



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
FINANZAS**

El estudio de los informes financieros como herramienta de gestión para la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima - 2021.

AUTOR:

Navarro Casanova, Jose Luis ([ORCID: 0000-0001-7088-505X](https://orcid.org/0000-0001-7088-505X))

ASESOR:

Mg. Baquedano Cabrera, Luis Clemente ([ORCID: 0000-0002-3890-0640](https://orcid.org/0000-0002-3890-0640))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Riesgos y Valoración de Empresas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi madre por todo su amor, comprensión, y enseñanzas, que me ayudaron a ser mejor.

A mi esposa, gracias a sus ganas de capacitarse y seguir creciendo en conocimiento, me motivo a ingresar y terminar esta maestría.

Agradecimiento

Para todos los profesores de la Maestría de finanzas de la Universidad Cesar Vallejo, quienes gracias a sus enseñanzas me ayudaron en mi consolidación profesional.

Por otro lado, un agradecimiento especial para el Magister Luis Baquedano quien, gracias a su esfuerzo y seguimiento constante, me enrumbo en el camino correcto para la elaboración de esta tesis.

Índices de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índices de contenidos	iv
Índices de tablas	v
Índices de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de investigación.	17
3.2 Variables y operacionalización.	19
3.3 Población, muestra y muestreo.	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	22
3.5 Procedimientos.	24
3.6 Método de análisis de datos.	24
3.7 Aspectos éticos.	25
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	62
VI. CONCLUSIONES	71
VII. RECOMENDACIONES	75
REFERENCIAS	77
ANEXOS	87

Índices de tablas

Tabla 1 <i>Resultado de Validez de los Instrumentos</i>	23
Tabla 2 <i>Estadística de Credibilidad del Instrumento</i>	24
Tabla 3 <i>Análisis vertical y horizontal del Estado de Situación Financiera de la empresa Tcontakto S.A.C., periodos 2021-2020.</i>	33
Tabla 4 <i>Análisis vertical y horizontal del Estado de Resultado de la empresa Tcontakto S.A.C., periodos 2021-2020.</i>	34
Tabla 5 <i>Codificación de entrevistados</i>	36
Tabla 6 <i>¿La empresa realiza un análisis periódico de su liquidez?</i>	37
Tabla 7 <i>¿La empresa cuenta con la liquidez que garantice el desarrollo normal de sus operaciones?</i>	37
Tabla 8 <i>¿Las operaciones de la empresa le permiten generar la liquidez necesaria, para el cumplimiento de sus objetivos?</i>	38
Tabla 9 <i>¿La empresa analiza en forma periódica su nivel de endeudamiento, a través de los indicadores financieros?</i>	38
Tabla 10 <i>¿La empresa realiza un análisis periódico de su nivel de endeudamiento a largo plazo?</i>	39
Tabla 11 <i>¿La empresa realiza un análisis periódico de su nivel de endeudamiento a corto plazo?</i>	39
Tabla 12 <i>¿El patrimonio de la empresa le permite respaldar financiamiento de inversión a largo plazo?</i>	40
Tabla 13 <i>¿La empresa realiza un análisis periódico de su rentabilidad?</i>	40
Tabla 14 <i>¿La operatividad de la empresa le permite obtener la rentabilidad requerida?</i>	41
Tabla 15 <i>¿La empresa genera la rentabilidad necesaria, para reinvertir en sus operaciones?</i>	41
Tabla 16 <i>¿La empresa realiza un análisis periódico utilizando el análisis horizontal y vertical en sus informes financieros?</i>	42

Tabla 17 <i>¿La empresa realiza una comparación de su análisis vertical, con periodos anteriores?</i>	42
Tabla 18 <i>¿La empresa realiza en el análisis vertical del estado de resultados, una comparación de sus márgenes con empresas del sector?</i>	43
Tabla 19 <i>¿Qué importancia tiene el análisis vertical y horizontal para el control de las diferentes partidas encontradas en los informes financieros?</i>	43
Tabla 20 <i>Parámetros de conversión de respuestas originales del cuestionario.</i>	44
Tabla 21 <i>Procedimiento para determinar intervalos de nueva escala de medición para la primera variable informes financieros.</i>	44
Tabla 22 <i>Rango para escalas de medición para la primera variable informes financieros.</i>	45
Tabla 23 <i>Resultados del cuestionario de la primera variable informes financieros según escala de medición.</i>	45
Tabla 24 <i>¿La empresa considera el estudio de los informes financieros, antes de realizar una inversión para la generación del crecimiento de la rentabilidad?</i>	46
Tabla 25 <i>¿La empresa toma en cuenta la posición financiera, antes de la compra de equipos de cómputo e intangibles?</i>	47
Tabla 26 <i>¿La empresa considera la posición financiera, antes de la compra de vehículos?</i>	47
Tabla 27 <i>¿La empresa considera el estudio de los informes financieros antes de proceder con una inversión de equipamiento de infraestructura?</i>	48
Tabla 28 <i>¿La empresa cuenta con políticas o procedimientos para la contratación de servicios o alquileres indispensables para la operación?</i>	48
Tabla 29 <i>¿La empresa considera el estudio de los informes financieros, antes de proceder con el alquiler de oficinas nuevas para la operación?</i>	49
Tabla 30 <i>¿La empresa verifica que los alquileres vigentes, cubren una necesidad que genere la rentabilidad requerida?</i>	49
Tabla 31 <i>¿La empresa considera el estudio de los informes financieros, antes de proceder con la contratación de servicios indispensables para el funcionamiento de la operación?</i>	50

Tabla 32 <i>¿La empresa verifica que los servicios contratados vigentes, cubren una necesidad que genere la rentabilidad requerida?</i>	50
Tabla 33 <i>¿La empresa cuenta con políticas o procedimientos para el financiamiento externo, enmarcado en el mejoramiento de la rentabilidad?</i>	51
Tabla 34 <i>¿La empresa considera el estudio de la liquidez para establecer el tiempo y los montos de los financiamientos externos?</i>	51
Tabla 35 <i>¿La empresa considera el estudio del endeudamiento para establecer la necesidad de préstamos y reinversión?</i>	52
Tabla 36 <i>¿La empresa detecta la necesidad de un financiamiento externo o reinversión, producto del estudio de los informes financieros?</i>	52
Tabla 37 <i>Procedimiento para determinar intervalos de nueva escala de medición para la segunda variable toma de decisión.</i>	53
Tabla 38 <i>Rango para escalas de medición para la segunda variable toma de decisión.</i>	54
Tabla 39 <i>Resultados del cuestionario de la segunda variable toma de decisión según escala de medición.</i>	54
Tabla 40 <i>Prueba de normalidad Shapiro - Wilk</i>	56
Tabla 41 <i>Correlación entre las variables Informes Financieros y Toma de Decisión de la empresa Tcontacto S.A.C.</i>	57
Tabla 42 <i>Correlación entre la variable Toma de Decisión y el indicador Liquidez de la empresa Tcontacto S.A.C.</i>	58
Tabla 43 <i>Correlación entre la variable Toma de Decisión y el endeudamiento de la empresa Tcontacto S.A.C.</i>	59
Tabla 44 <i>Correlación entre la variable Toma de Decisión y la rentabilidad de la empresa Tcontacto S.A.C.</i>	60
Tabla 45 <i>Correlación entre la variable Toma de Decisión y estudio horizontal y vertical de la empresa Tcontacto S.A.C.</i>	61

Índices de figuras

Figura 1 <i>Ratio de liquidez empresa Tcontacto S.A.C., periodo 2021-2020.</i>	27
Figura 2 <i>Prueba ácida empresa Tcontacto S.A.C., periodo 2021-2020.</i>	28
Figura 3 <i>Prueba defensiva empresa Tcontacto S.A.C., periodo 2021-2020.</i>	29
Figura 4 <i>Razón de endeudamiento empresa Tcontacto S.A.C., periodo 2021-2020.</i>	30
Figura 5 <i>Endeudamiento a largo plazo empresa Tcontacto S.A.C., periodo 2021-2020.</i>	30
Figura 6 <i>ROE empresa Tcontacto S.A.C., periodo 2021-2020.</i>	31
Figura 7 <i>Rentabilidad neta de venta empresa Tcontacto S.A.C., periodo 2021-2020.</i>	32
Figura 8 <i>ROA empresa Tcontacto S.A.C., periodo 2021-2020.</i>	32
Figura 9 <i>Resultados de encuesta de la primera variable Informes Financieros ordenados por dimensión, indicadores y entrevistados.</i>	36
Figura 10 <i>Resultados de encuesta de la segunda variable Toma de Decisión ordenados por sus tres dimensiones y por entrevistados.</i>	46

Resumen

El objetivo principal de la investigación fue determinar cómo el estudio de los informes financieros influye en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021. El enfoque es cuantitativo de tipo básico correlacional, diseño descriptivo no experimental, de corte transversal. La población y la muestra fue de siete Gerentes involucrados en la toma de decisión. Las técnicas e instrumentos utilizados fueron el análisis documental, las encuestas, los cuadros de análisis y los cuestionarios. Como resultados encontramos que la liquidez de la empresa es muy sólida la cual no condice con su sobreendeudamiento producto de los dos préstamos de Reactiva Perú, el ROA con 14.97% y ROE con 41.45% mejoraron en el 2021, los ingresos mejoraron en 4.3 millones, los costos de ventas en 2% y los gastos en 5% se redujeron en el 2021, el cual coincide con el incremento de la rentabilidad en 6%. Producto de las dos encuestas, podemos concluir que los Gerentes consideran el estudio de los informes financieros para la toma de decisiones, pero cuando las decisiones requieren del análisis del indicador de liquidez, endeudamiento y el análisis horizontal y vertical, lo revisan, pero no son determinantes en la toma de decisiones.

