

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**ANÁLISIS DE LA RENTABILIDAD ECONÓMICA, FINANCIERA Y CALIDAD DE
PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA NOTARÍA MANRIQUE SALAS DE LA
CIUDAD DE PUNO - 2023**

PRESENTADA POR:

YENY NOEMI MAMANI MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2024



Repositorio Institucional ALCIRA by Universidad Privada San Carlos is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



9.95%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 31 JUL 2024, 4:41 PM

Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● IDENTICAL
0.92%

● CHANGED TEXT
9.03%

Report #22260093

YENY NOEMI MAMANI MAMANI // ANÁLISIS DE LA RENTABILIDAD ECONÓMICA, FINANCIERA Y CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA NOTARÍA MANRIQUE SALAS DE LA CIUDAD DE PUNO - 2023 RESUMEN El estudio tuvo como objetivo determinar la rentabilidad económico financiero y su relación con la calidad de prestación de servicios en la Notaría Manrique Salas de la ciudad de Puno - 2023, siendo la investigación de tipo básico, de nivel descriptivo y transversal, de diseño no experimental y de enfoque cuantitativo, la población estuvo conformado por 20 empleados, con un muestreo no probabilístico, las técnicas fueron la encuesta y los indicadores económico y financiero, los instrumentos aplicados fueron el estado de situación financiera 2023 y el cuestionario, la estadística utilizada fue descriptivo y correlacional, los resultados fueron, el ROA 3%, lo que indica que por cada S/ 100 de inversión en activos el retorno de la utilidad fue de S/ 3.00, y el ROE fue 11% lo que indica que por cada S/ 100 de la inversión de capital ajeno el retorno de rentabilidad fue S/ 11.00; además el 70% y 25% respectivamente de encuestados respondieron que “Casi siempre” o “A veces” la administración es eficiente, la gerencia tiene la idea de transformar los ingresos en utilidades y reinvertir en activos fijos así mismo el 70% y 25% de los encuestados expresaron que “Casi Siempre” o “A veces”, los empleados realizan la investigación de mercado a través de

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
TESIS

**ANÁLISIS DE LA RENTABILIDAD ECONÓMICA, FINANCIERA Y CALIDAD DE
PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA NOTARÍA MANRIQUE SALAS DE LA
CIUDAD DE PUNO - 2023**

PRESENTADA POR:

YENY NOEMI MAMANI MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PUBLICO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

:


Dra. MARLENE CUSI MONTESINOS

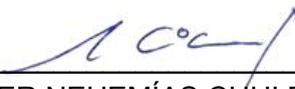
PRIMER MIEMBRO

:


M.Sc. KORINA ASQUI GOMEZ

SEGUNDO MIEMBRO

:


Dr. HEBER NEHEMIAS CHUI BETANCUR

ASESOR DE TESIS

:


Dr. DAVID MOISES CALIZAYA ZEVALLOS

Área: Ciencias Económicas, Negocios.

Sub Área: Contabilidad y Finanzas.

Líneas de Investigación: Negocios, Administración.

Puno, 07 de agosto del 2024.

DEDICATORIA

A Dios, por darme la fuerza y la sabiduría para completar este proyecto. Gracias por guiarme y por las bendiciones que he recibido en este camino.

A mi querida madrina, por su amor, apoyo y guía a lo largo de mi vida. Gracias por ser una fuente constante de inspiración y por tus palabras de aliento en los momentos más difíciles.

Esta tesis es una prueba de tu influencia en mi vida y un homenaje a la dedicación y el cariño que siempre me has brindado. Sin tu apoyo incondicional, este logro no habría sido posible. De todo corazón, gracias por estar siempre a mi lado.

AGRADECIMIENTO

- A la Universidad Privada San Carlos, por brindarme una formación profesional para el desarrollo de mi región.
- A la Escuela Profesional de Contabilidad y finanzas con profundo agradecimiento y respeto, que me ha brindado el espacio y las herramientas necesarias para mi desarrollo académico y personal.
- A mi asesor: Dr. David Moisés Calizaya Zevallos por brindarme el apoyo y la orientación para la culminación de esta investigación.
- Agradezco al Dr. Luis Eduardo Manrique Salas, por brindarme la información necesaria, para realizar los estudios y elaborar la recolección de datos para mi trabajo de investigación.

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	14
1.1.1. Problema General	16
1.1.2. Problemas específicos	16
1.2. ANTECEDENTES	16
1.2.1. Antecedentes internacionales	16
1.2.2. Antecedentes nacionales	17
1.2.3. Antecedentes regionales	23
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	24
1.3.1. Objetivo general	24
1.3.2. Objetivo específico	24

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO	25
2.1.1. Rentabilidad	25
2.1.1.1 Indicadores de Rentabilidad	26
2.1.2. Calidad de prestación de servicios	30
2.2. MARCO CONCEPTUAL	34
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	36
2.3.1. Hipótesis general	36
2.3.2. Hipótesis específicas	36

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO	37
3.2. TAMAÑO DE MUESTRA	38
3.2.1. Selección de la muestra	38
3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS	39
3.3.1. Métodos	39
3.3.2. Técnicas de investigación	40
3.3.3. Instrumentos de investigación	40
3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	41
3.4.1. Variables Generales:	41
3.4.2. Variables Específicas:	41
3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO	44

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADO PARA OBJETIVO GENERAL.	46
---	-----------

4.1.1. Resultados de la exposición del Objetivo Específico 1	50
4.1.2. Resultados de la exposición del Objetivo Específico 2	52
4.2. RESULTADOS ESTADÍSTICOS	55
4.2.1. Validación del Instrumento	55
4.2.2. Prueba de confiabilidad.	56
4.2.3. Contrastación de hipótesis	57
CONCLUSIONES	61
RECOMENDACIONES	62
BIBLIOGRAFÍA	63
ANEXOS	70

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Tamaño de la muestra	38
Tabla 02: Operacionalización de las variables	42
Tabla 03: Prueba de normalidad.	44
Tabla 04: Indicadores de Rentabilidad Económica y Financiera.	47
Tabla 05: Tabla cruzada: Análisis de rentabilidad económico financiero y la calidad de prestación de servicio.	48
Tabla 06: Tabla cruzada: Rentabilidad económica y la calidad de prestación de servicio.	50
Tabla 07: Tabla cruzada: Rentabilidad financiera y la calidad de prestación de servicio.	53
Tabla 08: Rango Alfa de Cronbach	55
Tabla 09: Prueba del Alfa de Cronbach para la Validez del instrumento de la Variable Independiente y dependiente.	56
Tabla 10: Valor de correlación de Pearson	57
Tabla 11: Contrastación de la hipótesis general	58
Tabla 12: Contrastación de la hipótesis específica 1.	59
Tabla 13: Contrastación de la hipótesis específica 2.	60

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Rentabilidad económico, financiero y la calidad de prestación de servicios.	49
Figura 02: Rentabilidad económica y la calidad de prestación de servicios.	51
Figura 03: Rentabilidad financiera y la calidad de prestación de servicios.	54

INDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Matriz de Consistencia	70
Anexo 02: Cuestionario de la Investigación	72
Anexo 03: Consentimiento de la Notaria Manrique Salas.	75
Anexo 04: Ficha de validación del instrumento N° 1	76
Anexo 05: Ficha de validación de instrumentos N° 2	77
Anexo 06: Estados Financieros	77
Anexo 07: Cuadro estadístico de Datos	79
Anexo 08: Estadística de fiabilidad	80
Anexo 09: Correlación de la Hipótesis General	81
Anexo 10: Correlación de la Hipótesis Específica 1	82
Anexo 11: Correlación de la Hipótesis Específica 2	83

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la rentabilidad económico financiero y su relación con la calidad de prestación de servicios en la Notaría Manrique Salas de la ciudad de Puno - 2023, siendo la investigación de tipo básico, de nivel descriptivo y transversal, de diseño no experimental y de enfoque cuantitativo, la población estuvo conformado por 20 empleados, con un muestreo no probabilístico, las técnicas fueron la encuesta y los indicadores económico y financiero, los instrumentos aplicados fueron el estado de situación financiera 2023 y el cuestionario, la estadística utilizada fue descriptivo y correlacional, los resultados fueron, el ROA 3%, lo que indica que por cada S/ 100 de inversión en activos el retorno de la utilidad fue de S/ 3.00, y el ROE fue 11% lo que indica que por cada S/ 100 de la inversión de capital ajeno el retorno de rentabilidad fue S/ 11.00; además el 70% y 25% respectivamente de encuestados respondieron que “Casi siempre” o “A veces” la administración es eficiente, la gerencia tiene la idea de transformar los ingresos en utilidades y reinvertir en activos fijos así mismo el 70% y 25% de los encuestados expresaron que “Casi Siempre” o “A veces”, los empleados realizan la investigación de mercado a través de preguntas o comentarios de los clientes, del mismo modo “Casi siempre” o “A veces” se realizan programas de formación y desarrollo de habilidades, se fomenta la responsabilidad, puntualidad, trabajo en equipo, comunicación, etc, a fin de mejorar la calidad de prestación de servicio y por ende obtener mayores beneficios económicos, el valor de Significancia fue de 0,001 (Sig. < 0,05), y el coeficiente de correlación de “r” pearson 0.670, lo que confirma que existe un nivel de correlación positiva alta.

Palabras clave: Calidad de servicio, Inversión, Rentabilidad económica y financiera.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the economic and financial profitability and its relationship with the quality of service provision in the Manrique Salas Notary Office of the city of Puno - 2023, with the research being of a basic type, at a descriptive and transversal level, with a non-experimental design. and with a quantitative approach, the population was made up of 20 employees, with a non-probabilistic sampling, the techniques were the survey and the economic and financial indicators, the instruments applied were the 2023 statement of financial situation and the questionnaire, the statistics used were descriptive and correlational, the results were, the ROA was 3%, which indicates that for every S/ 100 of investment in assets the profit return was S/ 3.00, and the ROE was 11% which indicates that for each S/ 100 of the foreign capital investment, the return on profitability was S/ 11.00; In addition, 70% and 25% respectively of respondents responded that "Almost always" or "Sometimes" the administration is efficient, management has the idea of transforming income into profits and reinvesting in fixed assets, likewise 70% and 25% of respondents expressed that "Almost Always" or "Sometimes", employees carry out market research through questions or comments from customers, in the same way "Almost always" or "Sometimes" training programs are carried out and development of skills, responsibility, punctuality, teamwork, communication, etc. are encouraged, in order to improve the quality of service provision and therefore obtain greater economic benefits, the Significance value was 0.001 (Sig. < 0 .05)., and the correlation coefficient of "r" Pearson 0.670, which confirms that there is a high level of positive correlation.

Keywords: Quality of service, Investment, Economic and financial profitability.

INTRODUCCIÓN

La notaría Manrique Salas, es una persona jurídica especializada en prestar servicios profesionales y generar rentas de tercera categoría, la finalidad es crecer económicamente distinguiéndose con algún atributo, que en este caso consideramos la calidad de prestación de servicio, por otro lado cada periodo existe el aumento de Notarías dedicadas a ofrecer servicios, del mismo modo existe el aumento de cantidad de trámites, como denuncias, legalizaciones de fraudes de documentos relacionados con la compra-venta de inmuebles, legalización de libros, autorización de viajes al exterior y otros documentos importantes, por ello es importante contar con empleados capacitados y confiables a fin de contrarrestar trámites que podrían comprometer la falta de integridad profesional del notario para lo cual los notarios deben fortalecer los controles en la solicitud de documentación en cada área, pero aún persisten los fraudes, incluido el robo sistemático, lo que ocasiona perjuicios que se reflejan en los estados financieros a ello Farro (2018) corrobora que al aplicar técnicas de investigación, se descubrió una falta de gestión financiera en los recursos económicos y financieros de la empresa, dado que la rentabilidad tiene un impacto significativo en estos recursos, concluyendo que, mediante el análisis de los Estados Financieros del año 2017, se identificaron problemas de rentabilidad, con indicadores negativos, los cuales surgieron debido a una deficiencia en la gestión financiera, en Puno, se viene dando en aumento profesionales en el ámbito de las Notarías, quienes ofrecen servicios de acuerdo con la Ley del Notariado Decreto Legislativo N° 1049 a los ciudadanos, debido a la competencia, la rentabilidad de la Notaría Manrique Salas se ha visto afectada en el año 2023, debido a cobros de tarifas diferentes, pese a que existe un acuerdo de fijar sus honorarios, por lo mismo es importante esforzarse en ofrecer servicios de calidad, centrándose en la capacitación permanente del personal, esto, a su vez, puede verse reflejado positivamente en sus resultados, permitiéndoles mantener su clientela y ofrecer diversos servicios relacionados con su actividad de rentas de tercera categoría, así mismo los empresarios no

son conscientes de que la capacitación contribuiría al desarrollo personal, profesional y al desempeño laboral de los empleados en sus puestos de trabajo, a pesar de la importancia de este tema, las organizaciones no toman en serio la capacitación de su personal, lo que se refleja en la calidad de los servicios que ofrecen, siendo muy pocas las micro y pequeñas empresas (MYPE) que implementan la gestión de calidad, por lo tanto, la capacitación del personal es una actividad que debe realizarse de forma continua, ya que permite detectar las necesidades formativas y mejorar en diversos aspectos (Moscairo, 2022), para la investigación se utilizó la información de fuentes secundarias, tal es el estado de situación financiera con la cual se determinó el cálculo de las cifras de rentabilidad económica y rentabilidad financiera, la que me permitió identificar el rendimiento ineficiente de los activos y el patrimonio neto arrojando un resultado desfavorable para la notaría, siendo estas cifras muy importantes para mejorar la inversión en activos y capital y por ende mejorar la calidad de prestación de servicio, es así que la investigación está estructurado en 04 capítulos, los mismos que se encuentran organizados de la siguiente manera:

Capítulo I: Se desarrolló el planteamiento del problema, de ello se obtuvo la formulación del problema general y 2 problemas específicos, seguido de los antecedentes que están precisados tanto internacionales, nacionales y locales, y finalmente se plantearon los objetivos de la investigación, de acuerdo al problema planteado.

Capítulo II: Se desarrolló el marco teórico relacionado a las variables en estudio tal es la rentabilidad económica y rentabilidad financiera, para ello se recolectó la información de los textos, artículos científicos, investigaciones, de distintos autores que conceptualizan sobre el tema en estudio, de la misma manera se obtuvo la información acerca de la calidad de prestación de servicios, del mismo modo se desarrolló el marco conceptual.

Capítulo III: Se desarrolló la metodología de la investigación, que incluye la zona de estudio su localización, la población, la muestra, el muestreo, tipo y diseño de investigación, nivel de

investigación, enfoque de investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la operacionalización de variables, la estadística utilizada para el análisis e interpretación de los datos se utilizaron el programa excel y el paquete estadístico SPSS – Versión 27.

Capítulo IV: Se desarrolló la exposición, análisis y discusión de los resultados, en base a los instrumentos aplicados, como son el estado de situación financiera y el cuestionario, y por último las conclusiones y las recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel global, todas las personas físicas y jurídicas, incluidas las notarías, que se dedican a cualquier tipo de actividad comercial, producción o prestación de servicios que generen ingresos de tercera categoría, tienen el interés de mantener sus niveles de rentabilidad en positivo. Por esta razón, la competencia requiere que los empresarios conozcan la situación financiera y económica de sus empresas, lo que los lleva a analizar los indicadores de rentabilidad para identificar acciones que mejoren la calidad de sus servicios y, por consiguiente, promuevan el crecimiento empresarial dentro de su ámbito de actuación. Por su parte Roca fuerte (2019) en la formulación del problema se enfatiza que actualmente muchas cooperativas tienen como objetivo proporcionar un servicio de alta calidad a la ciudadanía, pero no todas logran cumplir con esas expectativas. Esto se atribuye a la gestión inadecuada de sus administradores para impulsar mejoras dentro de la organización que resulten en la entrega de un servicio satisfactorio a los usuarios.

