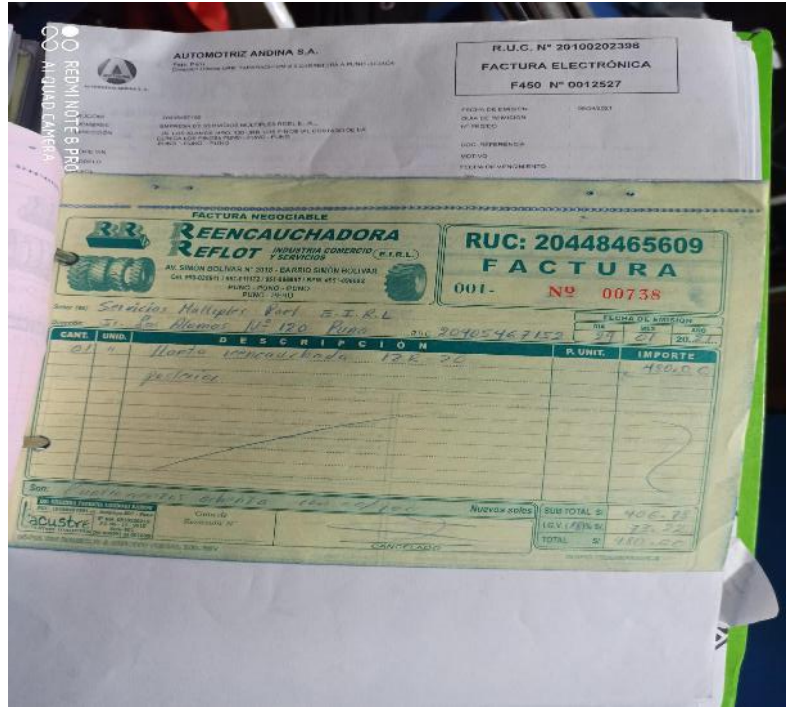
Fuente: Estados Financieros de la empresa de servicios Múltiples Roel E.I.R.L

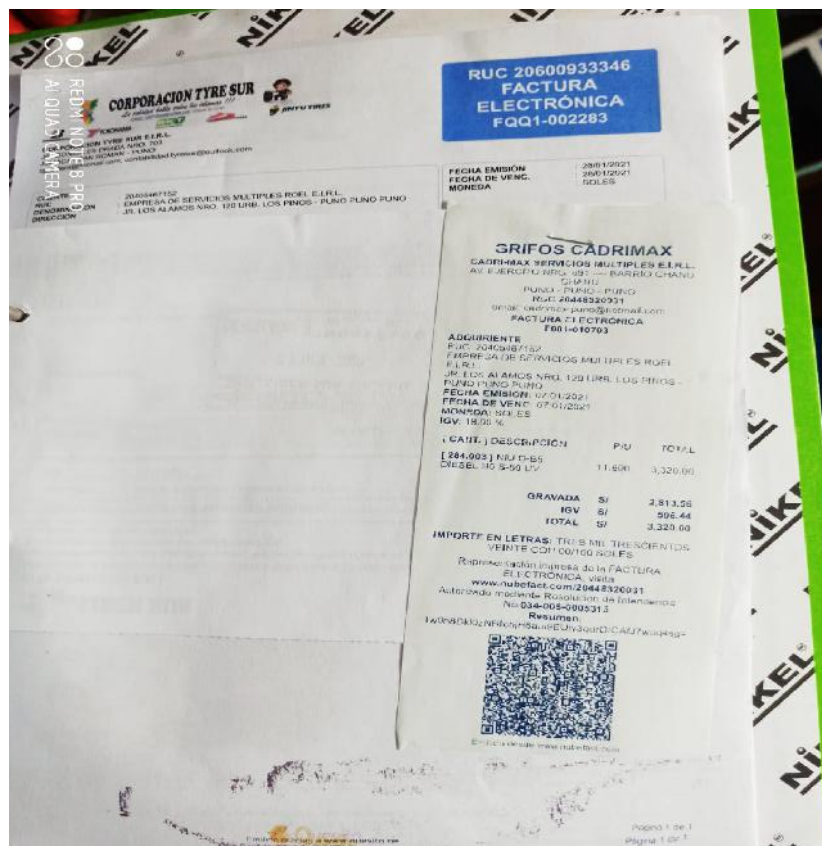
Anexo N° 03. Evidencia de la investigación