Palabras clave: Informes financieros, toma de decisión, indicadores financieros, estudio horizontal y vertical.

Abstract

The main objective of the research was to determine how the study of financial reports influences decision-making in a service company, Lima 2021. The approach is quantitative, basic correlational type, non-experimental descriptive design, cross-sectional. The population and the sample consisted of seven Managers involved in decision making. The techniques and instruments used were documentary analysis, surveys, analysis tables and questionnaires. As a result, we find that the liquidity of the company is very solid, which is not consistent with its over-indebtedness as a result of the two loans from Reactiva Peru, the ROA with 14.97% and ROE with 41.45% improved in 2021, income improved by 4.3 million, sales costs by 2% and expenses by 5% were reduced in 2021, which coincides with the increase in profitability by 6%. Product of the two surveys, we can conclude that Managers consider the study of financial reports for decision making, but when decisions require the analysis of the liquidity indicator, indebtedness and horizontal and vertical analysis, they review it, but they are not determining factors in decision making.

Keywords: Financial reports, decision making, financial indicators, horizontal and vertical analysis.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, crear una empresa puede ser el paso más importante para un emprendedor convencido que esa es la ruta para conseguir sus metas, el Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI (2022), según su informe técnico demográfico del 2021 la cantidad de negocios en actividad registrados en el listado de negocios alcanzó los 2.981 millones negocios, un 2,73% más que el año anterior, año tras año vamos a encontrar que se crean más negocios, esto gracias a la constante búsqueda de crecimiento y emprendimiento que tenemos las personas.

Según INEI (2022), en el último trimestre del año 2021 se constituyeron 68,936 mil y se dieron de baja 10,121 empresas, cada vez que nacen esas expectativas de emprendimiento con la constitución de una empresa, encontramos la otra realidad donde las ilusiones se ven truncadas por el cierre de otros emprendimientos, Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio - Confecámaras (2017), establece que en La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos y Latino América dentro de los cinco primeros años la mitad de empresas fundadas ven truncados sus aspiraciones, y tienen que cerrar.

Sin duda la buena toma de decisión basada en información clara y real, puede ayudar a que varios empresarios no vean truncados sus sueños ya que el cierre de una empresa puede arrastrar muchos factores que pueden perjudicar la economía y todos los que interactúan con ella, García, Sánchez y Tomaseti (2016), nos dice que la quiebra de una empresa puede tener un efecto bumerán negativo a su alrededor el cual se puede ver reflejado en el resto de empresas con las que se relaciona, perdiendo clientes, proveedores, creando el aumentando del desempleo y afectando al consumo global.

En ese sentido, un empresario va enfrentar un sinfín de obstáculos en la obtención de sus metas trazadas, pero las buenas decisiones que pueda tomar en la dirección que está enrumbando, serán el detonante para ir en la dirección correcta, Avolio, Mesones y Roca (2011), establecen dentro de su estudio que uno de los principales factores que pueden llevar al éxito a un emprendimiento es la gestión administrativa en una empresa, dentro de ellas identifica la gestión de RRHH, la gestión financiera y contable y, la administración de las operaciones.

Así mismo, en su misma publicación nos dicen que la gestión financiera se establece como uno de los más importantes retos, esto producto de la falta de preparación y en la informalidad que se conducen los gestores, esto hace que sus decisiones no tengan un respaldo adecuado.

En tal sentido, podemos establecer la importancia del estudio de la información financiera para la toma de decisión de los gestores, empresarios o dueños, para ellos tenemos dentro de un ámbito internacional a Castellón, Cuevas, y Calderón (2021), quienes nos dicen que cuando la toma de decisiones nace de datos fidedignos producto de registros realizados de manera adecuada y correcta, esta tendrá un efecto positivo dentro de la organización, en ese sentido si la información financiera es fidedigna y está a la mano para su utilización, tendrá como consecuencia positiva, en la toma de decisiones de la organización. Por otro lado, en un ámbito nacional tenemos a Hernández, Inocente, Sandoval, Hernández (2022), establecen en su estudio que la información financiera provee a la toma de decisión, y debería estar respaldada del análisis estructural, horizontal y la aplicación de indicadores financieros, con la idea de entender la situación real de la empresa, y poder tomar decisiones bien informadas.

Es por eso que Tcontacto S.A.C. empresa de servicios de contact center del sector privado, ubicada en la ciudad de Lima, con 15 años de trayectoria dentro del sector en el cual está inmerso, con más de seiscientos trabajadores y en constante crecimiento y siete gerentes que están dentro de la alta dirección de la organización, se denota bajo la actual circunstancia que la alta dirección está tomando decisiones que no se ven respaldadas de información precisa y acertada producto de los informes financieras, muchas de ellas sin ningún tipo de respaldo, y más con llevadas a una necesidad propia de la persona, y no por una necesidad global del negocio.

Es así que, vemos como necesidad involucrar a la alta dirección en el estudio de la información financiera, los mismos que lograrán contribuir en la toma de decisión del día a día de la organización, esto con la finalidad de comprometerse en la optimización de los recursos, y en el mejoramiento de los resultados, sean por su unidad de negocio o en el global del mismo.

Considerando lo establecido líneas arriba, establecemos el problema principal de la presente investigación: ¿Cómo el estudio de los informes financieros influye en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021?, y dentro de los problemas secundarios; 1) ¿Cómo la liquidez influirá en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021?; 2) ¿Cómo el endeudamiento influirá en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021?; 3) ¿Cómo la rentabilidad influirá en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021?; 4) ¿Cómo el estudio horizontal y vertical de la información financiera influirá en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021?.

Sobre la Justificación, Ñaupas, Villagómez, Novoa, y Mejía (2014) nos dice que la justificación debe demostrar el por qué se lleva a cabo la investigación a realizar. En ese sentido es necesario explicar la importancia del mismo, y para su justificación debemos tener en consideración los tipos de investigación, Ñaupas, Villagómez, Novoa, y Mejía (2014) nos comenta sobre la justificación teórica, el cual nos permite llevar a cabo una innovación científica para la que es necesario dar una valoración o estado de la cuestión del asunto materia de la investigación. Es así, que para la presente investigación la Justificación teórica sería determinar la importancia del conocimiento de revisión y estudio de los informes financieros, los mismos que logran asistir en la toma de decisión, esto con la finalidad de comprometerse en la optimización de los recursos, y en el mejoramiento de los resultados.

Por otro lado, Ñaupas, Villagómez, Novoa, y Mejía (2014) establece que la Justificación metodológica se da al demostrarse que el uso de ciertas técnicas y herramientas de investigación pueden ser utilizadas para futuras investigaciones. Por lo tanto, la justificación metodológica de esta investigación, son las herramientas y métodos utilizados en esta investigación, los cuales pueda ser utilizado en otras empresas del sector con miras de crecimiento. Por último, Ñaupas, Villagómez, Novoa, y Mejía (2014) nos dice que la justificación social se da cuando aborda problemas sociales que impactan a un sector de la sociedad. Por lo que, la justificación social de esta investigación está enmarcada en ayudar a los medianos y pequeños emprendedores que buscan herramientas de gestión para poder llevar a un buen puerto sus proyectos.

Siguiendo la línea de esta investigación procedemos a establecer el objetivo general que vamos a plantear: Determinar cómo el estudio de los informes financieros influye en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021.; y como objetivos específicos tenemos; 1) Determinar cómo la liquidez influirá en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021; 2) Determinar cómo el endeudamiento influirá en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021; 3) Determinar cómo la rentabilidad influirá en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021; 4) Determinar cómo el estudio horizontal y vertical de los informes financieros influyen en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021.

Asimismo, formulamos la hipótesis general de la investigación: El estudio de los informes financieros como herramienta de gestión tiene una influencia importante en la toma de decisión en la empresa de servicios, Lima 2021.; y como hipótesis específicas tenemos; 1) La liquidez tiene una influencia importante en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021; 2) El endeudamiento tiene una influencia importante en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021; 3) La rentabilidad tiene una influencia importante en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021; 4) El estudio horizontal y vertical de la información financiera tiene una influencia importante en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para el marco teórico estableceremos estudios actuales en materia del tema a desarrollar, comenzando con los antecedentes nacionales, tenemos a Rodas (2019), quien estableció como objeto primordial de su investigación fue decretar la influencia del conocimiento del análisis financiero en la toma de decisiones en la empresa Autopartes Ferrosos S.R.L. Un enfoque mixto, esquema no experimental transversal causal. Las técnicas son la escala y observación y como instrumento el análisis de documentos. Dentro del resultado encontramos un nivel de confianza por encima del 95% y una significancia por debajo del 5%, se acepta la hipótesis alterna, estableciendo la importancia del entendimiento del análisis financiero para la toma de decisiones, concluyendo que el conocimiento del análisis financiero influye de manera significativa en la toma de decisiones en la empresa Autopartes Ferrosos S.R.L.

Por otro lado, tenemos a Sandoval (2020), Establece como objetivo principal identificar de qué forma los estados financieros como herramienta pueden incidir en la toma de decisiones. Con un enfoque cuantitativo de tipo básico y un esquema no experimental, y como técnica e instrumentos del estudio tenemos el estudio de documentos, fichas de estudio y cuestionarios. Se obtuvo un resultado favorable en la prueba estadística Rho Spearman, en el cual se encontró una correlación significativa de 0.822 y una significancia bilateral de 0.045 menor a 0.050, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, y podemos concluir de forma categórica que Estados Financieros como instrumento influyen en la toma de decisiones de la empresa Electro Tocache S.A, en el año 2020.