A nivel nacional, las Notarías se dedican a ofrecer servicios, y cada año aumenta la cantidad de trámites, como denuncias de fraudes relacionados con la compra-venta de inmuebles, legalización de libros, autorización de viajes al exterior y otros documentos importantes, sin embargo, debido a trabajadores inescrupulosos y a la falta de un área de auditoría interna, estas situaciones se han vuelto más comunes. Por lo tanto, los notarios han fortalecido los

controles en la solicitud de documentación en cada área, pero aún persisten los fraudes, incluido el robo sistemático, lo que ocasiona perjuicios que se reflejan en los estados financieros. Por su parte Farro (2018) al aplicar técnicas de investigación, se descubrió una falta de gestión financiera en los recursos económicos y financieros de la empresa, dado que la rentabilidad tiene un impacto significativo en estos recursos. Se llegó a la conclusión de que, mediante el análisis de los Estados Financieros del año 2017, se identificaron problemas de rentabilidad, con indicadores negativos, los cuales surgieron debido a una deficiencia en la gestión financiera. Por lo tanto, se pudo demostrar que la rentabilidad influye positivamente en los recursos económicos y financieros de la organización.

En la ciudad de Puno, ha habido un aumento en el número de profesionales en el ámbito de las Notarías, quienes ofrecen servicios de acuerdo con la Ley del Notariado Decreto Legislativo N° 1049 a los ciudadanos. Debido a la competencia entre estos profesionales, la rentabilidad de la Notaría Manrique Salas se ha visto afectada por el cobro de tarifas diferentes, a pesar de que existe un acuerdo entre ellos para fijar sus honorarios. Por lo tanto, se ven obligados a esforzarse en ofrecer servicios de mejor calidad, centrándose en la capacitación del personal. Esto, a su vez, puede verse reflejado positivamente en sus resultados, permitiéndoles mantener su clientela y ofrecer diversos servicios relacionados con su actividad de rentas de tercera categoría, por su lado, indica que, en la ciudad de Juliaca, las empresas no dan mucha importancia a temas como la capacitación y la gestión de calidad. Los empresarios no son conscientes de que la capacitación contribuiría al desarrollo personal, profesional y al desempeño laboral de los empleados en sus puestos de trabajo. A pesar de la importancia de este tema, las organizaciones no toman en serio la capacitación de su personal, lo que se refleja en la calidad de los servicios que ofrecen. Son muy pocas las micro y pequeñas empresas (MYPE) que implementan la gestión de calidad. Por lo tanto, la capacitación del personal es una actividad que debe realizarse de forma continua, ya que permite detectar las necesidades formativas y mejorar en diversos

aspectos. (Moscairo, 2022).

1.1.1. Problema General

¿De qué manera el análisis de la rentabilidad económica, financiera se relaciona con la calidad de prestación de servicios en la Notaría Manrique Salas de la ciudad de Puno - 2023.

1.1.2. Problemas específicos

P.E.1 ¿De qué manera el análisis de la rentabilidad económica se relaciona con la calidad de prestación de servicios en la Notaría Manrique Salas de la ciudad de Puno - 2023?

P.E.2 ¿De qué manera el análisis de la rentabilidad financiera se relaciona con la prestación de servicios en la Notaría Manrique Salas de la ciudad de Puno - 2023?

1.2. ANTECEDENTES

1.2.1. Antecedentes internacionales

Segun Becerra et al. (2022), en ecuador en su Artículo, el propósito del análisis financiero en este estudio fue examinar las operaciones comerciales previas a la pandemia con el fin de anticipar posibles escenarios futuros y evitar situaciones adversas. El enfoque metodológico adoptado se fundamentó en el paradigma positivista, utilizando un diseño de investigación de campo no experimental y transversal, respaldado por análisis documental y de naturaleza descriptiva. El estudio abarcó una población de 77,289 empresas, seleccionando una muestra de 471, de las cuales se concentraron en 35 empresas industriales ubicadas en la región 6 del Austro y reguladas por la Superintendencia de Compañías. Se empleó un cuestionario como instrumento de recolección de datos, el cual fue validado por tres expertos en contabilidad, emprendimiento y metodología, quienes evaluaron su claridad, coherencia y relevancia. Hallazgos: En relación al ciclo de conversión de efectivo durante el año 2020, se identificó un retraso de 150 días en la generación de efectivo en las empresas. Asimismo, el margen de utilidad para dicho año fue del 13.35%, mostrando una disminución respecto a años previos (2019 y 2018), lo que sugiere una reducción en la rentabilidad

después de considerar los costos operativos. Conclusiones: Se llegó a la conclusión de que las compañías examinadas experimentaron dificultades de liquidez, dado que no disponían de recursos adecuados para cubrir sus obligaciones financieras y gastos operativos, lo que desencadenó la acumulación de deudas con costos financieros asociados.

Segun Hilario et al. (2020) en un estudio realizado en una empresa de transporte, el propósito fundamental consistió en realizar un análisis financiero y evaluar su influencia en el proceso de toma de decisiones. Se utilizó una mezcla de enfoques metodológicos, principalmente descriptivos, para contrastar dos períodos específicos, los años 2017 y 2018, tomando como referencia la población de la unidad de negocio. Se utilizaron las razones financieras aplicadas al estado de pérdidas y ganancias de esos dos años como herramientas de análisis. Los resultados fueron evaluados a través del uso de ratios financieros básicos. Se llegó a la conclusión de que la utilización de herramientas financieras es esencial para obtener una comprensión más profunda y exhaustiva del entorno organizacional. Este enfoque brinda información valiosa que puede ser de gran beneficio para la toma de decisiones, capacitando a la empresa para tomar medidas más informadas y estratégicas basadas en su situación financiera.

1.2.2. Antecedentes nacionales

Según Cuba & Díaz (2018), en su estudio, se exploró la conexión entre la rentabilidad potencial de una empresa exportadora y su participación en el régimen aduanero de restitución arancelaria (Drawback). Las empresas exportadoras necesitan implementar estrategias que las hagan más competitivas en el mercado, y considerar cómo los ingresos generados por Drawback pueden influir en sus indicadores de rentabilidad resulta crucial. Para abordar esta cuestión, se examinó a una empresa exportadora representativa, Camposol Holding Ltd, para determinar si existe una correlación significativa entre las variables Drawback y Rentabilidad. Se empleó una metodología descriptiva-correlacional, con un diseño de investigación no experimental y de naturaleza transversal, utilizando los

estados financieros del período 2008-2016 como muestra. Utilizando métodos de inducción, comparación y análisis, se registraron datos como el monto restituido por Drawback en dólares y los ratios de rentabilidad. A través del coeficiente de correlación de Pearson, se determinó el tipo de relación cuantitativa entre estas variables. También se utilizó la simulación de Montecarlo para evaluar en qué medida las ventas, el costo de ventas y el Drawback influyen en la utilidad bruta. Si se encuentra que existe relevancia entre Drawback y rentabilidad para una empresa de la magnitud de Camposol Holding Ltd, esto podría traducirse en beneficios significativos para empresas exportadoras más pequeñas.

Según Llerena (2018), en su tesis titulada “Análisis de la rentabilidad económica de una empresa de transporte de carga en la ciudad de Trujillo”, el enfoque de su estudio se concentra en dos estados financieros esenciales: el Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultados. Se optó por un diseño de investigación transversal, descriptivo y no experimental. Se empleó la técnica de análisis documental, junto con entrevistas al responsable. Los métodos de análisis abarcan el análisis de razones financieras, el análisis vertical y cuestionarios. Los resultados revelaron que la rentabilidad económica de la empresa de transporte de carga analizada es positiva, estable y solvente, con capacidad para generar utilidades netas. No obstante, se identificó un indicador negativo de rentabilidad en el Margen Operativo, lo que indica una deficiencia en la capacidad de gestión financiera para generar beneficios con las operaciones habituales. Además, se resaltó un elevado costo del servicio y gastos que ocasionan pérdidas operativas, compensados por otros ingresos como el arrendamiento de propiedades, lo que sostiene realmente el negocio. Se sugiere implementar medidas correctivas para mejorar el resultado económico, especialmente reduciendo de forma urgente los costos del servicio y llevando a cabo análisis periódicos para ajustar de manera oportuna.

Según Uriarte (2023), la investigación se inició debido a los problemas detectados en la calidad de servicio de las camionetas rurales de las empresas de transporte en Chiclayo. Se

tomó como muestra la empresa de transportes y servicios múltiples El Chasqui S.A. en 2017.

El análisis reveló una insatisfacción de los clientes con el servicio, al no cumplir con sus expectativas. Se empleó el instrumento SERVQUAL para evaluar la calidad percibida del servicio, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988. La investigación se basó en un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo, correlacional y explicativo, de naturaleza no experimental y transversal. Se recolectaron datos mediante encuestas (utilizando SERVQUAL) y análisis documental para evaluar la rentabilidad de la empresa. La población diaria estimada fue de 30 pasajeros, obteniéndose una muestra probabilística de 380 encuestas necesarias para el estudio de la calidad del servicio (variable independiente). Para la rentabilidad (variable dependiente), fue necesario obtener los estados financieros de la empresa como base de datos para realizar análisis estadísticos descriptivos e inferenciales, utilizando Microsoft Excel 2013 y IBM SPSS Statistics 23. Se determinó que hay una correlación considerable entre ambas variables. En otras palabras, un aumento en la calidad del servicio proporcionado por El Chasqui resultaría en un efecto notable en su rentabilidad. Esto se explica por el hecho de que, incluso una empresa con un servicio de baja calidad, puede lograr una rentabilidad duradera.

Según Fernández (2018), el estudio investigó si el análisis de los estados financieros y la toma de decisiones influyeron en el aumento de la rentabilidad de Grupo Agrotec Maquinarias S.A.C entre 2016 y 2017. Se empleó un enfoque descriptivo-analítico con datos cuantitativos y un diseño longitudinal no experimental. La población estudiada fue la empresa mencionada, utilizando una muestra no probabilística basada en los estados financieros. Los resultados revelaron que la rentabilidad en 2017 no incrementó positivamente en comparación con el año anterior, atribuible a una mayor inversión en inventarios y a los altos costos y gastos de ventas, lo que resultó en un margen de utilidad neta inferior. Se concluyó que el análisis de los estados financieros y la toma de decisiones

adecuadas tienen el potencial de aumentar la rentabilidad. Por lo tanto, se recomienda implementar esta propuesta en el corto plazo.

Según Avilés (2021) en su investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia del análisis financiero en la rentabilidad de la empresa Servicios Digitales SAC en Chiclayo durante el periodo 2015-2017. Se llevó a cabo un estudio descriptivo con un diseño no experimental, utilizando como muestra los archivos documentales de la empresa Servicios Digitales S.A.C. Los resultados indicaron que las inversiones a largo plazo, principalmente en inmuebles, maquinaria y equipos, representaban el 14% del activo total en 2015, el 7% en 2016 y el 5% en 2017. Además, se observó que la mayor parte del financiamiento provino del patrimonio, con un 91% en 2016 y un 89% en 2017. También se encontró que las ventas eran altas, al igual que los costos de ventas, representando un 57% para el año 2017. Se llegó a la conclusión de que los indicadores financieros muestran que la rentabilidad de la empresa fue más favorable en 2015, experimentando una notable disminución en 2016 y una recuperación en 2017. No obstante, no se lograron alcanzar los mismos niveles de rentabilidad observados en 2015. En 2015, la empresa obtuvo un rendimiento del 54% sobre el patrimonio, mientras que en 2017, este rendimiento fue del 48% sobre la inversión.

Según Avilés (2021) el autor presenta un informe de aptitud profesional basado en mi experiencia laboral en Contabilidad y Recursos Humanos, con una trayectoria de más de tres años en la Notaría Benvenuto Murguía. El objetivo es comparar los gastos laborales reportados en los estados financieros de los años 2018 a 2020, identificar las variaciones y evaluar su impacto en la rentabilidad de la notaría. Se emplearon el método comparativo para examinar los costos laborales conforme a la normativa laboral vigente, y la aplicación de ratios para analizar los indicadores de rentabilidad. Los resultados obtenidos son relevantes para la planificación de decisiones financieras a futuro. Se determinó que los costos laborales constituyen una parte significativa del gasto total del servicio, lo que facilita su cuantificación para una gestión más eficaz en relación con la rentabilidad. Se evidenció

que una disminución en los costos laborales tendrá un impacto directo en el resultado financiero.

Según Loyda (2021), en su investigación, el objetivo fue examinar los estados financieros para evaluar la rentabilidad en la Constructora Irdichi E.I.R.L., frente a la preocupación por los beneficios mínimos a principios de 2018. Se decidió examinar los estados financieros utilizando diversos ratios financieros y de rentabilidad, así como el análisis horizontal y vertical. Se empleó la técnica de análisis documental junto con un instrumento guía específico utilizando la herramienta de hoja de cálculo Excel. La investigación fue de tipo descriptiva, con un diseño no experimental. Se enfocó en analizar los estados financieros de la empresa correspondientes a los años 2018 y 2019. Las conclusiones derivadas del estudio mostraron que en el año 2018 se obtuvieron ventas netas de S/ 3,436,652.00, pero en el periodo 2019 las ventas disminuyeron a S/ 3,247,143.00, lo que representa una disminución del 6%, además se notó una reducción en la gestión efectiva de los gastos administrativos ha sido un factor clave para mantener la estabilidad de la empresa. La liquidez ha sido manejada de manera adecuada, lo que ha garantizado el cumplimiento de las obligaciones pendientes. A pesar de esto, al concluir el año 2019, la empresa continúa manteniendo su liquidez y solvencia económica. En resumen, se descubrió la ausencia de análisis financiero en la empresa, lo que indica que podrían lograrse mejores resultados con un enfoque más exhaustivo en la evaluación de los estados financieros.

Según Huarcaya (2020), en su investigación titulada "Análisis de la rentabilidad de la empresa Leche Gloria S.A., período 2017-2019" El propósito principal es examinar el estado de la rentabilidad, considerando cinco aspectos diferentes. Este estudio es de carácter cuantitativo, aplicado y descriptivo, sin ser experimental, de enfoque sencillo y longitudinal. La población bajo el análisis de los documentos financieros, junto con la muestra elegida de manera conveniente, cubren el periodo de 2017 a 2019. Se utilizó un análisis documental de datos obtenidos de fuentes secundarias.

Los hallazgos indican que la empresa registra rentabilidad, aunque se observa una tendencia decreciente en los índices a lo largo de los tres años analizados. Se especifica que la rotación de activos fue de 1.07, mientras que la rentabilidad sobre las ventas netas y la rentabilidad neta de las inversiones fueron de 0.06. Además, la rentabilidad neta sobre el patrimonio fue de 0.13, y la rentabilidad neta sobre el capital alcanzó el valor de 0.54.

En resumen, se destacan tres años consecutivos de rentabilidad, demostrando un buen desempeño en la inversión y la retribución de los recursos financieros. Se sugiere fortalecer las acciones destinadas a incrementar la rentabilidad en la empresa, y además mejorar el plan estratégico a largo plazo (diez años) en áreas como negocios, finanzas y marketing para estar preparados ante eventuales amenazas, como la pandemia.

Segun Ascate & Ramos (2019), en su trabajo de investigación titulado fue “Determinar la rentabilidad para la toma de decisiones en la empresa Rositel S.A.C.” Chimbote tuvo como objetivo principal determinar su rentabilidad para la toma de decisiones. Se empleó un enfoque cuantitativo y un diseño transaccional descriptivo, utilizando los estados financieros de dicho periodo. Se aplicaron ratios de rentabilidad y se entrevistó al Gerente de la empresa para evaluar la toma de decisiones. Se confirmó que la empresa alcanzó resultados positivos en rentabilidad mediante la evaluación de información como registros de facturación mensual y disponibilidad financiera. Se destacó la importancia de combinar conocimientos del rubro con herramientas de análisis selectivo para obtener resultados favorables. Se sugirió implementar un estudio de rentabilidad con el fin de potenciar los resultados y promover el desarrollo económico de la empresa, impactando en las decisiones futuras relacionadas con la inversión, financiamiento y operaciones.

1.2.3. Antecedentes regionales

Según Gómez et al. (2023), el artículo titulado “Calidad de servicio y su efecto en la rentabilidad de las empresas de expendio de hidrocarburos”. El propósito de la investigación fue examinar la conexión entre la percepción de calidad por parte de los clientes en

estaciones de servicio de hidrocarburos y su rendimiento financiero. Se aplicó un enfoque cuantitativo y correlacional, con un diseño de estudio transversal y una muestra de 04 estaciones de servicio en Puno, Perú, seleccionadas mediante muestreo no probabilístico. Se emplearon variables basadas en el método SERVQUAL para evaluar la calidad percibida. Los datos económico-financieros se extrajeron de los estados financieros anuales correspondientes a los años 2020-2021. Los hallazgos revelaron una correlación significativa entre la percepción de los clientes y la rentabilidad, subrayando la importancia de mantener elevados estándares de calidad para mejorar el rendimiento económico de las estaciones de servicio de hidrocarburos y satisfacer las demandas de los clientes.