Anexo N° 04. Entrevista al propietario de la empresa ROEL

Esta investigación está enmarcada dentro de la investigación de carácter universitario de la Universidad Privada San Carlos de la Facultad de Ciencias y la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, que investiga cómo la situación económica y financiera afecta en la toma de decisiones en diferentes aspectos, es por ello que se le ruega a Ud. poder responder a la entrevista de las siguientes preguntas.

1. ¿Condición de la persona que dirige la empresa Empresa de Servicios Múltiples Roel E.IR.L.?

Propietario

2. ¿Grado de instrucción de la propietario (a) ?

Secundaria completa

3. ¿Cómo inició la empresa Empresa de Servicios Múltiples Roel E.IR.L.?

Por Iniciativa propia, debido a la migración de su ciudad natal (Ilave - puno)

4. ¿Cuáles son las funciones que asume?

prestación de servicios múltiples, administrativas y ventas.

5. ¿La contabilidad es llevada por?

Por un contador externo

6. ¿Con qué frecuencia visita al contador?

Una vez al mes

7. ¿Para qué necesita los servicios del contador?

Por asuntos tributarios

8. ¿Las operaciones del negocio están registradas?

Sí, se cuenta con un auxiliar administrativo que trabaja y coordina con el contador externo sobre los asuntos tributarios.

9. ¿Se preparan estados financieros anuales para tomar decisiones tácticas y operativas?

No, debido a que ello representaría un mayor costo por los servicios del Contador externo.

- 10. ¿Evalúa usted la situación de la empresa antes de tomar alguna decisión, incluso en pandemia y cuarentena?**

No, porque la empresa no cuenta con una persona especializada en analizar y evaluar los estados financieros y el entorno social en la pandemia.

- 11. ¿Cree usted que a través de la aplicación del análisis financiero le permitiría determinar las fortalezas y debilidades de su empresa?**

No tiene conocimiento, debido a que no entiende la funcionalidad del análisis financiero.

- 12. ¿Considera usted que, si aplicáramos la contabilidad como instrumento financiero, entonces, influiría en la toma de decisiones de su empresa?**

Estoy de acuerdo en su totalidad, ya que considero que podría traer mejoras económicas para la empresa.

- 13. ¿La empresa está cumpliendo con los objetivos planteados? ¿Por qué no?**

Si. Manternos en el mercado local y ofrecer nuestros servicios de acuerdo al requerimiento del cliente

- 14. ¿se está cumpliendo con el objetivo de ventas? ¿Por qué?**

En términos cuantitativos si.

Si. Por ejemplo, mantener niveles mínimos de ventas.

Mantener la calidad de nuestros servicios lo cual es un requisito esencial para el mercado del cliente

- 15. ¿se cuenta con los recursos necesarios para operar el negocio?**

Si. El negocio de la empresa es SERVICIOS MÚLTIPLES.

En este caso el cliente solicita un servicio a la empresa con un 100% de pago adelantado por lo tanto cubre todo lo necesario para operar la empresa

- 16. ¿Existe un presupuesto bien elaborado?**

Se aplica un presupuesto de manera general tomando en cuenta los gastos mensuales de la empresa y tratando de no caer en un déficit presupuestario.

17. ¿Se sabe cuánto se gasta y el costo total de tener un negocio?

Por supuesto que sí.

Y para ello usamos el cuadro flujo de caja.

18. ¿La empresa es eficiente?

Creemos que sí. Tratamos de aprovechar al máximo todos los recursos disponibles.

19. ¿La empresa está ganando o perdiendo? ¿Por qué?