Asimismo, Chávez y Vallejos (2017), el objetivo principal es, determinar el nivel de vínculo que se encuentra entre la dirección de informes financieros y la toma de decisión de las personas de alto nivel jerárquico en las diferentes divisiones de la Unión Peruana del Norte (UPN), Lima. Tipo de investigación es descriptiva, correlacional no experimental, y como técnica e instrumentos tenemos la encuesta y estudio de documentos, y como resultado encontramos que existe correlación positiva débil $r = 0.335$ entre las dos variables y de otro lado $p = 0.004$ al ser menor que 0.05 se acepta la hipótesis alterna.

Se concluye que cuanto más uso de los informes financieros la toma de decisión gerencial se incrementará en las diferentes divisiones de la Unión Peruana del Norte (UPN).

También Aguirre, Barona, y Dávila (2020), el objetivo de su investigación es analizar la rentabilidad de la empresa Cementos Pacasmayo para determinar su importancia en la toma de decisiones, La metodología del presente estudio es descriptivo, con un diseño no experimental transversal, y como técnica e instrumentos tenemos el análisis de documento y cuadros de análisis, y como resultado tenemos que en el periodo estudiado dentro de los resultados promedios del ROE fue de 9.39%, y para el ROA de 6.25%, en estos periodos estudiados los valores del ROE y ROA tuvieron un crecimiento constante hasta el 2015, después de ese año los números estuvieron por debajo de lo deseado, esto producto a factores externos, se concluyó que el ROE y el ROA como indicadores de rentabilidad permiten tomar decisiones a inversores, inversionistas y ejecutivos; así mismo, toda organización debe enrumbar sus recursos a la expansión de sus inversiones, todas las decisiones acertadas que se tomen ayudan en la expansión de las operaciones y en diversificarse.

Por otro lado, tenemos a Poma y Callohuanca (2019), el objetivo principal es examinar la administración económica y financiera del Servicentro de la UNA-Puno entre los años 2015 al 2017. La metodología del presente estudio tiene un planteamiento cuantitativo de tipo descriptivo y un esquema no experimental transversal, y como técnica e instrumentos tenemos la observación y estudio de documentos, de los resultados encontrados, según el análisis horizontal del estado de situación se encontró una variación significativa en la partida efectivo y equivalente de 64.07% esto gracias a la mejora del proceso de las cuentas por cobrar, la otra partida que tuvo una variación importante fue patrimonio con 34.32% de incremento, esto gracias al incremento de las utilidades de la empresa, del análisis vertical del estado de resultados se encontró un incremento en la partida costo de ventas de 1.99% del año 2016 al 2017, esto producto del incremento de los costos del combustible y transporte, todas estas variaciones nos permiten concluir que el análisis horizontal y vertical del estado de situación financiera y estado de resultado influye en la toma de decisión de la empresa CPBS Servicentro de la UNA-Puno.

Huaynate, Corcino, y Otalora (2019), el objetivo principal es establecer las consecuencias en la toma de decisión producto del estudio de los reportes financieros en una constructora en la ciudad de Huánuco 2017. La metodología tiene un planteamiento cuantitativo de tipo descriptivo, y como técnica e instrumentos tenemos la encuesta, cuestionarios, fichas de estudio, y como resultado establece que la información recibida el 73.17% creen la existencia de repercusión relevante entre los informes financieros y la toma de decisión en la constructora de la Ciudad de Huánuco al 2017. Se concluye que los informes financieros repercuten en la toma de decisión en la empresa materia del estudio, como se sustenta y muestra al ejecutar la verificación de la Hipótesis principal bajo el test del chi cuadrado.

Por otro lado, dentro de los antecedentes internacionales tenemos, Maldonado (2017), el objetivo principal establecer la aportación del estudio financiero y de gestión, en el progreso de la toma de decisión en los gerentes de la empresa de turismo materia del estudio en el año 2016. La metodología tiene un planteamiento cuantitativo no experimental aplicada, y como técnica e instrumentos tenemos la encuesta, cuestionarios, estudio documental, y como resultados de las encuestas encontramos que una gran cantidad de clientes no están satisfechos con los servicios recibidos, esto producto que consideran que el tiempo de respuesta, así como el de espera son muy altos, así también encontramos que la empresa no realiza análisis administrativo ni financiero, también que las ventas decrecieron en el año 2016. Se concluye que el estudio financiero y administrativo es relevante y de utilidad para determinar la situación económica de la empresa, al proporcionar indicadores importantes de todo nivel de la gestión de la empresa.

También, Hilario, Castro, Mendoza, de León, Vélez, y Tapia (2020), el objetivo principal es examinar los resultados del estudio financiero de la empresa de transporte, a través de herramientas financieras y su poder en la toma de decisión entre los años 2017 al 2018. La metodología tiene un planteamiento mixto y enfoque descriptivo, y como técnica e instrumentos tenemos estudio documental y fichas de análisis.

Como resultado del estudio encontramos dentro del indicador de capital un incremento en el año 2018 con respecto al 2017 del 18.77%, de igual forma la razón de liquidez tiene un incremento de 0.5641, lo cual es favorable ante una necesidad de utilización de capital de trabajo inmediato para compra de inventario o crecimiento de la empresa, en la prueba ácida encontramos también un 2018 favorable, demostrando un buen manejo de la cartera cuentas por pagar, la rotación de cuentas por pagar, se mantiene igual al 2017 en el 2018 36 días, quizás un punto para seguir trabajando, la rotación de cuentas por pagar demuestra todo lo contrario pues el ciclo de cumplir con sus obligaciones con los proveedores se vio mermado, algo desfavorable para la cartera.

Con respecto a la rotación de inventarios, se mantiene el mismo promedio, otro punto que se puede seguir trabajando para dar más rotación al inventario, la razón de endeudamiento bajo al 0.220 con respecto al 2017 que era 0.252, lo que significa que las deudas han bajado, dejando capacidad de asumir nuevas deudas, si es necesario en cualquier momento, el indicador de margen de utilidad demuestra que el año 2017 fue mejor que el año 2018 ya que para este año devuelve 0.023 por cada peso que se invirtió, el ROI determina que para el año 2018 decae el indicador de generación de rentabilidad mediante la suma de los activos invertidos. El estudio concluye que el uso adecuado de los indicadores financieros en la empresa de transporte, ayudará en la toma de decisión de las personas involucradas en la dirección de la empresa.

En su investigación Marcillo, Aguilar, y Gutiérrez (2021), el objetivo principal es examinar cuál es el nivel de importancia que se le otorga al estudio financiero como una herramienta importante en la toma de decisiones gerenciales. La metodología tiene un planteamiento mixto, y como técnica e instrumentos tenemos estudio documental y fichas de análisis, y como resultado del estudio dar uso de la información financiera que tiene a la mano la organización, establecer técnicas que nos conduzcan al estudio de la información financiera encontrada, determinar estrategias de acción para dar solución a los hallazgos encontrados, la necesidad de personal calificado en la lectura e interpretación del estudio de la información financiera.

El estudio concluyó informando que el estudio financiero son instrumentos de análisis y gerencial de alta importancia para las acciones que efectúa la empresa, las mismas decretan las posiciones financieras que pueden acontecer, estas así, admitiendo distinguir el posible destino que tendrá.

Así mismo, Gardi, Abdalla, Sabir, Mahmood, Sorguli, Abdullah, y Al-Kake (2021), el objetivo principal el estudiar los efectos de los reportes contables financieros para la toma de decisión gerencial en pequeños y medianos negocios en Irak. La metodología tiene un enfoque cuantitativo y un análisis de datos transversales, y como técnica e instrumentos tenemos la encuesta, estudio documental, cuestionarios y fichas de análisis, y como resultado del estudio determina que los informes financieros tienen una importante influencia positiva en la toma de decisión de la gerencia, así mismo, la calidad de la información y la comprensión e interpretación de los informes tendrá un efecto fundamental en las decisiones gerenciales de las PYME.

El estudio concluye que las informaciones proporcionadas en los estados financieros son de alta importancia tanto interna y externamente, y cuanto esta información de lectura más sencilla, será de mayor utilidad para los principales usuarios, ya que la información que encontrarán en ellos, es de vital importancia para los responsables de toma de decisión en la organización.

Finalmente, dentro de los antecedentes internacionales encontramos la investigación de Parrales, Aguirre, Velasco, y Bastidas (2020), el objetivo principal del estudio fue examinar los informes financieros de la empresa DITSBENT, para instruir a la dirección en la adecuada toma de decisión. La metodología tiene un enfoque mixto y tipo descriptivo, y como técnica e instrumentos tenemos la encuesta, entrevista y cuestionarios, y como resultado del estudio se evidencio que la empresa DISTBEND no tiene los informes financieros necesarios, así también, el mal performance de la dirección en el análisis del balance general. Se concluye que en el almacén de DISTBEND no tiene conocimiento de la posición económica y financiera y es producto de que en esa área no se realiza el estudio y lectura de los informes financieros, también se pudo evidenciar que no se examinan las razones financieras.

Dando sustento a las teorías de esta investigación, establecemos fundamentos sobre nuestras dos variables utilizadas, así como sus dimensiones e indicadores, en ese sentido, comenzaremos con nuestra primera variable Informes Financiero, encontrando a Berry (2021), quien nos dice que los reportes financieros emanan producto de la contabilidad de un negocio, esta información brinda a los gestores y personas externas, una visión clara de la posición financiera y económica del negocio. Por otro lado, tenemos a Murphy (2022), establece que los Estados Financieros son registros que reflejan las operaciones comerciales y los resultados financieros de un negocio. Los estados financieros son auditados principalmente por los entes gubernamentales con fines fiscales, y también revisados por contadores, empresas, etc. con fines de exactitud, financieros o de inversión.

Por otro lado, Ministerio de Economía y Finanzas - MEF (2018), los informes financieros proporcionan una exhibición estructurada de la posición financiera y económica del negocio. El propósito de los informes financieros es entregar reportes de la posición financiera, rendimiento financiero y movimientos de efectivo del negocio, el cual es útil para muchos usuarios para tomar juicios económicos. Los informes financieros también entregan los logros alcanzados, producto de la administración de los gestores de recursos encomendados.