Según Gutiérrez (2022) la tesis propuso investigar la conexión entre la calidad del servicio y la satisfacción de los alumnos del Instituto Técnico de Maquinarias Pesadas Tecmin en la localidad de Puno. Se optó por un enfoque descriptivo de correlación y un diseño no experimental. La población estudiada consistió en 108 miembros, y la información se recolectó mediante encuestas y cuestionarios que utilizaron la escala de Likert, con un total de 60 preguntas destinadas a medir los indicadores pertinentes. Para analizar los datos, se empleó el software estadístico SPSS versión 26. Los resultados indicaron una fiabilidad de 0.978, calculada mediante el coeficiente alfa de Cronbach. Para evaluar la correlación, se utilizó el método de Spearman, revelando un coeficiente Rho de 0.835. Se determinó que existe una relación positiva significativa, de intensidad moderada, entre las variables estudiadas.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

Determinar la rentabilidad económico financiero y su relación con la calidad de prestación de servicios en la Notaría Manrique Salas de la ciudad de Puno - 2023.

1.3.2. Objetivo específico

O.E.1 Determinar la rentabilidad económica y su relación con la calidad de prestación de servicios en la Notaría Manrique Salas de la ciudad de Puno - 2023.

O.E.2 Determinar la rentabilidad financiera y su relación con la calidad de prestación de servicios en la Notaría Manrique Salas de la ciudad de Puno - 2023.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Rentabilidad

Podemos afirmar que la rentabilidad se define como los beneficios esperados después de realizar una inversión inicial. Para lograrla, es esencial comprender los aspectos económicos, financieros e incluso sociales relacionados con la inversión. Es necesario identificar las diversas fuentes de financiamiento para el propósito deseado, así como los métodos para alcanzar las metas y objetivos establecidos.(Tafur, 2021).

La rentabilidad indica el rendimiento logrado a partir de una inversión, conocido también como ganancia. Se diferencia entre la rentabilidad económica, que analiza la ganancia en relación con los activos, y la rentabilidad financiera, que cuantifica la ganancia en relación con el capital invertido.(Tafur, 2021).

Según Salazar (2023) en su cita a Wild, Subramanyam, & Halsey, 2007 quienes indican: la evaluación de la rentabilidad implica analizar el rendimiento de la inversión de una empresa, enfocándose en las fuentes y niveles de retorno. Esto implica identificar y evaluar cómo varios impulsores de beneficios afectan el rendimiento, como señala De Gea (2019, p. 12). Según el mismo autor, la rentabilidad se refiere a los resultados obtenidos de las inversiones y es un indicador financiero destacado que mide el retorno de las inversiones. Se expresa en forma de porcentaje y se calcula de manera provisional durante el periodo.

2.1.1.1 Indicadores de Rentabilidad

Según Cordova (2019) cita a Ortiz Anaya 2011 quien define "Los indicadores de rentabilidad son herramientas útiles para valorar la eficiencia de la administración empresarial en el manejo de costos y gastos, con la meta de transformar ingresos en utilidades. Desde la perspectiva del inversionista, es crucial analizar cómo se produce el rendimiento de los fondos colocados en la empresa, abarcando tanto la rentabilidad del capital como la de todos los activos".

❖ **Análisis de rentabilidad económica RETURN ON ASSETS (ROA)**

Según Andrade (2011) el ROA, o Retorno sobre Activos, es un parámetro financiero que contrasta las ganancias generadas por una empresa durante un determinado periodo con la media de sus activos totales durante ese mismo intervalo de tiempo, analizando de esta manera su eficiencia en la gestión de activos y su habilidad para transformarlos en ganancias.

La Fórmula de ROA es:

$ROA = \text{Utilidad Neta} / \text{Activos Totales Promedio}$

❖ **Rentabilidad económica (ROA)**

También llamada Return On Assets (ROA) en inglés, la rentabilidad económica refleja el rendimiento que una empresa obtiene de sus inversiones, evaluando su capacidad para generar ganancias a partir de los activos y el capital invertido, sin tener en cuenta la estructura financiera.(Muñoz, 2023).

❖ **Cómo calcular la rentabilidad económica**

En la rentabilidad económica entran en juego dos factores clave:

- **Beneficio antes de Intereses e Impuestos (BAII).** Los beneficios brutos, que representan las ganancias generadas por la empresa después de deducir los costos como impuestos y gastos operativos de los ingresos totales durante un período contable determinado. Muñoz (2023).

- **Activo Total.** Los activos productivos de la empresa, que tienen la capacidad de generar beneficios, se determinan sumando tanto los activos corrientes como los no corrientes. Muñoz (2023).

La fórmula de la Rentabilidad Económica es:

$$\text{Rentabilidad Económica} = \text{BAII} / \text{Activo total} \times 100$$

El resultado final será un porcentaje que ofrecerá una señal de la rentabilidad potencial en forma de porcentaje alcanzada o que podría alcanzarse en un periodo determinado.

❖ **Rendimiento del activo total. (ROA)**

Según Cordova (2019) en su cita a Ortiz Anaya 2011 quien señala el indicador de rentabilidad más comúnmente utilizado es el retorno sobre el activo total, también conocido como rentabilidad económica. Este indicador refleja la capacidad del total de activos (excluyendo la depreciación y las provisiones) para generar ganancias.

La fórmula es la siguiente:

$$\text{Rendimiento del Activo Total} = (\text{Utilidad Neta} / \text{Activo total bruto}) * 100$$

Estándar: Su estándar indica que si el índice es alto la rentabilidad es mejor.

❖ **Análisis de Rentabilidad Financiera RETURN ON EQUITY (ROE)**

Andrade (2011) indica que es el rendimiento sobre el patrimonio neto, también conocido como ROE (Return on Equity en inglés), El ROE es un indicador de rentabilidad que refleja la eficacia en la gestión de los recursos propios, es decir, el patrimonio de una empresa. Compara la ganancia obtenida por la empresa en un período con el promedio del patrimonio neto en los dos últimos períodos. En resumen, el ROE evalúa la rentabilidad de la empresa en relación con su capital propio, demostrando su eficacia en generar ganancias con los recursos disponibles en forma de patrimonio. Algunos autores sostienen que la rentabilidad financiera representa las ganancias generadas por los recursos invertidos por los accionistas dentro del contexto empresarial, la rentabilidad financiera se define como la relación entre el resultado neto, después de los intereses, y el total del patrimonio neto, según lo explicado

por Santos, C. (2016). Según lo indicado por Díaz, M. (2012), la rentabilidad financiera se establece al comparar los beneficios antes de impuestos con el patrimonio neto o capital propio.. citado por Córdova Saavedra (2018).

❖ **Rentabilidad financiera (ROE)**

Conocida también como rentabilidad sobre el capital y ROE por su acrónimo en inglés (Return on Equity), la rentabilidad financiera se define como la ganancia neta obtenida en comparación con los recursos requeridos para alcanzarla, es decir, con el capital total inicial. En términos sencillos, este indicador evalúa la habilidad de una empresa para retribuir a sus dueños o accionistas. Cordova (2019).

● **Cómo calcular la rentabilidad financiera**

El ROE se expresa como porcentaje y se calcula dividiendo el beneficio neto entre los fondos propios: siendo las fórmulas del ROE las siguientes:

Rentabilidad financiera ROE = Beneficio neto/fondos propios * 100 = %

Rentabilidad financiera ROE = Utilidad Neta/Patrimonio Promedio

● **Rendimiento del patrimonio. (ROE)**

Según Cordova (2019) en la cita a Mendoza y Ortiz (2016), se indica que la rentabilidad del patrimonio, también denominada "rentabilidad financiera", representa el rendimiento que la inversión efectuada por los propietarios está generando.

La fórmula es la siguiente:

Rendimiento del patrimonio = (Utilidad Neta/Patrimonio Total)*100

Estándar: Debe superar el porcentaje de inflación.

❖ **Análisis de la situación financiera y económica:**

Según Novoa (2019), el análisis financiero y económico o análisis financiero, involucra examinar los datos presentes en los estados financieros de una entidad, como el balance general y el estado de resultados, con la finalidad de evaluar su situación presente y anticipar su rendimiento futuro. Este proceso implica interpretar la información contable para

tomar decisiones que contribuyan a mejorar el desempeño de la empresa a largo plazo.(Bernal-Domínguez & Amat-Salas, 2012); (Block, Hirt, & Danielsen, 2013); (Dapena & Alonso, 2015). citado por (Fajardo Ortíz & Soto Gonzales) 2018.

Por su lado Becerra et al. (2022), argumenta, el análisis financiero consiste en reconocer los activos (uso de recursos), cómo se emplean los pasivos (recursos ajenos), y de dónde procede el patrimonio (recursos propios), es decir; mediante la actividad financiera, se determina la estructura financiera de la empresa, a través de la interpretación del estado de situación financiera o balance general.

❖ **Finalidad de los Estados financieros**

Según Palomino (2011) afirma que los estados financieros son informes organizados con el propósito de mostrar de manera lógica y coherente los aspectos de la situación financiera y económica de una empresa, de acuerdo con los principios y normas contables.

● **Objetivo de los estados financieros**

Los estados financieros tienen como meta ofrecer información útil para decisiones económicas y financieras. Según las normas, cumplen este objetivo al ofrecer indicios sobre solvencia, estabilidad, liquidez, eficiencia operativa, riesgo financiero y rentabilidad.(Palomino 2011, p. 12). Por su parte Reyes et al., (2018), argumenta que el análisis financiero busca resaltar los datos más relevantes y concretos de los estados financieros, tanto actuales como de años anteriores, para permitir una comparación que facilite la toma de decisiones beneficiosas para la empresa.(Ychocan Torres 2014) La información contenida en los estados financieros permite evaluar el desempeño de la administración, determinando si ha sido eficiente, regular o deficiente.

● **Diferencia entre ROA y ROE**

Para Millones (2020) el ROA, o Rendimiento sobre Activos, es uno de los indicadores de rentabilidad económica más importantes. En esencia, el ROA revela la eficacia con la que una empresa emplea sus activos para generar beneficios, al mostrar la relación entre las

ganancias obtenidas en un período y los activos totales de la empresa. Es esencial para comprender cómo la empresa aprovecha sus recursos y activos en la generación de beneficios durante un periodo específico. (p. 3), por otro lado, González et al., s. f. se destaca la importancia del ROA, también conocido como ROI (Return on Investment o Retorno de la Inversión), que evalúa el rendimiento de los activos de la empresa en la generación de ingresos. Además, el ROE es otro importante indicador que evalúa la relación entre la utilidad neta de la empresa y su capital propio. Por lo mismo, (Calli & Huamani, 2020) Afirman que el ROA es un índice financiero fundamental para los inversores, ya que proporciona información crucial para comparar la rentabilidad entre empresas del mismo sector. Este indicador es esencial para los inversionistas, ya que les permite evaluar cómo diferentes empresas utilizan sus activos para generar beneficios.

2.1.2. Calidad de prestación de servicios

Según Morocho (2019) indica que la calidad de servicio se refleja en aspectos como la confiabilidad, la seguridad, los aspectos concretos, la capacidad de respuesta y la empatía que la empresa exhiba y que el cliente reconozca. En su referencia a Pizzo (2013), Se sugiere que la calidad del servicio constituye una táctica que las empresas desarrollan y adoptan para entender las necesidades y expectativas de sus clientes, ofreciéndoles un servicio que sea fácilmente accesible, apropiado, ágil, adaptable, perceptible, puntual, seguro y fiable.

Por su parte Abad & Pincay (2014) considera que La excelencia en el servicio es un motor de beneficios competitivos que demanda la colaboración de todos los departamentos y individuos dentro de la empresa, siendo el personal el protagonista principal, responsable de llevar a cabo todas las operaciones y acciones para proporcionar el producto final al cliente externo.

Según Rojas et al., (2020) en su publicación cita a Paz, Harris y García (2015), la calidad del servicio se describe como el grado de excelencia que una empresa ha implementado para

cumplir con las expectativas de sus clientes, quienes a su vez definen el estándar de servicio que generalmente alcanza toda empresa, basándose en sus necesidades y expectativas. Por lo tanto, sólo aquellas empresas que adopten los mejores estándares de calidad y ofrezcan una amplia gama de servicios que satisfagan las necesidades del cliente serán competitivas.

Según Jiménez et al. (2018), Las empresas comprenden que solo mediante la prestación de servicios de alta calidad pueden alcanzar la satisfacción del cliente, lo cual es crucial para su crecimiento y consolidación en el mercado. En este contexto, la calidad del servicio implica guiar a los clientes para satisfacer sus necesidades y garantizar el cumplimiento de sus expectativas individuales, junto con proporcionar una atención amable y personalizada.

Según Pride y Ferrell (2018), ofrecer servicios de primera calidad representa una de las responsabilidades más cruciales y complicadas para cualquier entidad de servicios, dado que mantener un estándar de excelencia de forma constante resulta ser un desafío. Esto se debe a que los consumidores han vivido situaciones de servicios deficientes, lo que implica que los servicios son objeto de comparación y un medio para simplificar procesos.

Según Hammond (2023), La calidad del servicio juega un papel crucial en el éxito empresarial. Ofrecer un servicio excepcional no solo satisface las necesidades y expectativas de los clientes, sino que también refuerza su lealtad y confianza en la marca. Para lograr esto, es esencial implementar estrategias efectivas que busquen mejorar continuamente la calidad del servicio. Desde la adaptabilidad hasta la coordinación interna, existen múltiples áreas en las que una empresa puede enfocarse para elevar su nivel de servicio y destacarse en un mercado competitivo. Este artículo explora diversas formas de mejorar la calidad del servicio, analizando estrategias prácticas y fundamentales para alcanzar la excelencia en el trato con los clientes.

❖ **Estrategias para optimizar la calidad de servicio.-**

Según Hammond (2023) señala las siguientes estrategias: Establecer pautas definidas, Capacitar a los empleados, Cultivar una mentalidad centrada en el cliente, Prestar atención activa a las necesidades del cliente, Adaptar el servicio a las necesidades individuales, Mejorar la comunicación interna, Recopilar comentarios y tomar medidas al respecto, Reconocer y premiar a los trabajadores.

- ❖ **Establecer estándares claros:** Define directrices precisas de atención al cliente que representen los valores y objetivos de tu empresa. Comunica estas directrices a todos los integrantes del equipo y emplea como referencia para brindar un servicio constante y excelente. (Gutierrez, 2018).
- ❖ **Capacitar al personal:** Ofrece una formación adecuada a los empleados que tienen contacto directo con los clientes. Esta capacitación debe incluir el desarrollo de habilidades en comunicación, empatía, resolución de problemas y comprensión del producto o servicio. Es esencial que los empleados estén preparados para satisfacer las necesidades de los clientes y manejar situaciones difíciles de manera eficaz. (García, 2019).
- ❖ **Fomentar la cultura del servicio al cliente:** Fomentar una cultura que priorice el servicio al cliente dentro de una empresa es esencial para mejorar la calidad del servicio y asegurar la satisfacción y lealtad de los consumidores. Una cultura robusta de atención al cliente implica que todos los empleados, desde los altos directivos hasta el personal que interactúa directamente con los clientes, reconozcan su relevancia y trabajen juntos para brindar una experiencia excepcional. (Auccapuclla, 2020).
- ❖ **Escuchar activamente al cliente:** Atiende las necesidades y opiniones de los clientes mediante el uso de canales de comunicación efectivos, como líneas telefónicas de atención, correo electrónico, redes sociales y plataformas en línea, para recibir retroalimentación. Es crucial responder de forma rápida a las consultas y proporcionar

soluciones adecuadas a los problemas planteados por los consumidores.(Melo & Titto, 2018).