No se está perdiendo, sin embargo, la empresa para ganar se tiene q bajar los costos de producción.

20. ¿Convendría formar alianzas? ¿con quién?

Si es conveniente en caso que el Mercado exija una mayor prestación de servicios a gran escala. ¿Con quién? Con empresas de nuestro rubro. Por ejemplo, la empresa de servicios múltiples Génesis.

21. ¿Se necesitan más fondos? ¿De dónde se puede obtener estos fondos?

En nuestro caso de 2 formas: Préstamos bancarios o préstamos de parte de los socios.

22. ¿Cuenta con algún sistema de costos?

La contabilidad usa el CONCAR

23. ¿Cuál es el nivel tecnológico de la empresa es suficiente o insuficiente para el desarrollo de las actividades de la empresa?

Es una empresa que brinda servicios múltiples y por lo tanto tenemos las maquinarias y el personal necesario para responder las exigencias del cliente. Y en la misma línea de trabajo están nuestros colaboradores.

24. ¿Cómo es la estructura organizacional de la empresa? ¿Cuáles son sus aspectos positivos y cuáles son sus aspectos negativos?

Gerencia- administración – servicio – logística y ventas

25. ¿Quién toma las decisiones de la empresa?

gerencia

26. ¿Cómo se miden los resultados de la empresa?

No se tiene un sistema adecuado para llevar el control de los resultados

27. ¿Ha crecido la empresa en los últimos años? ¿cómo lo ha hecho?

Tiene una tendencia a subir que es muy escasa, ¿cómo lo ha hecho?

Manteniendo la calidad de los servicios.

28. ¿Cuáles son los valores básicos, lo que caracteriza el modo de operar de la empresa? ¿Qué tan difundidos están?

Respeto, responsabilidad, puntualidad.

29. ¿Cómo ve los niveles de rentabilidad de la empresa?

No son los adecuados, pero se hace lo posible para mantener el costo en el servicio pese a que ya es muy alto y generar más ventas.

30. ¿Cuáles son los principales factores que inhiben el éxito de la empresa?

Calidad de los servicios, experiencia en el rubro de servicios múltiples.

31. ¿Qué áreas de la empresa ofrecen mayor potencial para mejorar?

Área de servicio y atención al cliente

32. ¿Tiene la empresa un plan de mercadeo y ventas detallado y escrito para el año o el siguiente, estando en pandemia?

No, pero se quiere trabajar ello en los próximos periodos

33. ¿Realiza la empresa investigación de tamaño y características de sus mercados objetivo? ¿Consumidor y características? ¿Canales de distribución? ¿Competidores?

La información que se tiene con respecto a los competidores es muy limitada.

34. ¿Cuáles empresas considera su mayor competencia en el mercado?

Son 3:

- SERVICIOS MULTIPLES GÉNESIS
- SERVICIOS MULTIPLES TITIKAKA
- SERVICIOS MULTIPLES LAGO SAGRADO-PUNO

35. ¿Se conoce la información de la competencia respecto a:

Margen de utilidad. precios ... condiciones de venta ... canales de mercadeo... condiciones de venta...

Margen de utilidad ...no... precios si la información lo averiguamos a través del portal del sunat o de una agencia de Aduana si... condiciones de venta si... Son similares a la nuestra canal de mercadeo si a través de páginas web, o colgando a través de grandes y famosas páginas como ALIBABA, AMAZON.

36. ¿Cuáles son las características económicas, técnicas sociales y políticas de la empresa frente a la pandemia y cuarentena?

Aún no se cuenta con dichos análisis del entorno empresarial y social.

37. ¿Cómo puede la empresa hacer surgir las oportunidades?

buscando otros mercados vía web, asistiendo a ferias nacionales y ampliando sus actividades principales y conexas enfocando en la pandemia.

38. ¿Qué gestiones realiza la empresa al no contar con liquidez?

Afectar a la reserva legal, recurrir a préstamos bancarios o bien préstamos de los socios o terceros”