Siguiente la línea de teorías revisadas podemos establecer que los reportes financieros son instrumentos importantes para la toma de decisión en el día a día de un negocio, mediante los cuales se pueden rendir cuenta a los entes gubernamentales, y establecer estrategias para con respecto a otras necesidades, como son la inversión, financiamiento, expansión etc.

En ese sentido, podemos establecer la primera dimensión de esta variable siendo indicadores financieros, para ello tenemos a Rus (2020), quien nos dice que los índices o indicadores financieros nos permiten comparar posiciones financieras de un negocio, con valores ideales de empresas del sector. En ese sentido complementa que no son más que fracciones obtenidas de asientos contables materializados en los estados financieros de una organización, y estos no solo pueden ser estudiados de forma anual, sino también a lo largo del tiempo.

Por otro lado, tenemos a Ollague, Ramón, Soto, y Novillo (2017), que nos comenta que los indicadores financieros son un instrumento necesario para la gestión administrativa y financiera de las empresas. También nos dice, que es la relación de dos números obtenidos de cuentas o partidas provenientes de los estados financieros. También, Fontalvo, de la Hoz, y Vergara (2012), nos dicen que los indicadores financieros son el fruto de la relación de dos números obtenidos de los informes financieros, y que para que este número obtenido tenga un valor, se tiene que comparar con el determinado con otros períodos, u otras empresas del mismo sector, y recién ahí producto de la comparación y un estudio profundo, poder determinar motivaciones de la posición financiera de la organización.

Así mismo, dentro de esta dimensión tenemos el indicador de Liquidez, según Hayes (2021), nos dice que es un indicador financiero importante, que se utiliza para medir la capacidad de un deudor para hacer frente sus obligaciones actuales sin obtener capital externo. También nos dice, que es la capacidad de un negocio para afrontar sus responsabilidades a corto plazo y también sirve para anticipar un problema en el flujo de caja. De igual forma, Rus (2020), también establece que el indicador de liquidez establece la capacidad para dar cara a sus responsabilidades a corto plazo o las más urgentes.

Por otro lado, el siguiente indicador es el endeudamiento, aquí Giner (2022), nos establece que el indicador de endeudamiento nos determina la independencia financiera de la empresa y el grado de dependencia para con sus acreedores, en ese sentido cuanto más elevado es este indicador, menor es la autonomía de la empresa para con sus acreedores. Así mismo, Tamplin (2022), nos dice que este indicador es producto de relacionar las obligaciones de una empresa con sus activos, con este indicador se puede determinar la proporción de los activos financiados con obligaciones, si producto de esta relación el resultado es mayor que uno las obligaciones son mayores que los activos.

En ese sentido, Rus (2020), dice que esta métrica podría ser la más importante, ya que relaciona la obligación y el total activos del negocio, por otro lado, también nos comenta que es importante a la hora de dar lectura a este indicador, dar importancia al tipo de negocio, giro y realidad de la empresa.

Así mismo, establecemos como siguiente indicador el de rentabilidad, Jalán (2022), nos comenta que este indicador son medidas financieras que determina la suficiencia de una organización de generar utilidades, estos son determinados mediante los estados financieros, este indicador nos dirá que, si la empresa está utilizando bien sus activos, para la generación de ganancias para los propietarios de las organizaciones. También, Hayes (2021), nos dice que estas métricas financieras son utilizadas para determinar la capacidad de un negocio de generar beneficios con respecto a sus ingresos, costos, activos o capital a lo largo del tiempo o en un tiempo específico.

Tenemos también la segunda dimensión planteada, el análisis horizontal y vertical, Rus (2022), nos dice que son dos herramientas de comparación en el tiempo, estas dos herramientas podrían ser consideradas las más sencillas y más utilizadas, ya que pueden ser realizadas en hojas de cálculos.

Es así, que tenemos el indicador análisis horizontal, aquí Tuovila (2021), nos dice que el análisis horizontal es utilizado para comparar datos históricos de los estados financieros, este mismo puede ser mediante comparación numéricas o porcentuales, por otro lado, Ashish (2021), nos dice que una de las herramientas utilizada en el análisis horizontal son los indicadores financieros, con la idea de ir midiendo la tendencia en un periodo determinado o en el tiempo, esto también es conocido como análisis de tendencia.

Por otro lado, tenemos el indicador análisis vertical, para ello tenemos a Grant (2022), que nos dice que es un método por lineal donde a cada partida se le establece un peso porcentual de una partida del mismo estado. En ese sentido, nos dice que para el caso del balance general se determina mediante porcentajes de los activos o pasivos totales, en el caso de estado de resultados como porcentaje de los ingresos. Así mismo, Ashish (2021), nos dice que este tipo de análisis también puede servir para comparar entre empresas que estén identificadas en el mismo sector.

Siguiendo con la investigación, consideramos las teorías para la variable dos, la toma de decisión, para ello tenemos a Chiavenato (2009), y nos dice que la toma de decisión es la elección que uno realiza entre varias alternativas que tenemos a considerar.

Dentro del desarrollo teórico podemos considerar a Colmenares y Villasmil (2008), que nos dicen que la toma de decisiones no es más que una habilidad, la cual es natural en la persona, y al momento de utilizarla escogemos entre alternativas que se nos presenten en el camino, estas decisiones pueden ser sencillas o complicadas de tomar o ejecutar. También a Abril y Barrera (2018), quienes nos dicen que, la toma de decisión implica más que elegir entre alternativas, pues antes de elegir es necesario conocer y distinguir todas las alternativas posibles para poder tomar una elección entre ellas, y esta debe estar respaldada a partir de que la elegida sea la mejor para cubrir la necesidad requerida. Por otro lado, tenemos a Bustillos (2020), que nos dice que la toma de decisiones es cognoscitiva para la elección entre distintas alternativas, a su vez nos hace notar que así tengas una sola opción posible en determinadas ocasiones o situaciones es posible tomar otras opciones que se alejan de lo racional.

En ese sentido, podemos determinar la primera dimensión de esta variable la toma de decisión de Inversión, Gallo (2015), en una empresa las decisiones de inversión son para generar beneficios para el negocio, pero muchas veces se pueden tomar decisiones para ciertas líneas de negocio, no tan beneficiosos, pero sí estratégicos para la concepción de otras unidades de negocio, que cuando estas se unen, si generan márgenes importantes para la empresa.

Así mismo, Conexión Esan (2016), dice que los gestores o directores de las empresas a la hora de destinar los recursos de las mismas para la inversión en proyectos, el factor determinante para escoger el mismo es el beneficio final que puede arrojar, y este que vaya en concordancia con la inversión o el financiamiento realizado. Por otro lado, Virlics (2013) argumenta que las decisiones de inversión es una parte fundamental de las decisiones financieras, las decisiones de inversión deberían ser tomadas en su mayoría mediante una herramienta de gestión. También, tenemos a Pico (2005) en su investigación establece que la decisión de inversión engloba dos alcances, por un lado, tenemos a corto plazo los cuales son atendidos por el capital de trabajo que es necesario para las operaciones de la organización, y a largo plazo asegura el futuro para esas operaciones.

Dentro de esta dimensión tenemos el primer indicador inversión de infraestructura, para ello tenemos a Corvo (2019), que nos dice que la infraestructura de una organización incluye las instalaciones, estructuras y servicios básicos que están dentro de la edificación del negocio, en ese sentido cuando hablamos de infraestructura hablamos de cosas físicas. Por otro lado, Spacey (2017), nos dice que lo que cuando hablamos de infraestructura en lo general pensamos solo en cosas físicas, pero lo cierto es que también se considera como parte de la infraestructura los intangibles, y los servicios básicos.

Tenemos como segundo indicador las inversiones de activos, donde Silva (2008), nos dice que la inversión en activos fijos es la compra de cualquier bien intangible y/o tangible necesario para las operaciones del negocio, estos pueden ser vehículos, equipos, muebles, licencias, etc. Por otro lado, Santos (2008) nos dice que los activos en una empresa les permite extender el periodo de generación de valor, como son, la adquisición de insumos, producirlos, distribuir y vender los resultados obtenidos.

Ahora establecemos la segunda dimensión de la segunda variable como la toma de decisión estratégicas, para ello tenemos a Ariño (2010), quien nos dice que, las decisiones estratégicas al arrastrar el consumo importante de recursos de la empresa, no llegan a ser fácil de tomarlas, por lo mismo estas decisiones son tomadas muy de vez en cuando, pues son decisiones con una proyección en el tiempo, por lo general a mediano o largo plazo. Es así, que Pérez (2019), argumenta que, las etapas de la toma de decisiones estratégicas se sustentan en el entendimiento del entorno empresarial sea interno o externo, así como en la flexibilidad para adaptarse al cambio según la necesidad, estos dos factores ayudarán a los gestores en la toma de decisiones estratégicas, dentro de una organización. Por otro lado, tenemos a Chatterjee (2021), establece que la toma de decisión estratégica son etapas mediante el entendimiento de la conexión de decisiones con respecto a su efecto en la empresa tiene como resultado el obtener una ventaja, por lo mismo, si las decisiones son erradas, eso nos arrastra resultados negativos. El proceso de toma de decisiones estratégicas básicamente se fundamenta en el conocimiento, éste entrelazado de interconexiones relacionales es lo que permite a los altos ejecutivos adaptarse al entorno empresarial y tomar mejores y eficientes decisiones.