- ❖ **Personalizar el servicio:** Busca adaptar el servicio de tu empresa a las necesidades particulares de cada cliente. Para lograrlo, es crucial conocer a tus clientes y entender sus preferencias para ofrecer soluciones personalizadas. Esto implica recordar sus preferencias, ofrecer sugerencias que se ajusten a sus deseos y brindar un trato amable y personalizado.(Garcia, 2019)
- ❖ **Mejorar la comunicación interna:** Una comunicación eficiente entre los distintos departamentos y empleados de tu empresa es crucial para asegurar un servicio constante y de alta calidad. Por tanto, es esencial implementar medios de comunicación interna eficaces para asegurar que todos estén coordinados y ofrezcan un servicio excepcional.(Gutierrez, 2018).
- ❖ **Obtener retroalimentación y actuar sobre ella:** Solicita de manera activa la opinión de los clientes a través de encuestas, evaluaciones y comentarios. Utiliza esta retroalimentación para identificar áreas que requieran mejoras y tomar las acciones correctivas necesarias(Flores, s. f.).
- ❖ **Reconocer y recompensar a los empleados:** Es esencial valorar y recompensar a los empleados por brindar un servicio excepcional, además de capacitarlos. Esto puede lograrse a través de incentivos, programas de reconocimiento o bonificaciones. Estas acciones positivas fomentan la motivación y el compromiso de los colaboradores para seguir ofreciendo un servicio de calidad (Ancajima & Díaz, 2022).

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Activo: Un activo se define como cualquier recurso que una entidad controla como resultado de eventos pasados y del cual se espera obtener beneficios económicos en el futuro. En términos más simples, un activo es cualquier cosa que tenga valor económico y que pueda generar ingresos o ventajas para la entidad en el futuro. Los activos pueden ser tangibles,

como edificios, maquinaria y efectivo, o intangibles, como patentes, marcas registradas y derechos de autor. En contabilidad, un recurso se clasifica como activo si tiene la capacidad de generar beneficios económicos futuros y si la entidad puede ejercer control sobre él.(Garcia, 2019).

Capital: El capital en términos contables representa la acumulación de recursos financieros de una empresa, esenciales para llevar a cabo sus operaciones comerciales. Se clasifica en dos categorías: capital propio, que proviene de los propietarios, y capital ajeno, que se obtiene a través de préstamos. Cuando se adquiere mediante préstamos, el capital se considera un pasivo, lo que implica la obligación de reembolso en el futuro. Por otro lado, el capital propio refleja la inversión de los propietarios en la empresa, formando parte de su patrimonio neto. En esencia, el capital respalda las actividades comerciales de la empresa y se utiliza para generar ingresos y beneficios a largo plazo .(Omeñaca García, 2017).

Calidad: La calidad del servicio al cliente se describe como la impresión que un individuo tiene de la experiencia ofrecida por tu empresa, la cual se basa en la habilidad para satisfacer las necesidades del consumidor y superar sus expectativas en cada encuentro (Zendesk, 2023).

Gerencia: Barrios (2019) cita a (Flores, 2013) quien indica que el término "gerencia" se refiere a la posición que ocupa el gerente dentro de una organización, quien tiene varias funciones, como la optimización de recursos, la representación de la entidad y la supervisión de los objetivos de la organización”.

Indicadores financieros: En su trabajo "Importancia de los indicadores financieros para la toma de decisiones empresariales", Sánchez (2016) resaltado por Rivera (2019), subraya la relevancia de los indicadores financieros en el ámbito empresarial. Estos indicadores son esenciales para identificar inconsistencias, solidez e imperfecciones en las organizaciones. Facilitan la detección de problemas de eficiencia operativa de gran magnitud. Además, la

información que brindan estos indicadores posibilita realizar análisis comparativos entre empresas, proporcionando una visión global del mercado y de los competidores.

Pasivo: (Gutiérrez, 2019) “El pasivo se refiere a las obligaciones y deudas que tiene la entidad económica, incluyendo el dinero que se debe a proveedores, bancos, diversos acreedores, así como reservas específicas para el pago de impuestos, gratificaciones y otros compromisos”.

Patrimonio: Según el Plan General Contable, se define como "la parte residual de los activos de una empresa después de deducir todos sus pasivos". Está compuesto por el capital inicial aportado por los socios, las reservas de capital y los beneficios acumulados. En resumen, el patrimonio neto representa el valor total de la empresa. (Startup Guide IONOS, 2023).

Rentabilidad Financiera: La noción de rentabilidad financiera se vincula con los beneficios generados por ciertos recursos en un período específico. También denominado ROE (Return on Equity), este concepto se refiere comúnmente a las ganancias que obtienen los inversionistas. Pérez & Gardey (2023).

Rentabilidad Económica.- Para Contreras (2015) la rentabilidad financiera indica qué tan eficientemente se emplean los activos, calculados como el beneficio operativo después de impuestos dividido por los activos netos promedio. También conocida como tasa de rendimiento, esta métrica evalúa el rendimiento del capital y se obtiene dividiendo el beneficio neto entre el capital.

Rentabilidad: Pérez & Gardey (2023) en la cita a, el diccionario de la Real Academia Española (RAE) define la rentabilidad como la condición de ser lucrativo y la habilidad para producir ingresos, beneficios, ganancias, provecho o utilidad. Por lo tanto, la rentabilidad está vinculada a la capacidad de obtener ganancias a partir de una inversión determinada.

Servicio: Duque (2005) en su opinión, el servicio se entiende como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que satisfacen a un consumidor.

Ventaja Competitiva: La teoría de la ventaja competitiva, según se menciona en la obra de 1997 de Michael E. Porter, sostiene que la competencia efectiva implica posicionar a una empresa de manera que maximice el valor de las capacidades que la diferencian de sus competidores. citado por (Vallejo et al, 2017).

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. Hipótesis general

- El análisis de la rentabilidad económico financiero se relaciona positivamente con la calidad de prestación de servicios de la Notaría Manrique Salas de la ciudad de Puno - 2023.

2.3.2. Hipótesis específicas

H.E.1. Existe relación positiva entre el análisis de la rentabilidad económica con la calidad de prestación de servicios en la Notaría Manrique Salas de la ciudad de Puno - 2023.

H.E.2. Existe relación positiva entre el análisis de la rentabilidad financiera con la calidad de prestación de servicios en la Notaría Manrique Salas de la ciudad de Puno - 2023.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

Ubicación de la zona de estudio

Región : Puno

Provincia : Puno

Distrito : Puno

La investigación se realizará en la ciudad de Puno de la Notaría Manrique Salas ubicada en Jr. Cajamarca N° 515. Su ubicación geográfica.



https://www.google.com/maps/@-15.8416217,-70.0280681,3a,75y,178.86h,86.08t/data=!3m6!1e1!3m4!1s0FPur1P_XMqno9b7_GSFQ!2e0!7i13312!8i6656?entry=ttu

3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

El muestreo fué de tipo no probabilístico y se tomaron diversas formas, como el muestreo por juicio o criterio del investigador, el muestreo por cuotas y el muestreo accidental, en la investigación se tomó en cuenta a la totalidad de la población de 20 trabajadores empleados (Arista, op. cit.140), citado por (Ñaupas et al., 2023, p. 374-375).

Tabla 01: Tamaño de la muestra

CARGO	N° DE TRABAJADORES
Notario (Gerente)	01
Sub gerente	01
Administrador	01
Contador	01
Abogados	06
Cajero	01
Técnicos en atención al cliente	09
Total	20

Fuente: Elaboración propia.

3.2.1. Selección de la muestra

La elección de la muestra se realizó mediante el método de muestreo por juicio, ya que es el más rápido, pero al mismo tiempo es menos representativo y por tanto, el más sesgado. Este método implica que los individuos de la muestra sean seleccionados a discreción del investigador, aquí no hubo intervención del azar (Ñaupas et al., 2023, p. 374)., es así que se trabajó con la totalidad de los trabajadores que laboran en la Notaría Manrique Salas.

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

3.3.1. Métodos

3.3.1.1. Método de Investigación

El método de investigación fue descriptivo-correlacional, esto con el fin de detallar la situación o fenómenos encontrados, al mismo tiempo, para identificar y medir las posibles relaciones o asociaciones entre variables relevantes a través de análisis estadísticos (Sánchez, 2018).

3.3.1.2. Diseño de Investigación

El diseño fue descriptivo, correlacional y transversal, lo que implica que no ha sido experimental debido a que las variables no fueron manipuladas. (Ñaupas et al. 2023; 482,485 y 486).

Según Hernández et al.(2014), lo define el diseño no experimental como: Los diseños de investigación transeccional o transversal habiendo que recolectar la información de un solo periodo, por lo mismo el cuestionario fue aplicada en un solo acto, con el propósito es describir las variables de la investigación (p.151).

3.3.1.3. Enfoque de Investigación

El enfoque de investigación fue cuantitativo porque se utilizó la recolección de datos mediante el cuestionario y la documentación de la empresa (Estado Financiero) con tales datos se calculó el ROA y el ROE y con ello se plantearon las interrogantes para el cuestionario a fin de que respondan los encuestados y probar las hipótesis formuladas previamente (Ñaupas et al. 2023; 170). Para este tipo de enfoque cuantitativo se utilizó el método de encuesta a fin de dar respuesta a las hipótesis e interpretar los resultados (Ñaupas et al. 2023; 226).

3.3.1.4. Tipo de Investigación

El tipo de estudio fué básico, habiendo estado motivado por los conocimientos teóricos prescindiendo de posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; siendo el nivel de investigación y con la recolección de datos probar las hipótesis y responder a las preguntas del problema (Ñaupas et al. 2023; 160).

3.3.2. Técnicas de investigación

3.3.2.1. Encuesta

Para Hernández et al., (2014) es un conjunto de directrices que guían las acciones a llevar a cabo en la investigación científica". Se emplea la técnica de la encuesta para obtener datos.

3.3.2.2. Análisis documental

Revisión bibliográfica y el acopio de la documentación contable (Estados financieros del periodo 2023), de la oficina de contabilidad de la empresa.

3.3.3. Instrumentos de investigación

3.3.3.1. Cuestionario

Es la herramienta que utiliza el investigador para realizar la encuesta, es aquel mecanismo de interrogación, para obtener información o datos sobre las variables que tiene en mente medir" (Hernández et al., 2014 p. 199) ver (Anexo 04).

El instrumento utilizado para las variables en estudio fué el cuestionario Ver (Anexo 02).

3.3.3.2. Fórmulas de Indicadores de ROA y ROE

El instrumento para conocer los Indicadores de ROA y ROE se utilizó los estados financieros de la Notaria Manrique Salas periodo 2023 (Anexo 04).

3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

3.4.1. Variables Generales:

Variable Independiente: Análisis de la rentabilidad económico financiero

Variable Dependiente: Calidad de prestación de servicio.

3.4.2. Variables Específicas:

Variable específica I

Variable Independiente: Rentabilidad Económica

Variable Dependiente: Calidad de prestación de servicio

Variable específica II.

Variable Independiente: Rentabilidad Financiera

Variable Dependiente: Calidad de prestación de servicio.

Tabla 02: Operacionalización de las variables

Variables	Definición	Dimensión	Indicadores	Escala De		Categoría
				Medición	Y Valores	
VI: Análisis de rentabilidad económica, financiero	Los indicadores referentes a ROA (Return On Assets). tratan de evaluar la cantidad de utilidades obtenidas con respecto a la inversión que las originó, ya sea considerando en su cálculo el activo total o el capital contable (Guajardo, 2002).	(Return On Assets). rentabilidad sobre el activo o Rentabilidad económica. ROE "Return on Equity"	On Utilidad neta Activo total Patrimonio total Rendimiento del patrimonio de los propietarios	Porcentual nominal y de apreciación	Siempre 4 Casi siempre 3 A veces 2 Nunca 1	
VD: Calidad de prestación de servicios	La calidad de servicio es la medida que un proveedor de servicios cumple con las expectativas y necesidades	- Estándares claros - Capacitación - Cultura del servicio al cliente	Investigación de mercado a través de encuestas y comentarios de clientes. Programas de formación y desarrollo de habilidades		Siempre 4 Casi siempre 3 A veces 2 Nunca 1	

de sus clientes. Es una - Mejorar la confianza y motivación. evaluación de la excelencia comunicación interna. Inspirar y motivar a los empleados y la satisfacción que los - Reconocimiento y por medio de liderazgo inspirador consumidores experimentan recompensa a los centrado en el servicio al cliente al utilizar un determinado empleados. -Adaptar el servicio de tu empresa a las necesidades individuales de cada cliente. -Programas de incentivos, programas, reconocimiento o bonificaciones.

3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

En este estudio se utilizó el método estadístico descriptivo, correlacional y transversal.

a) Método descriptivo.- El presente método se utilizó a fin de describir sistemáticamente los hallazgos obtenidos mediante la encuesta.

b) Escala de actitudes. - Se utilizó la escala de likert.

Siempre : 4

Casi siempre : 3

A veces : 2

Nunca : 1

c) Validación de la contrastación de la Hipótesis:

Para este menester se efectuó la prueba de normalidad, a partir de ahí tomar la decisión si la hipótesis nula se rechaza o no, para ello no hubo suficiente prueba para rechazar la hipótesis nula, por lo tanto la prueba de distribución es normal y paramétrico.

d) Prueba de normalidad:

Existen 2 pruebas de normalidad siendo las más usadas, el de Shapiro-Wilk y el Kolmogorov-Smirnov, para una muestra menor a 50, es recomendable utilizar el de Shapiro-Wilk, a continuación se realizó la prueba de normalidad.

Tabla 03: Prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	o	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Análisis de Rentabilidad Económica y Financiera	0,196	20	0,042	0,943	20	0,269
Calidad de Prestación de Servicios	0,157	20	0,200*	0,933	20	0,178

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la Tabla 03, se observa el grado de libertad 20, esto representa la cantidad de la muestra la cual es menor a 50 por lo tanto la decisión fué el de Shapiro-Wilk, por otro lado se aprecia que el nivel de significancia es de 0,269 de la variable independiente y 0,178 la variable dependiente que resultaron el Sig. > 0.05; lo que significa que los datos tiene una distribución normal es decir son paramétricas, por lo tanto es aplicable la prueba del coeficiente de correlación de Pearson.

Regla de Decisión

Donde P - valor es el valor de probabilidad y α es el nivel de significancia

Si P - Valor es $\leq \alpha$ se rechaza la hipótesis nula.

Si P - Valor es $> \alpha$ no se rechaza la hipótesis nula.

Interpretación

En vista de que el P - valor obtenido ($P = 0.269$ y $0.178 > \alpha = 0.05$), entonces no existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula. Este resultado confirma que los datos siguen una distribución normal.

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Primero, se describen las características demográficas y las opiniones de los encuestados, destacando las tendencias y patrones más relevantes. Se aplican las fórmulas del ROA y ROE a los datos financieros recopilados, explicando paso a paso el cálculo de estos indicadores clave de rendimiento.

El ROA, o retorno sobre activos, mide la eficiencia con la que una empresa utiliza sus activos para generar beneficios. Por otro lado, el ROE, o retorno sobre el patrimonio, evalúa la rentabilidad obtenida sobre los recursos propios invertidos por los accionistas. Ambos indicadores son fundamentales para entender la salud financiera y la capacidad de generación de valor de la empresa.

Los resultados obtenidos de estos análisis se comparan con los objetivos propuestos al inicio del estudio, proporcionando una evaluación cuantitativa de su cumplimiento. Además, se discuten las posibles causas de las desviaciones encontradas y se sugieren recomendaciones para mejorar el desempeño futuro de la empresa.

Finalmente, se presentan las conclusiones generales del capítulo, resumidas en función de los hallazgos más significativos y su impacto en la toma de decisiones estratégicas.

4.1. EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADO PARA OBJETIVO GENERAL.

Determinar la rentabilidad económica financiera y su relación con la calidad de prestación de servicios en la Notaría Manrique Salas de la ciudad de Puno - 2023, para explicar el resultado del presente objetivo general se utilizó como técnica la encuesta y el instrumento

fué el cuestionario (Anexo 02), que fué realizada a 20 empleados, e identificar el nivel de relación que tuvieron entre las variables en estudio, la misma que fué expresado a través de la opinión que fué marcado con aspa según escala de likert.

Tabla 04: Indicadores de Rentabilidad Económica y Financiera.