Dentro de esta dimensión tendremos su primer indicador decisión de alquileres, es así que Rensner (2019), en nos dice que para tomar una decisión de alquiler es necesario establecer una comparación entre invertir en comprar un inmueble o alquiler uno, para eso nos establece los beneficios que arrastra el alquiler de una oficina, como es el desprendimiento del mismo en el tiempo, ajustar tu necesidad de m² en el tiempo según tu necesidad puede ser más rápido, reubicarse según tu necesidad es una ventaja, encontrar oficinas en alquiler con la infraestructura ya deseada, a diferencia de comprar una oficina, el alquiler otra te puede traer muchas ventajas en el tiempo, la principal el fácil desprendimiento según tu necesidad del momento.

Así mismo, tenemos el segundo indicador decisión de contratación de servicios, para ello tenemos a Rösch (2020), quien explica cada vez es más importante mejorar la cadena de proveedores estratégicos en una organización, esto ayudará a tener una ventaja con respecto a la competencia y a la vez en la reducción de costos y riesgos futuros, es necesario que los contratos con estos proveedores están manejados a mediano y largo plazo y por otro lado el tener planes de contingencias es de vital importancia para que la operación no pare.

Como tercera dimensión de la segunda variable tenemos la toma de decisiones de financiamiento, para ello tenemos a Bernal (2017), establece que en la toma de decisiones financieras es necesario que estén amarradas al incremento de los beneficios o la reducción de los costos, siempre que la decisión esté amarrada a estos dos puntos, la decisión va ser totalmente racional. Por otro lado, Hernández (2017), explica que este tipo de decisión están agrupadas en decisiones de inversión o de financiamiento.

Dentro de esta dimensión tenemos el primer indicador el préstamo, es así que Pedrosa (2016), nos dice que un préstamo es una transacción financiera entre una o más partes, donde una de ellas actúa como la prestamista, siendo la que entrega un bien el cual por lo general es efectivo, a cambio de una contraprestación, por lo general son los intereses, para que la otra u otras partes involucradas, las que reciben el préstamo lo paguen en un tiempo específico, con los intereses correspondientes, todo esto formalizado mediante un contrato, donde firman las partes involucradas.

Como segundo indicador tenemos la reinversión, para ello Elizalde (2021) quien nos dice que cuando un negocio está comenzado a tener beneficios, es necesario evaluar como una posibilidad ideal la reinversión, pues este es la alternativa más sólida para seguir creciendo, el apostar en el propio negocio. Así mismo, nos comenta que para esto es necesario realizar un análisis que deben incluir los factores internos y externos, si es posible hasta a nivel macro, y tener claro en que es necesario invertir.

Así mismo, tenemos Arriaga, Reyes, Intriago, y Olives (2021), nos dicen que la reinversión de utilidades en algunos países es incentivada mediante alicientes tributarios con la idea de que las organizaciones se motiven a invertir en el crecimiento de sus operaciones y con ello el incremento de productividad de estas empresas.

III. METODOLOGÍA

En la búsqueda de alcanzar las metas trazadas para esta investigación, es necesario proporcionar la estructura y el valor científico del mismo, para ello explicaremos los pasos a seguir. Para ello tenemos a Jansen y Warren (2020), quienes nos dicen que la metodología de la investigación solo se encarga del “como” real en una investigación. Es por eso, que la metodología de la investigación se trata en que el investigador diseña de forma sistemática el estudio, con el fin de proporcionar resultados verídicos y legítimos, que sean coherentes con la finalidad y objetivos de la investigación.

En ese sentido, Bhosale (2022), nos dice que para obtener una investigación fructífera debe tener una apropiada planificación y elaboración. Quizás elegir el mejor método de investigación es una de las resoluciones más trabajosas y confusas, es por eso que elegir el método de investigación adecuado, le dará acceso a la recolección de datos inapelables para la obtención de los propósitos de la investigación.

3.1 Tipo y diseño de investigación.

Para esta investigación, se utilizará un enfoque cuantitativo, porque se realizará mediante el estudio de la información financiera para determinar, cómo este estudio tiene un rebote positivo o no en la toma de decisiones de un negocio en el sector de servicios, según McLeod (2019), nos comenta que la investigación cuantitativa conlleva un proceso de compilar y estudiar adecuadamente los datos numéricos para explicar, pronosticar o controlar las variables de utilidad. De igual forma Bhandari (2020), dice que la investigación cuantitativa es el proceso de compilar y estudiar información numérica, y que es usada para hallar patrones, predecir, estudiar motivos y resultados, y generalizar los resultados a poblaciones más grandes.

3.1.1 Tipo de investigación.

El tipo de investigación a utilizar es básico, ya que se mantendrá en un marco teórico, sin necesidad de implementar o realizar cambios para generar resultados. Es así que Relat (2010), define que la característica de una investigación básica es mantenerse dentro de un marco teórico, y que su finalidad es aumentar el conocimiento científico, pero este debe ser sin confrontarlo con lo práctico.

Por otro lado, tenemos a Indeed (2021), informa que el tipo de investigación básica tiene como meta el entendimiento correcto de un estudio y/o fenómeno en particular, este tipo de investigación analiza la información para hallar lo incierto y complacer la curiosidad. Así mismo, nos dice que este tipo de investigación inserta interrogantes “como”, “qué”, y “por qué” esto con el motivo de justificar los hechos, por lo tanto, este tipo de investigación comprueba cómo actúan los procesos o conceptos.

Esta investigación será correlacional, que se va asociar la situación financiera de la empresa mediante el estudio de los informes financieros y relacionando con la toma de decisión en la empresa Tcontacto S.A.C., para ello tenemos a Díaz y Calzadilla (2016), quienes nos dicen que, la investigación correlacional trata de establecer si dos o más variables están o no asociadas, como se asocian y, en qué cantidad o magnitud pueden estar asociadas.

3.1.2 Diseño de investigación.

El Diseño a utilizar será no experimental, ya que no se manipularon ningún tipo de variable, todos los resultados se utilizarán para su estudio, tal cual fueron recogidos. En el caso de Formplus (2020), establecen que el diseño no experimental en un estudio implica la no manipulación de la información, los investigadores deben medir las variables de forma espontánea, sin modificar o alterar nada. También, Salkind (2010), nos explica que los diseños no experimentales son utilizados solamente para contestar interrogantes sobre grupos o si hay diferencias entre estos grupos, y los resultados extraídos del estudio no experimental de naturaleza descriptiva.

Como la recolección de la información para la presente investigación será en un solo momento, esta investigación será transversal, Hernández, Fernández, y Baptista (2014), nos dice que la investigación transversal recoge información en un solo momento, debiendo explicara variables y estudiar los hechos e interconectarlos en un momento dado. También, Sousa, Driessnack, y Costa (2007), describen que en la investigación transversal las variables son reconocidas en un lugar en el tiempo y las conexiones entre ellas son determinadas.

3.2 Variables y operacionalización.

Variable 1: Informes Financieros

Definición conceptual

La primera variable Informes Financieros es definida como un reporte que emana producto de la contabilidad de un negocio, esta información brinda a los gestores y personas externas, una visión clara de la posición financiera y económica del negocio. (Berry, 2021).

Definición operacional

Los Informes Financieros para esta investigación es una variable independiente, de tipo cuantitativo ya que se realizará mediante el estudio de información numeraria, va ser puesta en práctica mediante dos dimensiones, como lo son los indicadores financieros y los análisis horizontal y vertical, en el primero utilizando las diferentes razones financieras existentes y en el segundo la proporcionalidad y comparación de los resultados obtenidos.

Indicadores

Para la dimensión indicadores financieros, utilizaremos las razones de liquidez, endeudamiento, solvencia y rentabilidad. Para la dimensión análisis horizontal y vertical, encontraremos como sus indicadores el análisis horizontal y el análisis vertical de los informes financieros.

Escala

La escala de medición para todos los indicadores de la variable informes financieros son muy baja (MB), baja (B), media (M), alta (A) y muy alta (MA).

Variable 2: Toma de decisión

Definición conceptual

La segunda variable toma de decisión la podemos definir como una habilidad, la cual es natural en la persona, y al momento de utilizarla escogemos entre alternativas que se nos presenten en el camino, estas decisiones pueden ser sencillas o complicadas de tomar o ejecutar. (Colmenares y Villasmil, 2008).

Definición operacional

La toma de decisión para esta investigación es una variable dependiente, de tipo cuantitativo ya que los involucrados en la empresa tendrán que elegir entre 2 o más opciones. Para esta variable utilizamos tres dimensiones, la toma de decisión de inversión, la toma de decisión estratégica y la toma de decisión financiera.

Indicadores

Para la dimensión toma de decisión de inversión utilizaremos el indicador inversión de infraestructura, inversión de activos fijos. Para la dimensión toma de decisión estratégica, utilizaremos el indicador decisión de contratación de alquileres, decisión de contratación de servicios. Y para la última dimensión toma de decisión de financiamiento, utilizaremos préstamos y reinversión.

Escala

La escala de medición para todos los indicadores de la variable informes financieros son nunca (N), casi nunca (CN), a veces (AV), casi siempre (CS) y siempre (S).

3.3 Población, muestra y muestreo.

3.3.1 Población.

Según Villasís (2016), la población es el grupo de casos, precisado, establecido y alcanzable, que será utilizado para la selección de la muestra, el mismo obedece a determinados criterios. También nos dicen que cuando hablamos de población de estudio, este no solo se refiere a personas, ya que la población puede englobar animales, objetos, organizaciones, etc.

Por otro lado, Ventura (2017), considera que la población es el grupo de componentes que tiene ciertas particularidades que se requieren investigar, en ese sentido la muestra siempre tendrá características representativas de la población, y así asegurar que las conclusiones sean las mejores para el estudio. Es así que la población para este estudio, estará integrada por los siete Gerentes que están facultados en la toma de decisiones en la empresa de Contact Center Tcontacto S.A.C.

- **Criterios de inclusión:**

Gerentes de la empresa de servicios materia de este estudio, con una antigüedad de un año en su puesto vigente.

- **Criterios de exclusión:**

Personal sin autorización de decisión en la gestión de la empresa materia de esta investigación, personal que esté trabajando de forma remota.

3.3.2 Muestra.

La muestra según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) subpoblación del grupo poblacional de conveniencia del cual se recogerán los datos que será indispensables para detectar y distinguir con precisión, esta subpoblación debe simbolizar el grupo del cual es parte. Por otro lado, Otzen y Manterola (2017), afirman que el estudio de la muestra otorga sacar conclusiones, deducir o universalizar conclusiones a la población materia del estudio con un gran porcentaje de certeza; es así que la muestra puede ser altamente representante de la población materia del estudio.

La muestra de este estudio estará constituida por siete Gerentes involucrados en la toma de decisión en la empresa de Contact Center Tcontacto S.A.C., esto por ser una población muy reducida, eso es determinante para poder tomar a toda la población para el estudio, y los integrantes de esta muestra son tres gerentes de operaciones, cuatro de las áreas de soporte y administrativas y el Gerente General, siendo siete en total.

3.3.3 Muestreo.

El muestreo según López (2004), es un procedimiento aplicado para escoger a los integrantes de la muestra global de la población. Es así, que para este estudio se escogió el muestreo no probabilístico, por ser ventajoso para el presente estudio, también será intencional, por la cantidad reducida de integrantes de la muestra, que es la misma de la población. Es así, que Hernández (2019), nos dice que la muestra no probabilística por conveniencia cubre el provecho del investigador, al escoger a propósito a los participantes de la población con más acceso mediante citas abiertas, donde todos pueden participar hasta cubrir los participantes necesarios.

3.3.4 Unidad de análisis.

Según De Carlo (2021), la unidad de análisis de la categoría de la cual se quiere exponer algo al término de la investigación, en ese sentido este debería ser el enfoque primordial de la investigación. Para esta investigación la unidad de análisis está conformada por los siete gerentes de la empresa de servicios de Contact Center Tcontacto S.A.C., que, para efectos de este estudio, son los mismos que conforman la muestra al ser una población muy reducida.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Se determinó que en este estudio se utilizara la técnica de análisis documental, para ello, Hernández y Mendoza (2018), nos dicen que, en la fase de acopio de datos, se utilizara de uno a más instrumentos de valoración y así obtener los datos necesarios de las variables utilizadas. También, Hernández, y Duana (2020), nos informan que las técnicas están conformadas por instrumentos, y que la utilización de la técnica de recolección de datos es un periodo en el que se examinan y cambian los datos con el motivo de distinguir los datos útiles, para aconseja resoluciones y respalda a la toma de decisiones.

Es por eso que vemos necesario la utilización de la encuesta, mediante el cual determinaremos cuánto influye el estudio de los informes financieros en la toma de decisión de los Gerentes de la organización, es así, que Casas, Repullo, y Donado (2003), nos dicen que la encuesta es la más utilizada en la actuación de un estudio de investigación, al permitirnos alcanzar y conseguir información de forma más veloz y eficiente. También, tenemos a Salvador, Marco, y Arquero (2021) nos dice que en las encuestas que sea necesario cuantificar o explicar constructos, para garantizar que las interrogantes midan la intención por la cual fueron diseñados.

Para Hernández, Fernández, y Baptista (2014), los instrumentos de medición son medios por los cuales el investigador dará uso para anotar cifras o datos recogidos de las variables materia del estudio. Para el presente estudio utilizaremos los cuadros de análisis, mediante los cuales estudiaremos la información financiera, realizando un análisis utilizando los indicadores financieros planteados en la primera dimensión y estudio horizontal y vertical planteado en la segunda dimensión.

Por otro lado, tenemos a Cisneros, Guevara, Urdánigo, y Garcés (2022), nos dice que entre los instrumentos más utilizados tenemos el cuestionario, este mismo es utilizado en gran medida tanto en enfoques cuantitativos y cualitativos, al consentir el logro y anotación de datos mediante interrogantes de diferentes tipos establecidos mediante sucesos de interés del estudio, siendo así, un instrumento de una enorme versatilidad. En ese sentido, utilizaremos dos cuestionarios (Anexos 6 y 7) para determinar qué cambios se producen en la toma de decisión de los gerentes del Contact Center Tcontacto S.A.C., producto del estudio y conocimiento de los informes financieros.

Este cuestionario fue revisado por el discernimiento de expertos que verificaron y evaluaron el orden, contexto y formulación y, decidieron que el presente estudio es aplicable al argumentar de forma correcta las preguntas (Anexos 4 y 5).

Tabla 1

Resultado de Validez de los Instrumentos

Experto	Grado académico	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad
Mg. Luis clemente Baquedano Cabrera	Magister	Hay suficiencia	Aplicable
Mg. Alberto Miguel Vizcarra Quiñonez	Magister Gerente	Hay suficiencia	Aplicable
Sr. Kurt Mario Junek Quiroz	General	Hay suficiencia	Aplicable

Nota. Datos recogidos de la validación de instrumentos. Fuente: Elaboración propia.

Para determinar la credibilidad para el presente estudio se maneja el software SPSS versión 21, el cual estableció mediante su valoración y medición, los datos plasmados en la tabla 2.

Tabla 2

Estadística de Credibilidad del Instrumento

Variable	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Informes Financieros	0.790	14
Toma de decisión	0.821	13

Nota. Cálculo realizado en el programa SPSS versión 21. Fuente: Elaboración propia.

3.5 Procedimientos.

Para el presente estudio comenzamos con enumerar los principales problemas a mejorar dentro de la empresa de servicios mantera del presente estudio, dentro de ellos logramos identificar un problema resaltante y un objetivo que nos ayude a plantear la formulación del título del presente estudio. Seguido del mismo se coordinó con los siete gerentes de la empresa, para su aprobación en todo lo necesario para cumplir los objetivos trazados en el estudio.

Como tercer punto, se enumeró la población participante, que dicho sea de paso son la misma cantidad de la muestra, ya que los participantes son un número reducido, procediendo con el consentimiento informado (Anexos 8 y 9). Por cuarto punto, establecemos las dimensiones e indicadores a considerar en la matriz de operación de nuestras dos variables consideradas. Como quinto punto, damos uso de los instrumentos para ser aplicados a la población. En sexto lugar, se utilizará el programa SPSS versión 21, para la investigación descriptiva de los hallazgos obtenidos mediante los cuestionarios aplicados a la población. Por último, estableceremos las conclusiones y recomendaciones producto del desarrollo y resultados obtenidos.

3.6 Método de análisis de datos.

Según Arteaga (2020), nos dice que la observación de datos desde un desarrollo constante o repetitivo donde el repertorio y ejecución del estudio de datos se hacen sincrónicamente, los mismos asegurando la probidad de los datos, al ser de alta importancia para la ejecución del análisis.

Para este estudio establecemos la necesidad del uso del software Microsoft Excel y el programa SPSS versión 21. Es así que Flores, Miranda y Villasís (2017), nos dice que la estadística inferencial es utilizada en investigaciones en las que es necesario la comparación de 2 o más grupos, o bienes, para establecer conclusiones producto de las pruebas realizadas mediante los datos obtenidos de los grupos o bienes. Como en este estudio se utilizará una muestra producto de una población el procedimiento tendrá un nivel inferencial.

Por otro lado, Villasís, Rendón, y Miranda (2016), establecen en su estudio que la estadística descriptiva se deriva de la estadística la cual determina sugerencias para reducir, sin perder claridad y simpleza, la información de un estudio en tablas, gráficos, cuadros o figuras. Por lo tanto, como en esta investigación se utilizarán cuadros, tablas y gráficos de análisis, también tendremos un nivel descriptivo. También, Martínez, Tuya, Martínez, y Cánovas (2009), nos dice que el Rho Spearman es una relación que mide la unión lineal que emplea los rangos, los números de orden, de cada sector y los relaciona. Es por eso, debido a la necesidad de este estudio se aplicará el formulario Rho Spearman con la idea de poder establecer la hipótesis planteada.

Así mismo, los mismos autores en su publicación realizan una recopilación de diferentes autores, y establecen una escala de medición que utilizaremos para esta investigación donde si $R = 1$ se considerará una correlación perfecta, si R esta entre < 1 y ≥ 0.9 tendrá una correlación excelente, si R está entre < 0.9 y ≥ 0.8 tendrá una correlación buena, si R está entre < 0.8 y ≥ 0.5 tendrá una correlación regular, y si $R < 0.5$ tendrá una correlación mala. Por último, se establecen parámetros de conversión mediante rangos de escala para los valores encontrados (Anexo 14) el cual nos servirá para la medición de los resultados encontrados en las encuestas.

3.7 Aspectos éticos.

Espinoza y Calva (2020), establecen que la ética está inmersa en todos los ámbitos donde interactúa la humanidad, así mismo, el aspecto ético en una investigación es utilizada como herramienta que promueve el respeto y cumplimiento de los lineamientos y procedimientos en su elaboración, así como, el cumplimiento de valores éticos planteados.

La actual investigación ha guardado el total cumplimiento de la “guía de elaboración de productos de investigación de fin de programa” de la Universidad César Vallejo, el cual fue aprobado mediante resolución del vicerrectorado de investigación N.º 110-2022-VI-UCV, así también, ha guardado el respeto a los derechos intelectuales, dando las referencias correctas sobre cualquier dato que ayudó en la elaboración del presente estudio, cumpliendo con el porcentaje de similitud establecido el cual es corroborado mediante el Turnitin. También se respetó y elaboró la presente investigación cumpliendo la norma APA séptima edición.