Indicadores	Fórmula	Resultado	Comentario
Rentabilidad económica o del Activo Total (ROA)	$(\text{Utilidad Neta}/\text{Activo total bruto}) * 100$ $= 12,450/391,460 * 100$	3%	Por cada S/ 100.00 de inversión en activos el retorno de la utilidad del negocio fue de S/ 3.00
Rentabilidad financiera o rentabilidad del patrimonio (ROE)	$(\text{Utilidad Neta}/\text{Patrimonio Total}) * 100$ $= 12,450/111,072 * 100$	11%	Por cada S/ 100 de la inversión con capital ajeno el retorno de rentabilidad fue S/ 11.00.

Nota: Indicadores de Rentabilidad calculada a los estados financieros de la Notaría Manrique Salas – 2023.

Interpretación: El indicador del ROE, siempre debe ser mayor al indicador de ROA, tal como los resultados se visualizan, el ROE es 11% y el ROA es 3%, sin embargo habiendo realizado el análisis de los indicadores se pudo observar que el capital invertido por parte del dueño es de s/ 1,744.00, con ello se obtuvo un retorno de 1.5% que representa S/ 1.50 anual de rentabilidad, mientras la diferencia de 9.5% que representa S/. 9.50 de rentabilidad es proveniente de la inversión del capital ajeno. Por otro lado en el estado de situación financiera se observa que la deuda por concepto de Remuneraciones y participaciones por pagar es sumamente alto por lo tanto podemos concluir que la utilidad obtenida es gracias a esta deuda que aún no ha sido cancelada por concepto de la CTS y otros beneficios a favor de sus trabajadores.

Por otro lado se tiene el resultado de la aplicación del cuestionario a los empleados de la Notaría Manrique Salas en cumplimiento a los objetivos y variables en estudio:

Tabla 05: Tabla cruzada: Análisis de rentabilidad económico financiero y la calidad de prestación de servicio.

		Calidad de Prestación de Servicios			
		A Veces	Casi Siempre	Total	
Análisis de Rentabilidad Económica y Financiera	A Veces	Recuento	1	0	1
		% del total	5%	0%	5%
Total	Casi Siempre	Recuento	5	14	19
		% del total	25%	70%	95%
Total		Recuento	6	14	20
		% del total	30%	70%	100%

Fuente: IBM SPSS Statistics Visor (Cuestionario).

Según Tabla 5, refleja los resultados de la encuesta sobre el análisis de rentabilidad económico, financiero y la calidad de prestación de servicios.

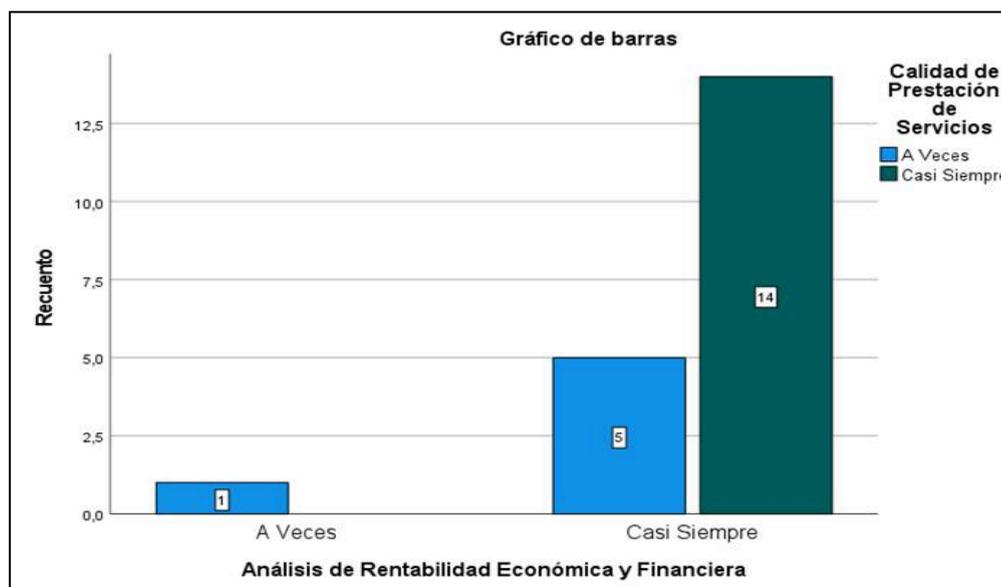


Figura 01: Rentabilidad económico, financiero y la calidad de prestación de servicios.

Interpretación: La Tabla 5 y figura 1, representa los resultados obtenidos mediante la encuesta respecto las variables en estudio, es así que se aprecia que el 70% de encuestados opinaron que “Casi siempre”, es eficiente la administración, así mismo se tiene la idea de transformar los ingresos en utilidades a fin de mejorar los activos fijos, con la reinversión, las mismas que pueden ayudar en el rendimiento satisfactorio de los activos corrientes tales como el dinero, materiales, suministros y otros, etc, por otro lado es importante tener en cuenta las cifras que reflejan en los cálculos de rentabilidad económica y financiera esto con la finalidad de conocer el rendimiento tanto de ROA como el ROE, la misma que ayudará a tener en cuenta si la inversión propia con la cual cuenta la notarías es satisfactorio su rendimiento o no ya que según resultados obtenidos indican una cifra mínima de 1.5%, de rendimiento del capital propio, y el 9.5% de rendimiento corresponde al capital ajeno (obligaciones de pago a los empleados), por lo mismo es importante pensar en la inversión financiera, por otro lado el 70% de los encuestados expresaron que “Casi Siempre” se cree que la calidad de prestación de servicio es satisfactorio, considerando que el servicio de calidad se debe reflejar en que los trabajadores de manera indirecta deben realizar una investigación de mercado a través de preguntas o comentarios de los clientes, realizar programas de formación y habilidades, fomentar la responsabilidad, puntualidad, trabajo en equipo, una comunicación efectiva, etc, con ello podrían lograr el incremento de los clientes, en tanto si realizamos una comparación con Gutiérrez (2022) quien llega a concluir en su investigación referido a la conexión entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes del Instituto Técnico de Maquinarias Pesadas Tecmin en la localidad de Puno arribando a los siguientes parámetros, los resultados indicaron una fiabilidad de 0.978, calculada mediante el coeficiente alfa de Cronbach. Para evaluar la correlación, se utilizó el método de Spearman, revelando un coeficiente Rho de 0.835. Se

determinó que existe una relación positiva significativa de intensidad moderada, entre las variables estudiadas.

4.1.1. Resultados de la exposición del Objetivo Específico 1

Determinar la rentabilidad económica y su relación con la calidad de prestación de servicios en la Notaría Manrique Salas de la ciudad de Puno - 2023, para explicar el resultado del objetivo específico 1, se tomará en cuenta el indicador de ROA, y la encuesta de la variable dimensión rentabilidad económica en relación a la calidad de prestación de servicios.

Tabla 06: Tabla cruzada: Rentabilidad económica y la calidad de prestación de servicio.

		Calidad de Prestación de Servicios			
			A Veces	Casi Siempre	Total
Rentabilidad Económica	A Veces	Recuento	1	1	2
		% del total	5%	5%	10%
	Casi Siempre	Recuento	5	11	16
		% del total	25%	55%	80%
	Siempre	Recuento	0	2	2
		% del total	0%	10%	10%
Total		Recuento	6	14	20
		% del total	30%	70%	100%

Fuente: IBM SPSS Statistics Visor (Cuestionario)

Según Tabla 6, refleja los resultados de la encuesta sobre la rentabilidad económica y la calidad de prestación de servicios.

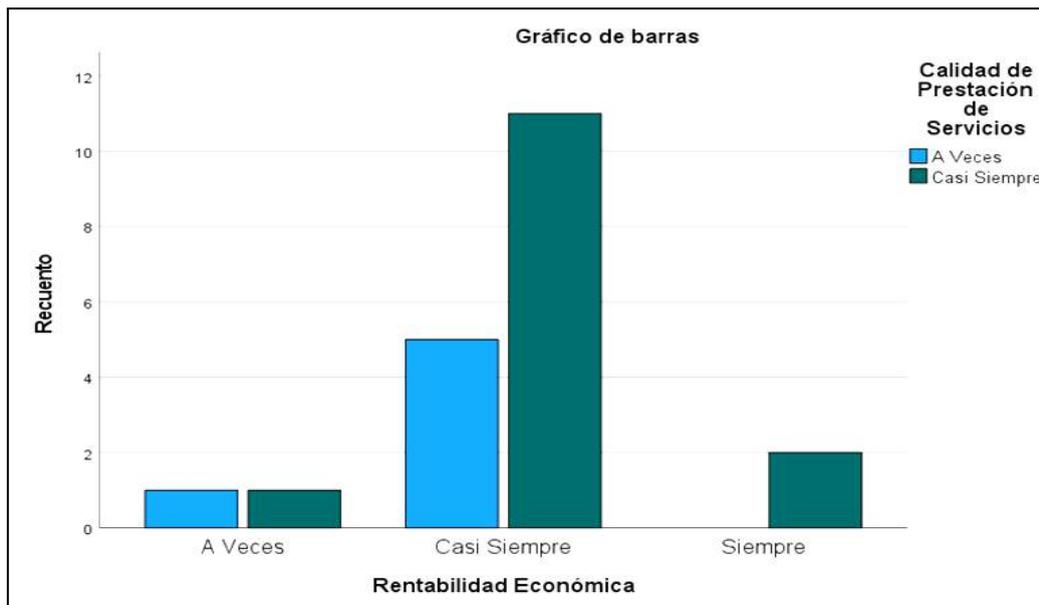


Figura 02: Rentabilidad económica y la calidad de prestación de servicios.

Interpretación: La Tabla 6 y figura 2, representan los resultados obtenidos de la encuesta respecto las variables en estudio, para este menester que mediante el cálculo de ROA se obtuvo un indicador de 3%, lo que significa que por cada S/ 100.00 de inversión el retorno de utilidad fué de S/ 3.00; por otro el resultado de la encuesta nos muestra que el 55% de encuestados respondieron que “Casi Siempre” seguido de 25% indicaron “Casi Siempre” la rentabilidad económica es satisfactoria y “A veces” la calidad de prestación de servicios es regular, con lo expresado podemos afirmar que la administración es casi siempre eficiente, por lo de más afirman que existe una idea de transformar los ingresos en utilidades, y mediante la reinversión de las utilidades se podría realizar nueva adquisición de activos fijos con el fin de mejorar y organizar el ambiente donde laboran sus empleados los mismos que estarán motivados para brindar mejor calidad de prestación de servicio y buscar el incremento de los clientes, practicar la puntualidad y tener la capacidad de respuesta y que a través de la administración de personal realizar programas de desarrollo de habilidades, confianza, fomentar la colaboración, trabajo en equipo, practicar una comunicación abierta, escuchar la sugerencia de los empleados, programar reuniones permanentes para conocer opiniones y finalmente realizar programas de incentivos, reconocimiento y/o bonificación a

favor de sus empleados a fin mejorar el resultado satisfactorio a muy satisfactorio, lo mismo corrobora Llerena (2018) en su tesis titulada “Análisis de la rentabilidad económica de una empresa de transporte de carga en la ciudad de Trujillo”, el enfoque de su estudio se concentra en dos estados financieros esenciales: el Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultados. Se eligió un diseño de investigación transversal, descriptivo y no experimental, utilizando la técnica de análisis documental y entrevistas al responsable. Los métodos de análisis incluyeron el análisis de indicadores financieros, el análisis vertical y la aplicación de cuestionarios. Los resultados indicaron que la rentabilidad económica de la empresa de transporte de carga analizada es positiva, estable y solvente, con capacidad para generar utilidades netas.

4.1.2. Resultados de la exposición del Objetivo Específico 2

Determinar la rentabilidad financiera y su relación con la calidad de prestación de servicios en la Notaría Manrique Salas de la ciudad de Puno - 2023, para interpretar el hallazgo del objetivo específico 2, se considerará el indicador de ROE, y la encuesta de la variable dimensión rentabilidad financiera en relación a la calidad de prestación de servicios.

Tabla 07: Tabla cruzada: Rentabilidad financiera y la calidad de prestación de servicio.

		Calidad de Prestación de Servicios			
			A Veces	Casi Siempre	Total
Rentabilidad Financiera	A Veces	Recuento	1	0	1
		% del total	5%	0%	5%
	Casi Siempre	Recuento	5	10	15
		% del total	25%	50%	75%
	Siempre	Recuento	0	4	4
		% del total	0%	20%	20%
Total		Recuento	6	14	20
		% del total	30%	70%	100%

Fuente: IBM SPSS Statistics Visor (Cuestionario)

Según Tabla 7, refleja los resultados de la encuesta sobre la rentabilidad financiera y la calidad de prestación de servicios.

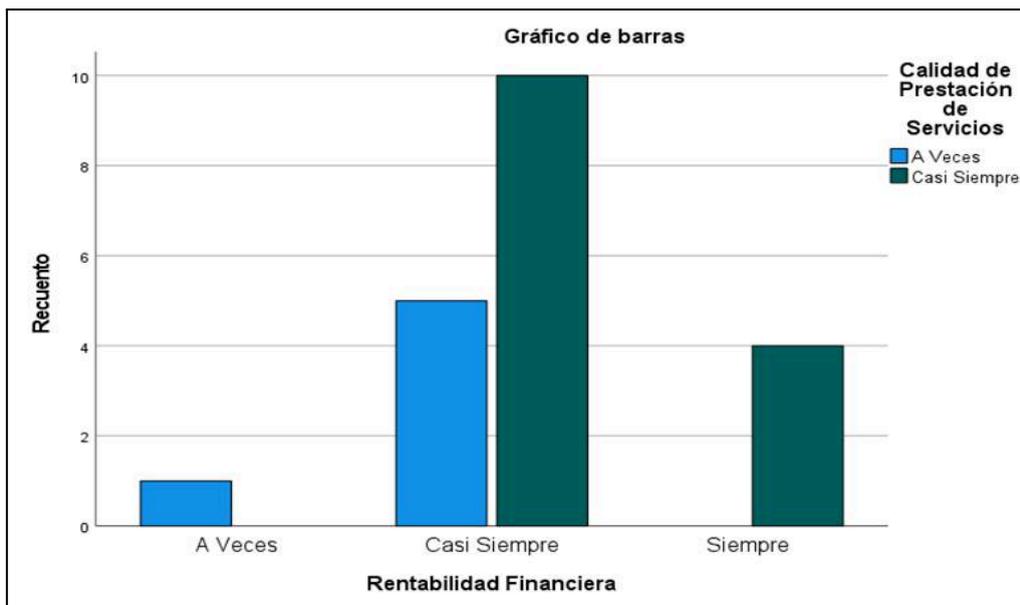


Figura 03: Rentabilidad financiera y la calidad de prestación de servicios.

Interpretación: En la Tabla 7 y figura 3, los hallazgos obtenidos a través del cálculo del indicador ROE, se obtuvo un resultado de 11%, lo que significa que por cada S/ 100.00 de inversión con capital ajeno el retorno de utilidad fué de S/ 11.00; en complemento a este resultado, se tiene también los resultado de la encuesta en la cual el 50% de los encuestados manifestaron que “Casi Siempre” es suficiente el capital invertido, también indicaron que es necesario el incremento del capital financiero, en cumplimiento al pago de obligaciones reconocidas como pasivo, por otro lado creen que la notaría considera los indicadores financieros y partir de ahí a seguir mejorando su utilidad de manera satisfactoria y en relación a la calidad de prestación de servicios indicaron los encuestados expresaron que generalmente no es mucha práctica la investigación de mercado a través de los clientes ya que sería necesario conocer sus opiniones respecto a la calidad de servicio, así mismo la persona encargada de incentivar a los empleados debe algunos programas para que los empleados se desenvuelvan adecuadamente y además puedan adquirir mayores habilidades y tener confianza en sí mismo, fomentar la colaboración, trabajo en equipo, inspiración y motivación de acuerdo a las necesidades individuales, practicar una cultura comunicativa abierta, convocar a reuniones permanentes a fin de escuchar las sugerencias

de los empleados y finalmente realizar reconocimiento de incentivos y bonificaciones para que presten servicio de calidad con mayor optimismo, ya que la mayoría de encuestados expresaron entre “Casi siempre” y “A veces” lo realizan lo señalado en las observaciones de la encuesta. A este resultado lo corrobora Hilario et al. (2020) su estudio tuvo como propósito realizar un análisis financiero y evaluar su influencia en el proceso de toma de decisiones, el mismo que utilizó una mezcla de enfoques metodológicos, principalmente descriptivos, tomando como referencia la población de la unidad de negocio, utilizó los indicadores financieros aplicadas al estado de resultados como herramientas de análisis de los periodos en estudio, así mismo los resultados fueron evaluados a través del uso de indicadores financieros básicos, llegando a la conclusión de que la utilización de herramientas financieras es esencial para obtener una comprensión más profunda y exhaustiva del entorno organizacional, la misma que brinda información valiosa que puede ser de gran beneficio para la toma de decisiones, capacitando a la empresa para tomar medidas más informadas y estratégicas basadas en su situación financiera.

4.2. RESULTADOS ESTADÍSTICOS

4.2.1. Validación del Instrumento

Para validar el instrumento, se utilizó la opinión de dos expertos y para evaluar su fiabilidad se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach para ambas variables en estudio. El coeficiente alfa de Cronbach es el más comúnmente utilizado en investigaciones, indicando que cuanto más cercano esté a 1, mayor será la coherencia interna de los indicadores en la escala evaluada. Cabe mencionar que no existe un consenso general sobre el umbral exacto que determina cuándo una escala se considera fiable. Así, el alfa de Cronbach presenta las siguientes características:

Tabla 08: Rango Alfa de Cronbach

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecto

Fuente: <https://recyt.fecyt.es/index.php/recp/issue/view/3955>

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al nivel de precisión o exactitud de la medida, lo que implica que si el instrumento se aplica repetidamente al mismo sujeto u objeto, debe producir los mismos resultados. Para obtener el Alfa de Cronbach se utilizó la estadística IBM SPSS Statistics Visor 27:

4.2.2. Prueba de confiabilidad.

El coeficiente alfa de Cronbach es una herramienta utilizada para evaluar la fiabilidad o consistencia de un conjunto de elementos en un cuestionario. En resumen, el alfa de Cronbach mide la confiabilidad del cuestionario.

Tabla 09: Prueba del Alfa de Cronbach para la Validez del instrumento de la Variable Independiente y dependiente.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,689	20

Fuente: Datos del SPSS Visor 27, aplicado al cuestionario

Interpretación: El valor alfa de Cronbach resultó de 0,689, que se ubica entre (0.66 y 0.71), por lo que podemos expresar que el instrumento es de validez muy confiable.

4.2.3. Contrastación de hipótesis

Tabla 10: Valor de correlación de Pearson

Valor del Coeficiente	Interpretación
$r = 1$	Correlación perfecta
$0.8 < r < 1$	Correlación muy alta
$0.6 < r < 0.8$	Correlación alta
$0.4 < r < 0.6$	Correlación moderada
$0.2 < r < 0.4$	Correlación baja
$0 < r < 0.2$	Correlación muy baja
$r = 0$	Correlación Nula

Fuente: Tabachnick, F., & Fidell, L. (2013). Multivariate statistics. Pearson. NY.

<https://statssos.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/03/correlacionesmagnitud.jpg>

4.2.3.1. Comprobación de la hipótesis general

Hipótesis alterna: El análisis de la rentabilidad económico financiero se relaciona positivamente con la calidad de prestación de servicios de la Notaría Manrique Salas de la ciudad de Puno - 2023.

Hipótesis nula: El análisis de la rentabilidad económico financiero no se relaciona positivamente con la calidad de prestación de servicios de la Notaría Manrique Salas de la ciudad de Puno - 2023.

Tabla 11: Contrastación de la hipótesis general

		Análisis de Rentabilidad Económica y Financiera	Calidad de Prestación de Servicios
Análisis de Rentabilidad Económica y Financiera	de Correlación de Pearson	1	0,670**
	Sig. (bilateral)		0,001
	N	20	20
Calidad de Prestación de Servicios	de Correlación de Pearson	0,670**	1
	Sig. (bilateral)	0,001	
	N	20	20

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

Decisión: Así como se aprecia en la tabla 11, donde el valor de Sig. es de 0,001 (Sig. < 0,05). de esta manera, la hipótesis nula se rechaza y la hipótesis alterna se acepta, la cual indica que el análisis de la rentabilidad económico financiero se relaciona positivamente con la calidad de prestación de servicios de la Notaría Manrique Salas de la ciudad de Puno - 2023. Así mismo el coeficiente de correlación de Pearson resultó de 0.670, lo que significa que existe un nivel de correlación positiva alta.

4.2.3.1.1 Comprobación de la hipótesis específica 1

Hipótesis alterna: Existe relación positiva entre el análisis de la rentabilidad económica con la calidad de prestación de servicios en la Notaría Manrique Salas de la ciudad de Puno - 2023.

Hipótesis nula: No existe relación positiva entre el análisis de la rentabilidad económica con la calidad de prestación de servicios en la Notaría Manrique Salas de la ciudad de Puno - 2023.

Tabla 12: Contrastación de la hipótesis específica 1.

		Rentabilidad	Calidad de Prestación
		Económica	de Servicios
Rentabilidad	Correlación de Pearson	1	,587**
Económica	Sig. (bilateral)		,007
	N	20	20
Calidad de	Correlación de Pearson	,587**	1
Prestación	Sig. (bilateral)	,007	
de Servicios	N	20	20

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

Decisión: Así como se aprecia en la tabla 12, donde el valor de Sig. resultó de 0,007 (Sig. < 0,05). de esta manera, la hipótesis nula se rechaza y la hipótesis alterna se acepta, la cual indica que existe relación positiva entre el análisis de la rentabilidad económica con la calidad de prestación de servicios en la Notaría Manrique Salas de la ciudad de Puno - 2023. De igual manera, el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.587, indicando un nivel de correlación positiva moderada.

4.2.3.1.2 Comprobación de la hipótesis específica 2

Hipótesis alterna: Existe relación positiva entre el análisis de la rentabilidad financiera con la calidad de prestación de servicios en la Notaría Manrique Salas de la ciudad de Puno - 2023.

Hipótesis nula: No existe relación positiva entre el análisis de la rentabilidad financiera con la calidad de prestación de servicios en la Notaría Manrique Salas de la ciudad de Puno - 2023.

Tabla 13: Contrastación de la hipótesis específica 2.

		Rentabilidad Financiera	Calidad de Prestación de Servicios
Rentabilidad Financiera	Correlación de Pearson	1	0,590**
	Sig. (bilateral)		0,006
	N	20	20
Calidad de Prestación de Servicios	Correlación de Pearson	0,590**	1
	Sig. (bilateral)	0,006	
	N	20	20

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

Decisión: Como se muestra en la tabla 13, el valor de significancia es de 0.006 (Sig. < 0.05). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo que indica que existe una relación positiva entre el análisis de la rentabilidad financiera y la calidad de la prestación de servicios en la Notaría Manrique Salas de la ciudad de Puno en 2023. Además, el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.59, lo que indica un nivel de correlación positiva moderada.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Los hallazgos muestran que el ROE (11%) es significativamente mayor que el ROA (3%), indicando que el retorno se maximiza mediante el uso de capital ajeno. El 70% de los encuestados perciben la administración como eficiente, y la gerencia tiene planes de reinvertir en activos fijos para mejorar la calidad de los servicios. Además, se confirmó una correlación positiva alta entre rentabilidad y calidad del servicio, con un coeficiente de Pearson de 0.670 y un valor de significancia de 0.001.

SEGUNDA: El ROA de la notaría es del 3%, lo que refleja un bajo retorno sobre la inversión en activos, posiblemente debido a la falta de activos fijos. A pesar de esto, el 55% de los encuestados consideran que la rentabilidad económica es satisfactoria y la administración eficiente. Además, se encontró una correlación positiva moderada entre la rentabilidad económica y la calidad del servicio, con un coeficiente de Pearson de 0.587 y un valor de significancia de 0.007.

TERCERA: La notaría muestra un ROE del 11%, lo que implica un retorno de S/ 11.00 por cada S/ 100.00 invertidos, evidenciando una gestión eficiente del capital propio y ajeno. El 50% de los encuestados consideran la rentabilidad financiera adecuada y destacan que la calidad del servicio mejora a través de programas de capacitación y desarrollo. Además, existe una correlación positiva moderada entre la rentabilidad financiera y la calidad del servicio, confirmada por un coeficiente de Pearson de 0.590 y un valor de significancia de 0.006.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda que la notaría siga manteniendo y reforzando la administración eficiente, ya que el 70% de los encuestados lo valoran positivamente. Además, deben seguir utilizando los indicadores de rentabilidad para asegurar la mejor correlación entre rentabilidad y la calidad del servicio al cliente se mantenga y mejore.

SEGUNDA: Se recomienda que la notaría que se enfoque en aumentar la inversión en activos fijos para mejorar el bajo ROA del 3%. Aunque el 55% de los encuestados ven la rentabilidad económica como satisfactoria, optimizar la gestión de activos podría potenciar aún más los resultados. Además, deben seguir fortaleciendo la calidad del servicio, ya que hay una correlación positiva moderada con la rentabilidad económica.

TERCERA: Se recomienda que la notaría continúe invirtiendo en programas de capacitación y desarrollo para mejorar aún más la calidad del servicio. Además, deben seguir gestionando eficientemente el capital propio y ajeno para mantener o aumentar el ROE del 11%. Escuchar y actuar sobre las opiniones de los empleados eso ayudará a reforzar esta correlación positiva moderada entre rentabilidad financiera y la calidad del servicio hacia los clientes.

BIBLIOGRAFÍA

- Abad Acosta, M. G., Pincay Díaz, D. E. (2014). *Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil* [B.S. thesis].
<https://dspace.upsc.edu.ec/handle/123456789/7451>
- Andrade Pinelo, A. M. (2011). *Análisis del ROA, ROE y ROI*.
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/608313/Art%C3%A1culo+2+Noviembre+2011+An%C3%A1lisis+del+ROA+ROE+y+ROI.pdf?sequence=1>
- Ascate Campos, A., & Ramos Flores, D. (2019). *Análisis de la rentabilidad para la toma de decisiones en la empresa Rositel SAC en el periodo 2018, Chimbote* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57381>
- Avilés Cornejo, M. A. (2021). *Los costos laborales y su efecto en la rentabilidad de la Notaria Benvenuto Murguía, San Isidro, 2018-2020* [Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65009>
- Barrios Apaza, E. A. (2019). *Gestión financiera para mejorar la toma de decisiones gerenciales en el sector transporte de carga del distrito de Paucarpata, Arequipa 2018* [Universidad Tecnológica del Perú].
<https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/2325>
- Becerra Molina, J. E., Jaramillo Calle, Y. C., Astudillo Arias, Y. P., & Cajas Cajas, F. (2022). *Análisis de Estados Financieros, como enfoque en la toma de decisiones, en épocas de pandemia, basado en sistemas informáticos. Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação, E48, 16-26.*
- Calli Ventura, J. E., & Huamani Pozo, R. R. (2020). *El valor económico agregado (EVA) como indicador en la generación de valor empresarial* [Universidad Peruana Unión].
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4032>

- Contreras, D. (2015). Estructura financiera y rentabilidad: Origen, teorías y definiciones. *Revista Valor Contable*, 35-44.
- Córdova Calle, A., & Saavedra Lozada, C. (2018). *Propuesta de un plan estratégico para mejorar la rentabilidad de la empresa avícola San Jorge EIRL, Jaén–2017* [Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5655>
- Cordova Shumi Soraya Raquel. (2019). *ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS A LA FEDERACIÓN REGIONAL DE ASOCIACIONES DE PEQUEÑOS CAFETALEROS ECOLÓGICOS DEL SUR, DEL CANTÓN CATAMAYO, PERÍODO 2016 – 2017* [UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA].
<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/22317/1/SORAYA%20RAQUEL%20CORDOVA%20SHUMI.pdf>
- Cuba Beretta, K. J., & Díaz Casanova, G. (2018). *Drawback–Rentabilidad de la empresa exportadora Camposol Holding Ltda. 2008-2016* [Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello]. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/791>
- De La Hoz Suárez, B., Ferrer, M. A., & De La Hoz Suárez, A. (2008). Indicadores de rentabilidad: Herramientas para la toma de decisiones financieras en hoteles de categoría media ubicados en Maracaibo. *Revista de Ciencias Sociales*, 14(1), 88-109.
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64-80.
- Fajardo Ortiz, M., & Soto Gonzales, C. (2018). *Gestión financiera empresarial*. Utmach.
<http://bibliotecas.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1205>
- Farro Silva, P. M. (2018). *Incidencia de la rentabilidad en los recursos económicos y financieros de la empresa Ola Comercializadora & Servicios Generales SRL* [Universidad Señor de Sipán].

<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4510>

Fernández Pérez, K. E. (2018). *Análisis de los estados financieros y la toma de decisiones para incrementar la rentabilidad en Grupo Agrotec Maquinarias SAC 2016–2017* [Universidad Señor de Sipán].

<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5189>

García Albújar, M. D. L. Á. (2020). *Análisis financiero y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Servicios Digitales SAC, Chiclayo 2015-2017* [Universidad Señor de Sipán].

<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7208>

Gomez-Velasquez, C., Benavides-Chahuarez, Y., Luque, W. (2023). Calidad de servicio y su efecto en la rentabilidad de las empresas de expendio de hidrocarburos. *Gestionar: revista de empresa y gobierno*, 3(2), 25-35.

Gonzales Hidalgo, L. P., Lino Bazalar, J. A., Patiño Diaz, E. M., & Silva Segil, P. G. (s. f.).

Desempeño financiero comparativo de las empresas cementeras que cotizan en las Bolsa de Valores de Perú, de Colombia y de Chile del periodo 2015 al 2019

[Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Recuperado 29 de noviembre de 2023, de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/656964>

Gutiérrez Mercado, S. F. (2019). *Activo, pasivo y capital*. Sistema de Universidad Virtual. Universidad de Guadalajara.

<http://148.202.167.116:8080/xmlui/handle/123456789/3044>

Gutiérrez Quispe, D. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes en el Instituto Técnico de Maquinarias Pesadas Tecmin Puno 2021* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88159>

Hammond, M. (2023). *Qué es la calidad del servicio, cómo se mide y cómo mejorarla*.

<https://blog.hubspot.es/service/calidad-del-servicio>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Vol. 6). México Mc Graw-Hill.

<https://cmapspublic2.ihmc.us/rid=1M7BV0046-FSY1Y8-1PHY/Yarliz%20Mora.pdf>

Hilario Garcia, V. K., Castro Pérez, O., Mendoza Hernández, J. C., León Vázquez, I. I. de L., Vélez Díaz, D., & Tapia Castillo, D. I. (2020). El análisis financiero como herramienta para la toma de decisiones. *XIKUA Boletín Científico de la Escuela Superior de Tlahuelilpan*, 8(15), Artículo 15. <https://doi.org/10.29057/xikua.v8i15.5309>

Huarcaya Condori, B. E. (2020). *Análisis de la rentabilidad de la empresa Leche Gloria SA, período 2017-2019* [Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72129>

Llerena Córdova, D. M. (2018). *Análisis de la rentabilidad económica de una empresa de transporte de carga en la Ciudad de Trujillo, periodo 2016* [Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/14792>

Loyda Medalita, W. I. (2021). *Análisis de estados financieros para medir la rentabilidad de la empresa constructora Irdichi E.I.R.L. Chepén 2018—2019* [Universidad Señor de Sipán]. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8032>

Millones Sánchez, M. M. (2020). *Rentabilidad de la empresa Big Bag Perú SAC, La Victoria*. [Universidad Señor de Sipán].

<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6762>

Morocho Revollo, T. C. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp SA, 2018* [Universidad Peruana Unión].