Por último, toda la información utilizada de la empresa Tcontacto S.A.C. fue honrando la ética profesional, para ello se pidió con anticipación el consentimiento de la alta Gerencia (Anexo 10) y se tuvo la debida coordinación de las personas que proporcionan la información de primera mano, esta información es utilizada sin alteración, para la confiabilidad de los resultados alcanzados, cumpliendo con lo establecido en el código de ética aprobado por resolución N.º 021-021-VI-UCV.

IV. RESULTADOS

Con el fin de dar cumplimiento con los objetivos e hipótesis trazados en la presente investigación, se obtuvieron los siguientes resultados a través de los instrumentos cuadro de análisis, para ello utilizamos los estados financieros de la empresa Tcontacto S.A.C. (Anexos 11 y 12), producto de los mismos comenzaremos con el análisis de la primera variable.

Primera variable: Informes financieros

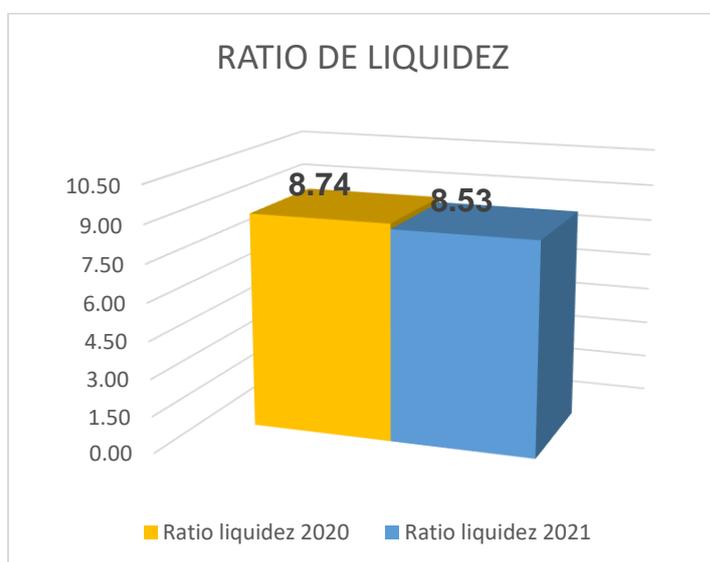
Primera dimensión – Indicadores Financieros

Objetivo específico 1: Determinar cómo la liquidez influirá en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021.

Para ello dentro de la primera dimensión tenemos el primer indicador liquidez, del mismo encontraremos tres ratios financieros que nos ayudarán a analizar y dar respuesta a nuestro primer objetivo específico.

Figura 1

Ratio de liquidez empresa Tcontacto S.A.C., periodo 2021-2020.

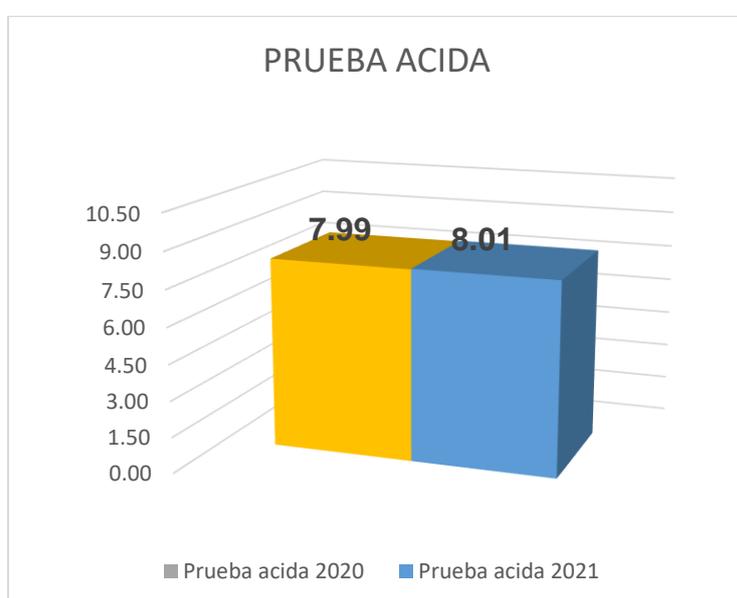


Nota. Datos tomados de los Estados Financieros de la empresa Tcontacto S.A.C., periodos 2020 y 2021. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Según la Figura 1 de ratio de liquidez de Tcontacto S.A.C. nos dice que por cada sol de deuda al cierre del año 2021 la empresa tuvo 8.53 soles de activos corrientes como respaldo ante cualquier necesidad de cubrir sus obligaciones corrientes, por otro lado, comparando el año 2021 con respecto al 2020, encontramos una disminución del 2.43% de la liquidez del año 2021 con respecto al ratio del año 2020, esto debido a que el aumento del pasivo corriente en el año 2021 por 25.56% con respecto al año 2020, es mayor al aumento del activo corriente en el año 2021 por 22.51% con respecto al año 2020.

Figura 2

Prueba ácida empresa Tcontacto S.A.C., periodo 2021-2020.



Nota. Datos tomados de los Estados Financieros de la empresa Tcontacto S.A.C., periodos 2020 y 2021. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Considerando la Figura 2 prueba ácida de Tcontacto S.A.C. podemos notar que la empresa tuvo 8.01 soles por cada sol de deuda corriente, para afrontar sus compromisos sin la necesidad de recurrir a sus inventarios y cargas diferidas, por otro lado, podemos notar que la diferencia entre el año 2021 y 2020 es de 0.33%, la disminución está justificada en su mayoría por la reducción del saldo del inventario en un 80% en el año 2021 con respecto al año 2020.

Figura 3

Prueba defensiva empresa Tcontacto S.A.C., periodo 2021-2020.



Nota. Datos tomados de los Estados Financieros de la empresa Tcontacto S.A.C., periodos 2020 y 2021. Fuente: Elaboración propia.

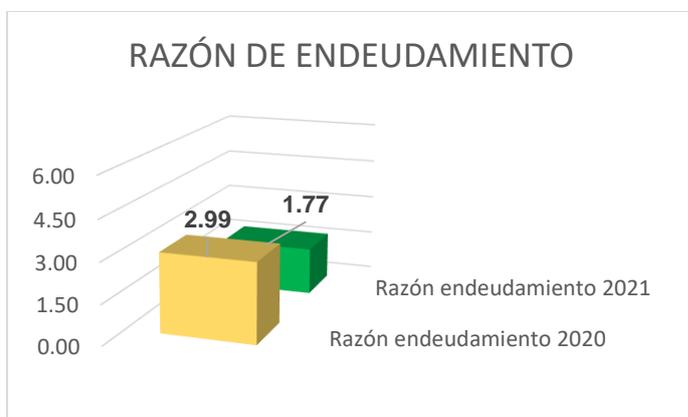
Interpretación: De acuerdo a la Figura 3 prueba defensiva de Tcontacto S.A.C. podemos apreciar que con el saldo caja y bancos pudo afrontar sus obligaciones corrientes, pues tuvo 1.31 soles por cada sol en su pasivo corriente, comparando el año 2021 con el 2020 podemos notar una disminución del 70% en el año 2021 con respecto al 2020, esto en su mayoría debido a una reducción del 63% del saldo de la partida efectivo y equivalente de efectivo, esta reducción no afectó al ratio de liquidez, porque todo fue direccionado a la partida fondos de inversión (Anexo 18).

Objetivo específico 2: Determinar cómo el endeudamiento influirá en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021.

Para ello dentro de la primera dimensión tenemos el segundo indicador endeudamiento, del mismo encontraremos dos ratios financieros que nos ayudarán a analizar y dar respuesta a nuestro segundo objetivo específico.

Figura 4

Razón de endeudamiento empresa Tcontacto S.A.C., periodo 2021-2020.

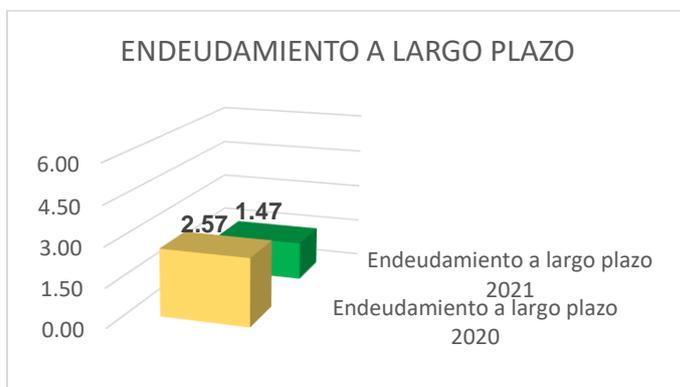


Nota. Datos tomados de los Estados Financieros de la empresa Tcontacto S.A.C., periodos 2020 y 2021. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Según la Figura 4 razón de endeudamiento de Tcontacto S.A.C. encontramos que sus deudas superan en un 177% su patrimonio, esto debido a los dos préstamos de reactiva que mantiene la empresa, también podemos notar una disminución del 41% en el año 2021 con respecto al 2020, esto debido al aumento del patrimonio en un 74% en el 2021 con respecto al 2020, y una disminución de la deuda de los préstamos reactiva en un 3%.

Figura 5

Endeudamiento a largo plazo empresa Tcontacto S.A.C., periodo 2021-2020.



Nota. Datos tomados de los Estados Financieros de la empresa Tcontacto S.A.C., periodos 2020 y 2021. Fuente: Elaboración propia.