<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1809>

Moscairo Cuno, D. (2022). *Capacitación de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora de la MYPE del sector servicio, caso Notaría Suni de la ciudad de Juliaca, 2020* [Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/25615>

Muñoz Tavella Juliana. (2023). *Rentabilidad: Lo que debes saber para potenciar tu negocio*. AGICAP. <https://agicap.com/es/articulo/rentabilidad-empresarial/>

- Novoa Villa, H. H. (2019). *Elaboración analítica de estados financieros: Concordada con las NIIF y manual para la preparación de información financiera - SMV* (Primera edición). Instituto Pacífico : Pacífico Editores.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación Cuantitativa—Cualitativa y Redacción de la Tesis* (Cuarta). Ediciones de la U.
<https://fdiazca.files.wordpress.com/2020/06/046.-mastertesis-metodologicc81a-de-la-investigacioc81n-cuantitativa-cualitativa-y-redaccioc81n-de-la-tesis-4ed-humberto-ncc83aupas-paitacc81n-2014.pdf>
- Ñaupas Paitan, H., Mejia Mejia, E., Trujillo Román, I., Romero Delgado, H., Medina Bárcena, W., & Novoa Ramirez, E. (2023). *Metodología de la investigación total*. Bogota: Ediciones de la U.
- Pérez Porto Julián & Gardey Ana. (2015, diciembre 1). *Rentabilidad financiera—Qué es, definición y concepto*. <https://definicion.de/rentabilidad-financiera/>
- Pérez Porto Julián & Gardey Ana. (2023). *Rentabilidad—Definicion.de*. Definición.de.
<https://definicion.de/rentabilidad/>
- Reyes Martínez, I. R., Cadena Martínez, L., & De León Vasquez, I. I. (2018). *La importancia del análisis de los estados financieros en la toma de decisiones*.
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/xikua/article/download/1247/4503?inline>
- Rivera Mena, L. A. (2019). *Indicadores financieros para el sector alimentos y bebidas de las pequeñas y medianas empresas del distrito metropolitano de Quito* [B.S. thesis, ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL].
<http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/20474>
- Rocafuerte Cruz, Á. A. (2019). *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte Mar Azul, parroquia Anconcito, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2017*. [B.S. thesis, La Libertad: Universidad

Estatal Península de Santa Elena, 2019.].

<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4652>

Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruíz, C., & Hernández-Palma, H. G.

(2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232.

Salazar Jaramillo, Y. (2023). *Gestión financiera y Rentabilidad en la empresa Dione*

Ingenieros Glp-Gnv SAC, distrito de Santa Anita, 2021 [Universidad Peruana de Ciencias e Informática]. <https://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/927>

Startup Guide IONOS. (2023, septiembre 12). *El activo y el pasivo en el balance*. IONOS Startup Guide.

<https://www.ionos.es/startupguide/gestion/el-activo-y-el-pasivo-en-el-balance/>

Tafur Maylle, D. (2021). *Gestión financiera y la rentabilidad en la empresa Incatrucks SAC en el distrito de Lurigancho-Lima–2019* [Universidad Peruana de las Américas].

<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3337240>

Uriarte Saldaña, R. G. (2023). *Relación de la Calidad de Servicio y la Rentabilidad de la empresa de Transportes Y Servicios Múltiples “El Chasqui” SA Chiclayo 2017*

[Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/118806>

Vallejo, L., Vivanco, I., & Acosta, C. (2017). Modelo MKT de servicios y ventaja competitiva

MSVC: Caso pymes gastronómicas, Chimborazo, Ecuador. *Universidad Nacional Autónoma de México*, 1-22.

Zendesk. (2023). *¿Qué es una orden de servicio? Formato y cómo crear*. Zendesk MX.

<https://www.zendesk.com.mx/blog/orden-de-servicio-que-es/>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

TÍTULO: ANÁLISIS DE LA RENTABILIDAD ECONÓMICA, FINANCIERA Y CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA NOTARÍA MANRIQUE SALAS DE LA CIUDAD DE PUNO - 2023

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Problema General: ¿De qué manera el análisis de la rentabilidad económica, financiera se relaciona con la calidad de prestación de servicios en la Notaría Manrique Salas de la ciudad de Puno - 2023?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la rentabilidad económica, financiero y su relación con la calidad de prestación de servicios en la ciudad de Puno - 2023.</p>	<p>Hipótesis General: El análisis de la rentabilidad financiero se Básico relaciona positivamente con la calidad de prestación de servicios en la ciudad de Puno - 2023.</p>	<p>Tipo de Investigación: Descriptivo, correlacional y transversal</p>	<p>Recolección de datos: Guía Documental Encuesta</p> <p>Instrumento: Estados financieros</p>
<p>Problemas Específicos: ¿De qué manera el análisis de la rentabilidad económica se la calidad de prestación de análisis de la rentabilidad económica y su relación con Existe relación positiva entre el</p>	<p>Objetivos específicos: Determinar la rentabilidad económica y su relación con</p>	<p>Hipótesis específicas: Existe relación positiva entre el</p>	<p>Diseño: No</p>	<p>Estadística: Estadística Descriptiva e</p>

relaciona con la calidad de servicios en la Notaría económica con la calidad de enfoque inferencial
prestación de servicios en la Manrique Salas de la ciudad prestación de servicios en la cuantitativo
Notaría Manrique Salas de la de Puno - 2023. Notaría Manrique Salas de la **Población:**
ciudad de Puno - 2023? Determinar la rentabilidad ciudad de Puno - 2023. La población en
¿De qué manera el análisis de la financiera y su relación con la Existe relación positiva entre el estudio será 20
rentabilidad financiera se calidad de prestación de análisis de la rentabilidad empleados
relaciona con la prestación de servicios en la Notaría financiera con la calidad de incluido el
servicios en la Notaría Manrique Manrique Salas de la ciudad prestación de servicios en la Notario.
Salas de la ciudad de Puno - de Puno - 2023. Notaría Manrique Salas de la **Muestra:** será no
2023? ciudad de Puno - 2023. probabilístico.

Anexo 02: Cuestionario de la Investigación

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS S.A.C.

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

INSTRUCCIONES: La siguiente encuesta, tiene por objetivo recoger información relevante de datos mediante cuestionario para la investigación Titulada: ANÁLISIS DE LA RENTABILIDAD ECONÓMICA, FINANCIERA Y CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA NOTARÍA MANRIQUE SALAS DE LA CIUDAD DE PUNO - 2023, y está compuesta por interrogantes, las cuales Ud, debe leer detenidamente cada pregunta, y marcar en el recuadro lo que considere correcta con un aspa o con (X). Agradeciendo anticipadamente su participación y recordarles que es totalmente anónimo.

Categorías y Valores:

Siempre = 4

Casi siempre = 3

A veces = 2

Nunca = 1

N°	VI: Análisis de la rentabilidad económico, financiero	Valores			
		4	3	2	1
	Dimensión 1: Rentabilidad Económica				
1	¿Es eficiente la administración en la notaría en el manejo de costos y gastos?				
2	¿Existen metas para transformar los ingresos en utilidades en la notaría?				
3	¿Los activos fijos con la cual cuenta la notaría tiene la capacidad de generar mayores ingresos?				

4	¿Ha sido satisfactorio el rendimiento de los activos corrientes como (dinero, materiales, suministros, etc) en el año 2023 en la notaría?				
5	¿Las ganancias se reinvierten en el incremento de activos (muebles, equipos, etc) para mejorar el servicio de calidad?				
6	¿Es suficiente los activos fijos de la notaría para mejorar el servicio de calidad a los clientes?				
Dimensión 2: Rentabilidad Financiera					
7	¿Es suficiente el capital invertido para seguir generando mayores ganancias?				
8	¿Es necesario el incremento del capital financiero en razón de mejorar el servicio de calidad?				
9	¿La notaría cumple con el pago de sus haberes a sus trabajadores oportunamente?				
10	¿La notaría tiene obligaciones pendientes de pago por concepto de CTS y otros derechos a favor de sus trabajadores?				
11	¿La notaría considera los indicadores financieros para mejorar su servicio de calidad?				
12	¿Es satisfactorio la utilidad bruta y neta obtenida en el 2023?				
VD: Calidad de prestación de servicios					
13	¿Ud, como parte del equipo de trabajo realiza Investigación de mercado a través de encuestas y comentarios de clientes?.				
14	¿Ud, como trabajador practica la puntualidad, capacidad de respuesta y precisión en resolución de problemas ante el usuario?				
15	¿En su centro laboral se realizan programas de formación y desarrollo de habilidades confianza y motivación a través de reuniones y otros con fines de adaptación a los cambios?				

16	¿La administración del personal fomenta la colaboración y el trabajo en equipo para resolver los problemas?				
17	¿La administración del personal realiza seguimiento y medición del desempeño del equipo de trabajo?				
18	¿La administración del personal fomenta Inspiración y motivación a los empleados por medio de liderazgo centrado en el servicio al cliente?				
19	¿El equipo de trabajo presta atención a las necesidades de los clientes y establece canales de comunicación efectivos?				
20	¿El equipo de trabajo adapta la prestación de servicio de acuerdo a las necesidades individuales de cada cliente?.				
21	¿En su centro laboral existe la cultura de comunicación abierta a través de múltiples canales?				
22	¿En su centro laboral se programan reuniones regulares en equipo?				
23	¿La administración general presta atención a las sugerencias de los empleados y actúa en consecuencia?				
24	¿La administración de su centro laboral realiza programas de incentivos, programas de reconocimiento o bonificaciones a favor de sus empleados?.				

Anexo 03: Consentimiento de la Notaria Manrique Salas.



SUMILLA: SOLICITO AUTORIZACION E INFORMACION PARA ELABORAR MI PROYECTO DE TESIS DE LA NOTARIA MANRIQUE SALAS DE LA CIUDAD DE PUNO.

DR. LUIS EDUARDO MANRIQUE SALAS
GERENTE DE LA NOTARIA MANRIQUE

YO, YENY NOEMI MAMANI MAMANI IDENTIFICADA CON NUMERO DE DNI: **76796407** CON DOMICILIO EN LA AVENIDA ROMULO DIAZ DIANDERAS N° 439 DE LA CIUDAD DE PUNO, CON BACHILER DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS PUNO, ANTE USTED CON EL DEBIDO RESPETO ME PRESENTO Y EXPONGO:

QUE HABIENDO PRESENTADO MI PROYECTO DE INVESTIGACION TITULADO: **ANÁLISIS DE LA RENTABILIDAD ECONÓMICA, FINANCIERA Y CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA NOTARÍA MANRIQUE SALAS DE LA CIUDAD DE PUNO – 2023**, SOLICITO A USTED ME PUEDA BRINDAR LAS FACILIDADES DE LA INFORMACION PAPA MI PROYECTO DE INVESTIGACION DE MI TESIS, EN LA EMPRESA DE USTED DIGNAMENTE DIRIGE.

CON SALUDOS CORDIALES Y A TIEMPO DE AGRADECERLE SU ATENCION A ESTA SOLICITUD, APROVECHO LA OPORTUNIDAD PARA REITERARLE MI MAS ALTA CONSIDERACION Y ESTIMA ATENTAMENTE.

PUNO, 10 DE OCTUBRE DEL 2023.


-YENY NOEMI MAMANI MAMANI
DNI: 76796407


LUIS E. MANRIQUE SALAS
NOTARIO - ABOGADO



Activar Windows
Ve a Configuración para:

Anexo 04: Ficha de validación del instrumento N° 1

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: LEON, ANDRÉS ESTEBAN SIORO
- 1.2 Grado académico: DOCTOR
- 1.3 Título de la Investigación: ANÁLISIS DE LA RENTABILIDAD EMPRESARIAL FINANCIERA... CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA EMPRESA MANAQUE SOLAR - 2023
- 1.4 Denominación del Instrumento:

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/ CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		0	1	2	3	4
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables medibles.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al estado de la ciencia y tecnología.				✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				✓	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					✓
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				✓	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de estudio.					✓
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas ideas en el investigador y constructor de teorías.				✓	
SUE TOTAL					15	20
TOTAL						35

VALORACIÓN

Deficiente ()	Regular ()	Buena ()	Muy Buena ()	Excelente (X)
0 - 5	6 - 16	17 - 24	25 - 32	33 - 40

Lugar y fecha: 01 JUNIO DEL 2024

Firma del experto

Nombre: Andrés Esteban Sioro Leon

UNI: 01221460

Activar Windows
Ver Configuración para activar

Anexo 05: Ficha de validación de instrumentos N° 2

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

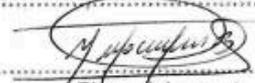
- 1.1 Apellidos y nombres del experto: YUPANQUI VIZCARRA ZORAIDA
- 1.2 Grado académico: Maestro
- 1.3 Título de la Investigación: ANÁLISIS DE LA RENTABILIDAD ECONÓMICA FINANCIERA Y CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA NDARÍA MARIQUE SALAS DE LA CIUDAD DE PUNO - 2023
- 1.4 Denominación del instrumento: CUESTIONARIO

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/ CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		0	1	2	3	4
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables medibles.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al estado de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas dudas en el investigador y constructor de teorías.					X
SUB TOTAL					12	24
TOTAL						36

VALORACIÓN

Deficiente ()	Regular ()	Buena ()	Muy Buena ()	Excelente (X)
0 - 8	9 - 16	17 - 24	25 - 32	33 - 40

Lugar y fecha: 01 de Junio del 2024


Firma del experto

Nombre: Zoraida Yupanqui Vizcarra

Anexo 06: Estados Financieros



REPORTE
FORMULARIO 710 RENTA ANUAL
TERCERA CATEGORIA E ITF
ESTADOS FINANCIEROS

Número de RUC:	10012277381	Razón Social:	MANRIQUE SALAS LUIS EDUARDO
Periodo Tributario:	202213		
Número de Formulario:	0710		
Fecha Presentación:	27/03/2023	Número de Orden:	1002893301



Detalle en archivo excel



Detalle en archivo PDF

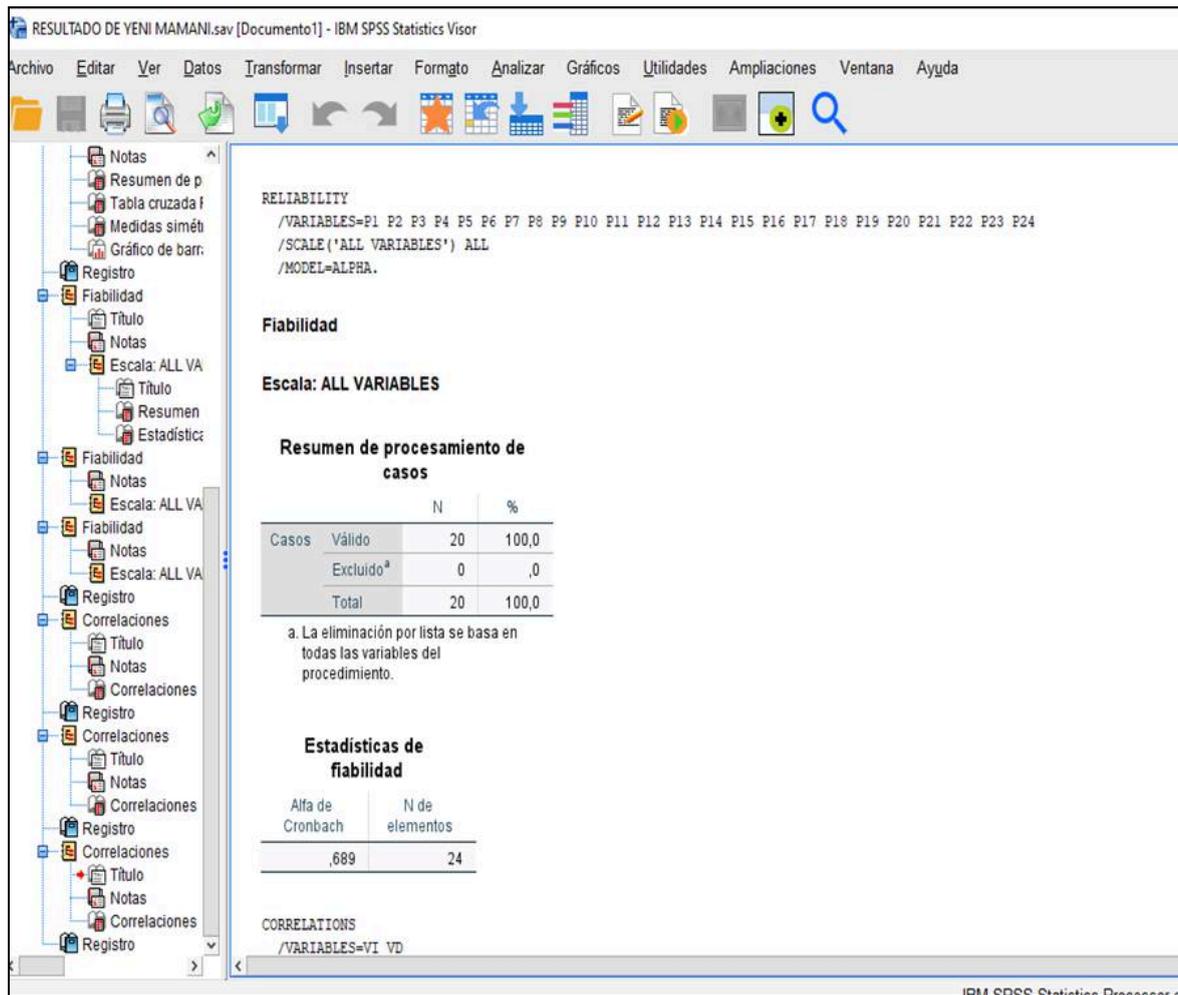
Estado de Situación Financiera (Balance General)

Estado de Situación Financiera (Balance General - Valor Histórico al 31 de dic 2023)					
Activo			Pasivo		
Efectivo y equivalentes de efectivo	359	2339	Sobregiros bancarios	401	0
Inversiones financieras	360	0	Trib y aport sist pens y salud por pagar	402	26987
Clas por cobrar comerciales - terc	361		Remuneraciones y participo por pagar	403	243201
Clas por cobrar comerciales - relac	362		Clas por pagar comerciales - terceros	404	
Cuentas por cobrar al personal, acc (socios) y directores	363		Clas por pagar comerciales - relac	405	
Clas por cobrar diversas - terceros	364		Clas por pagar accionist(soc, partic) y direct	406	
Clas por cobrar diversas - relacionados	365		Clas por pagar diversas - terceros	407	
Serv y otros contratados por anticipado	366	0	Clas por pagar diversas - relacionadas	408	10200
Estimación clas de cobranza dudosa	367		Obligaciones financieras	409	0
Mercaderías	368	0	Provisiones	410	0
Productos terminados	369	0	Pasivo diferido	411	0
Subproductos, desechos y desperdicios	370	0	TOTAL PASIVO	412	280388
Productos en proceso	371	0			
Materias primas	372	0			
Materiales aux, suministros y repuestos	373	353620			
Envases y embalajes	374	0			
Inventarios por recibir	375	0	Capital	414	1744
Desvalorización de inventarios	376	(0)	Acciones de inversión	415	0
Activos no ctes mantenidos para la vita	377	0	Capital adicional positivo	416	0
Otro activos corrientes	378	0	Capital adicional negativo	417	(0)
Inversiones mobiliarias	379	0	Resultados no realizados	418	0
Propiedades de inversión (1)	380		Excedente de revaluación	419	0
Activos por derecho de uso (2)	381		Reservas	420	0
Propiedades, planta y equipo	382	98909	Resultados acumulados positivos	421	96878
Depreciación de T, 2 y PPE acumulados	383	(68376)	Resultados acumulados negativos	422	(0)
Intangibles	384	0	Utilidad de ejercicio	423	12450
Activos biológicos	385	0	Pérdida de ejercicio	424	
Deprec act biológico y amortiz acumulada	386	(0)	TOTAL PATRIMONIO	425	111072
Desvalorización de activo inmovilizado	387	(0)			
Activo diferido	388	750			
Otros activos no corrientes	389	4218	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	426	391460
TOTAL ACTIVO NETO	390	391460			

Anexo 07: Cuadro estadístico de Datos

M U E S T R A	VI: ANALISIS DE LA RENTABILIDAD ECONOMICO, FINANCIERO												VD: CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS											
	DIMENSIÓN 1: RENTABILIDAD ECONOMICA						DIMENSIÓN 2: RENTABILIDAD FINANCIERA																	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	2	2	1	3	3	4	1	2	3	4	2	3	4	2	4	3	2	1	2	3	2	3	4	3
2	3	2	3	4	3	1	4	2	3	1	4	2	1	4	1	3	2	1	4	1	2	2	3	1
3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	
4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	2	1	3	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
5	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3
6	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4
7	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3
8	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
9	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3
10	2	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	4	3	2	1	2	4	3	2	4
11	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4
12	3	2	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	4	4
13	2	2	3	3	4	2	3	2	4	3	4	3	4	4	3	2	1	2	3	3	3	4	3	4
14	2	2	3	1	2	4	1	3	4	2	3	4	1	4	3	2	4	4	3	3	2	1	3	4
15	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3
16	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1
17	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	4
18	2	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	2	4	3	2	3	3	4	4
19	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3
20	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1

Anexo 08: Estadística de fiabilidad



RESULTADO DE YENI MAMANI.sav [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

RELIABILITY
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18 P19 P20 P21 P22 P23 P24
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
		20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

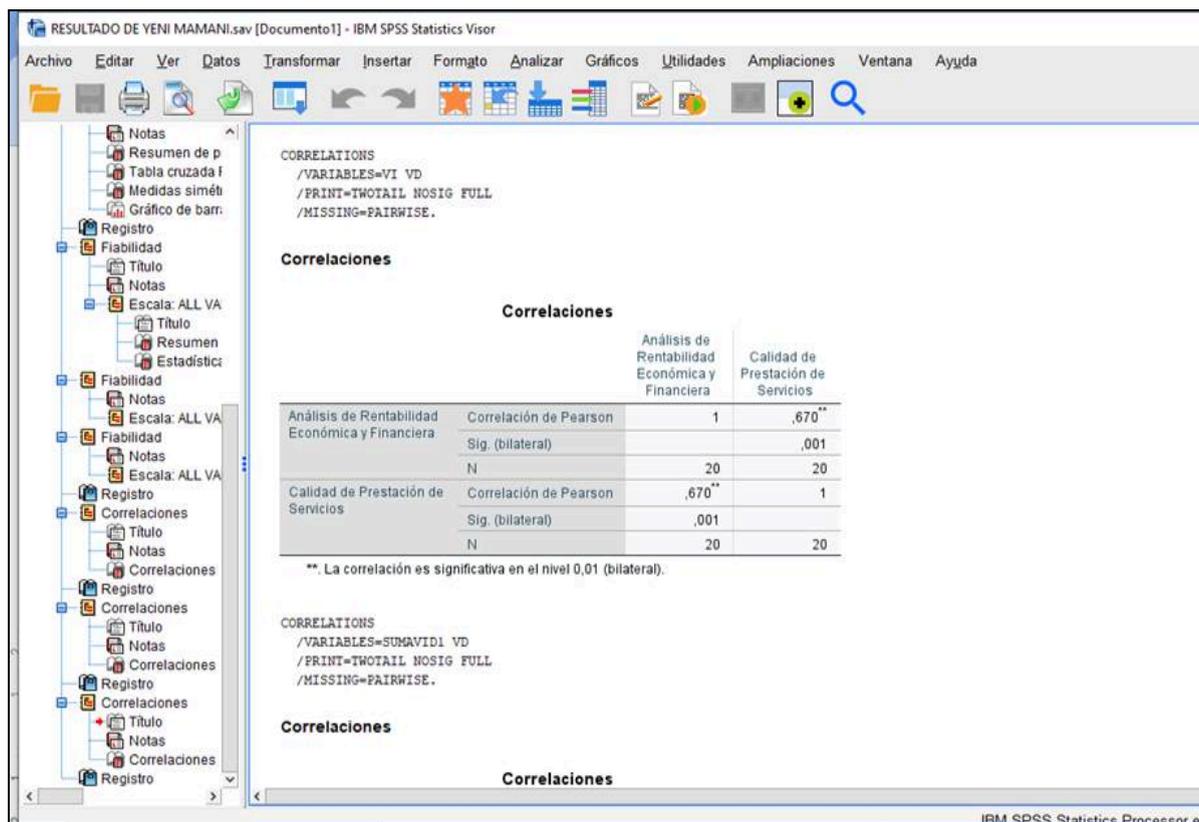
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,689	24

CORRELATIONS
/VARIABLES=VI VD

Anexo 09: Correlación de la Hipótesis General



RESULTADO DE YENI MAMANI.sav [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

CORRELATIONS
 /VARIABLES=VI VD
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL
 /MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones

		Análisis de Rentabilidad Económica y Financiera	Calidad de Prestación de Servicios
Análisis de Rentabilidad Económica y Financiera	Correlación de Pearson	1	,670**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	20	20
Calidad de Prestación de Servicios	Correlación de Pearson	,670**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	20	20

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

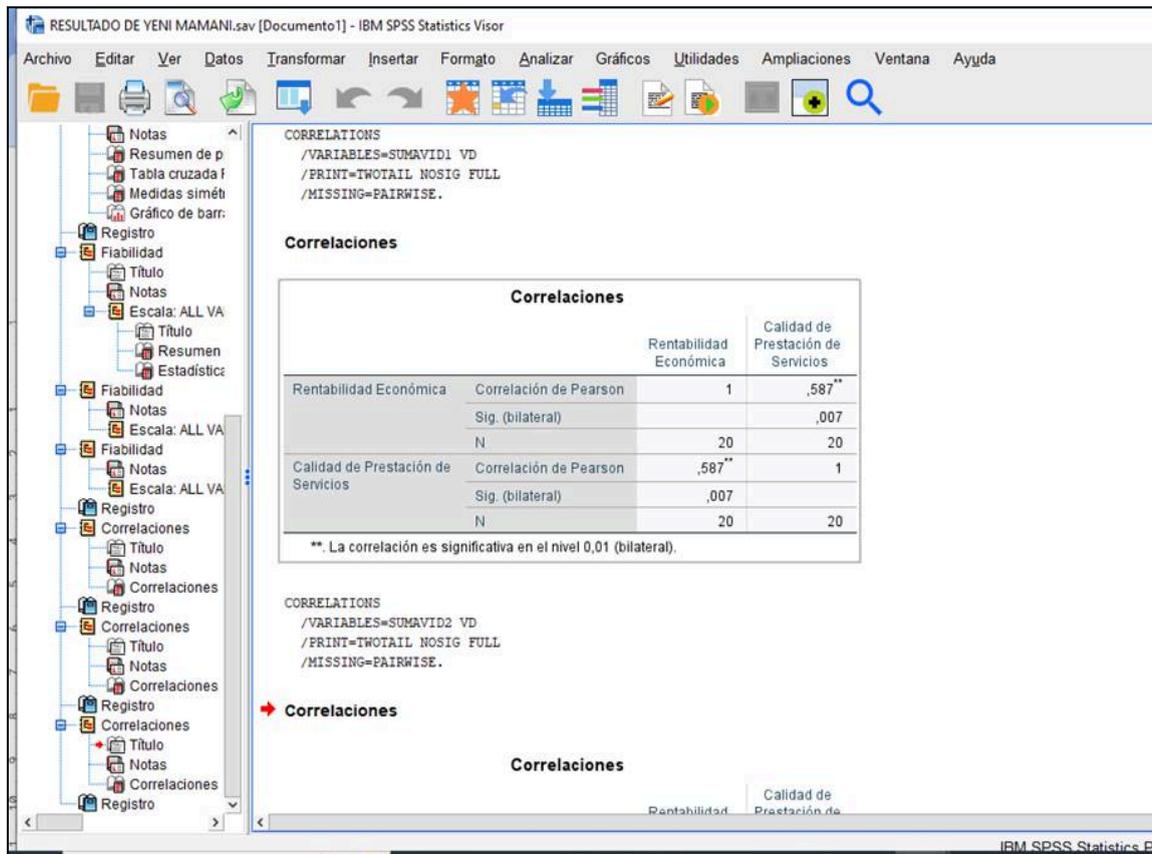
CORRELATIONS
 /VARIABLES=SUMAVID1 VD
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL
 /MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones

Correlaciones

IBM SPSS Statistics Processor e

Anexo 10: Correlación de la Hipótesis Específica 1



RESULTADO DE YENI MAMANI.sav [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

CORRELATIONS
/VARIABLES=SUMAVID1 VD
/PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones

		Rentabilidad Económica	Calidad de Prestación de Servicios
Rentabilidad Económica	Correlación de Pearson	1	,587**
	Sig. (bilateral)		,007
	N	20	20
Calidad de Prestación de Servicios	Correlación de Pearson	,587**	1
	Sig. (bilateral)	,007	
	N	20	20

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

CORRELATIONS
/VARIABLES=SUMAVID2 VD
/PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL
/MISSING=PAIRWISE.

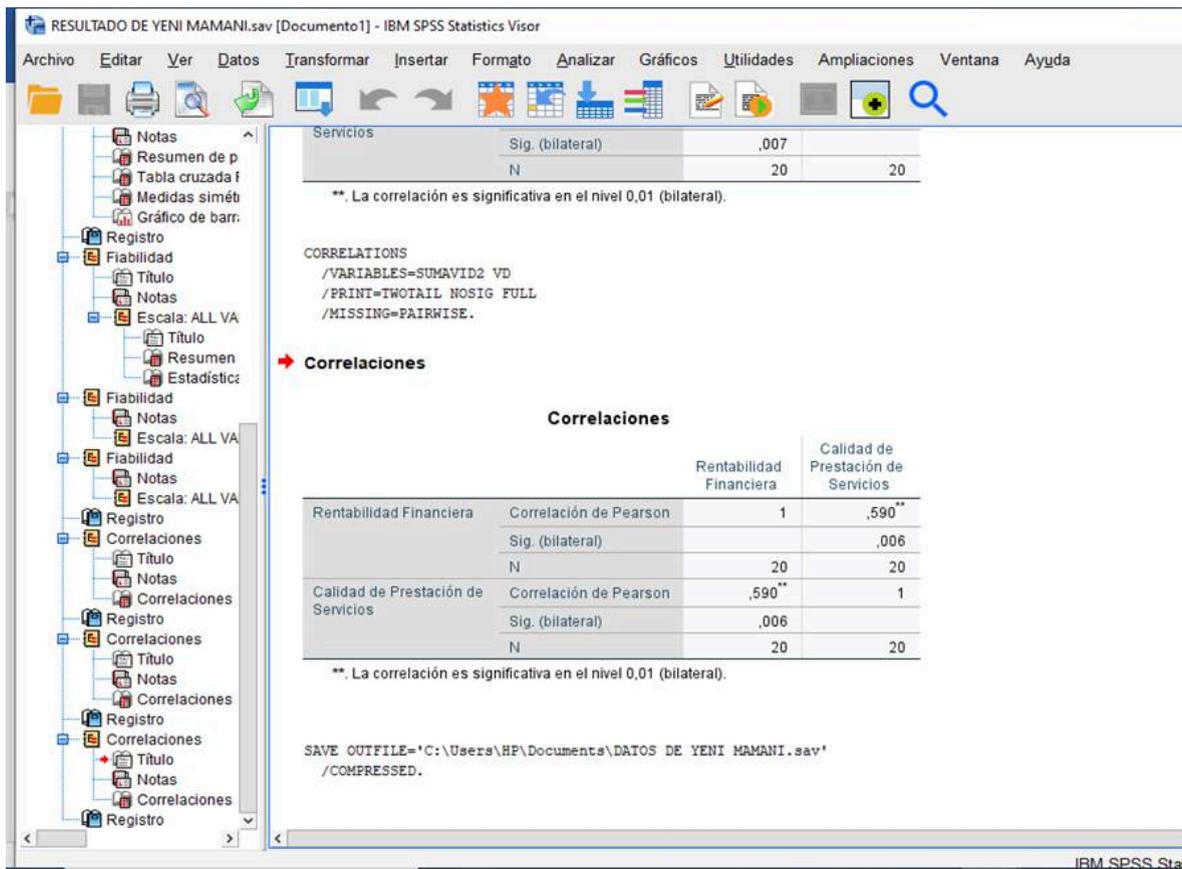
→ **Correlaciones**

Correlaciones

Rentabilidad Económica Calidad de Prestación de Servicios

IBM SPSS Statistics Pr

Anexo 11: Correlación de la Hipótesis Específica 2



RESULTADO DE YENI MAMANI.sav [Documento 1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Servicios

Sig. (bilateral)		,007	
N		20	20

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

CORRELATIONS
/VARIABLES=SUMAVID2 VD
/PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL
/MISSING=PAIRWISE.

→ **Correlaciones**

Correlaciones

		Rentabilidad Financiera	Calidad de Prestación de Servicios
Rentabilidad Financiera	Correlación de Pearson	1	,590**
	Sig. (bilateral)		,006
	N	20	20
Calidad de Prestación de Servicios	Correlación de Pearson	,590**	1
	Sig. (bilateral)	,006	
	N	20	20

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

SAVE OUTFILE='C:\Users\HP\Documents\DATOS DE YENI MAMANI.sav'
/COMPRESSED.

IBM SPSS Sta