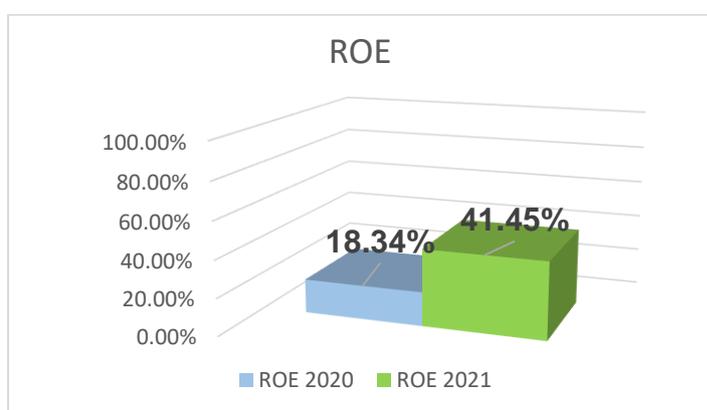
Interpretación: Conforme a la Figura 5 el endeudamiento a largo plazo de Tcontacto S.A.C. podemos apreciar que sus deudas a largo plazo superan en 147% su patrimonio, esto debido a los dos préstamos de reactiva que mantiene la empresa (Anexo 16 y 17), también podemos notar una disminución del 43% en el año 2021 con respecto al 2020, esto debido al aumento del patrimonio en un 74% en el 2021 con respecto al 2020.

Objetivo específico 3: Determinar cómo la rentabilidad influirá en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021.

Para ello dentro de la primera dimensión tenemos el tercer indicador Rentabilidad, del mismo encontraremos tres indicadores que nos ayudarán a analizar y dar respuesta a nuestro tercer objetivo específico.

Figura 6

ROE empresa Tcontacto S.A.C., periodo 2021-2020.

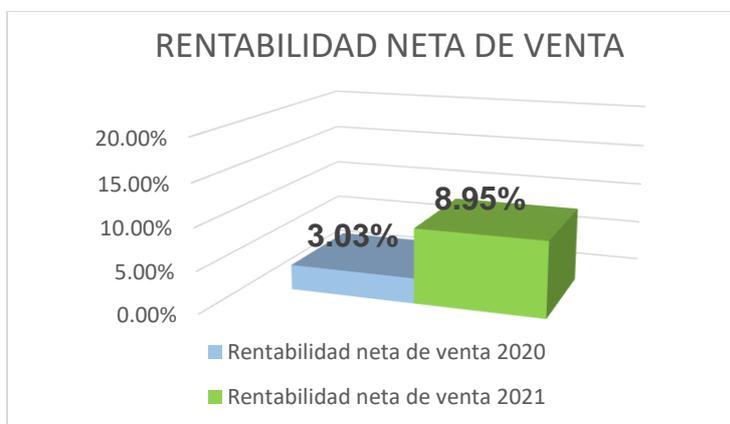


Nota. Datos tomados de los Estados Financieros de la empresa Tcontacto S.A.C., periodos 2020 y 2021. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Según la Figura 6 el patrimonio de la empresa Tcontacto S.A.C. contribuyó con el 41.45% de utilidad en el año 2021, incrementando en 126% a lo aportado en el año 2020, este indicador nos dice que la empresa mejoró en su aporte del patrimonio con respecto a la utilidad neta en el año 2021, esto debido al incremento de 294% en la utilidad neta del año 2021.

Figura 7

Rentabilidad neta de venta empresa Tcontacto S.A.C., periodo 2021-2020.

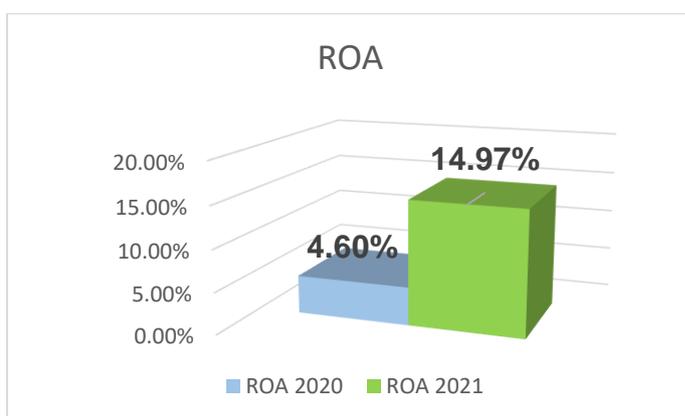


Nota. Datos tomados de los Estados Financieros de la empresa Tcontacto S.A.C., periodos 2020 y 2021. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: de acuerdo a la Figura 7 la rentabilidad obtenida por la empresa Tcontacto S.A.C. en el año 2021 fue de 8.95% del valor total de las ventas, podemos apreciar que la rentabilidad se incrementó en 195% con respecto al año 2020, esto representa una mejora en los resultados del año 2021.

Figura 8

ROA empresa Tcontacto S.A.C., periodo 2021-2020.



Nota. Datos tomados de los Estados Financieros de la empresa Tcontacto S.A.C., periodos 2020 y 2021. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Conforme a la Figura 8 el activo de la empresa Tcontacto S.A.C. contribuyó en 14.97% de la utilidad neta en el año 2021, incrementando un 225% con respecto al año 2020, este indicador nos dice que la empresa ha mejorado en su aporte del activo con respecto a la utilidad neta en el año 2021, esto debido al incremento del 294% en la utilidad neta del año 2021.

Segunda dimensión – Análisis Horizontal y Vertical

Objetivo específico 4: Determinar cómo el estudio horizontal y vertical de los informes financieros influyen en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021.

Para ello dentro de la segunda dimensión tenemos el primer y segundo indicador análisis horizontal y vertical, para eso utilizaremos el análisis horizontal y vertical de los estados financieros (Anexos 13 y 14), producto de este análisis se elabora dos cuadros que nos ayudarán a dar respuesta a nuestro cuarto objetivo específico.

Tabla 3

Análisis vertical y horizontal del Estado de Situación Financiera de la empresa Tcontacto S.A.C., periodos 2021-2020.

CONCEPTOS	2021	VERTICA L	2020	VERTICA L	HORIZONTA L	HORIZ .
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	9,497,015	92%	7,751,801	91%	1,745,214	1%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	838,974	8%	777,180	9%	61,794	-1%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	1,113,163	11%	886,568	10%	226,595	0%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	5,490,579	53%	5,502,808	65%	-12,229	-11%
TOTAL PATRIMONIO	3,732,247	36%	2,139,605	25%	1,592,642	11%

Nota. Datos tomados de los Estados Financieros de la empresa Tcontacto S.A.C., periodos 2020 y 2021. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De acuerdo a la Tabla 3 dentro del análisis horizontal (2021 – 2020) podemos encontrar un aumento importante en el activo corriente de 1,745 millón, esto en su mayoría producto de un aumento considerable en la suma de las partidas caja y banco junto con inversiones por 1,034 millón.

La otra partida que tiene una variación importante es otras cuentas por cobrar por 642 mil, a pesar de esta variación importante podemos notar en el análisis vertical que el porcentaje de distribución del activo corriente solo varía en un 1% en el año 2021 con respecto al 2020.

Considerando el análisis horizontal, la otra partida que tiene movimiento considerable es el Patrimonio por 1,592 millón, si consideramos que el resultado del ejercicio es de 1,546 millón, podemos considerar que este es el factor principal de esta variación, si bien es cierto la empresa tuvo un aumento de capital por 500 mil, este fue por capitalización de utilidades, lo que no varía el patrimonio, en el análisis vertical (porcentaje) a diferencia del activo corriente, en esta partida si encontramos una variación significativa de aumento de 11% en el año 2021 con respecto al 2020.

Con respecto a las otras partidas, sus variaciones porcentuales o de importes, son mínimas.

Tabla 4

Análisis vertical y horizontal del Estado de Resultado de la empresa Tcontacto S.A.C., periodos 2021-2020.

CONCEPTOS	2021	VERTICAL	2020	VERTICAL	HORIZONTAL	HORIZ.
Ingresos	17,286,269	100%	12,958,284	100%	4,327,985	0%
Costo de ventas	-11,152,600	-65%	-8,620,402	-67%	-2,532,198	2%
Gastos administrativos	-3,179,758	-18%	-2,768,554	-21%	-411,204	3%
Gastos de ventas	-972,971	-6%	-930,490	-7%	-42,481	2%
Otros Ingresos	225,115	1%	134,706	1%	90,409	0%
Otros gastos	-2,000	0%	0	0%	-2,000	0%
Ingresos Financieros	284,755	2%	42,568	0%	242,187	1%
Gastos Financieros	-242,095	-1%	-215,367	-2%	-26,728	0%
Participación de los trabajadores	-102,574	-1%	-30,037	0%	-72,537	0%
Imp. A la Renta	-597,233	-3%	-178,249	-1%	-418,984	-2%
Resultado Neto	1,546,907	9%	392,459	3%	1,154,448	6%

Nota. Datos tomados de los Estados Financieros de la empresa Tcontacto S.A.C., periodos 2020 y 2021. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Conforme a la Tabla 4 encontramos un aumento en los **ingresos** del año 2021 por 4,327 millones con respecto al 2020, con respecto al **costo de ventas** podemos apreciar que, si bien es cierto este aumento 2,532mil en el año 2021, pero en el análisis vertical su peso disminuyó en 2% a diferencia del 2020, con respecto a **los gastos administrativos** también hay un aumento de 411 mil, igual que en los **gastos de ventas** que aumento 42 mil, todos estos incrementos son sustentados en la necesidad de fuerza operativa, administrativa y gastos involucrados para satisfacer la necesidad producida por el aumento de los ingresos, pero a pesar de estos aumentos en los costos, podemos notar en el análisis vertical que el peso de estos costos se redujeron con respecto al peso que tuvieron en el año 2020, siendo una señal clara que la empresa que está enfocada en su crecimiento de ingresos, no descuida el control de sus costos fijos y variables, esto lo podemos ver reflejado en el **resultado neto**, pues hay un incremento de 1,154 millones cerrando el 2021 con el 9% de margen sobre los ingresos a comparación del 2020 que solo fue el 3% del margen con respecto a sus ingresos.

Análisis Descriptivo:

Siguiendo con el cumplimiento de los objetivos e hipótesis trazados, obtuvimos los siguientes resultados a través de los resultados obtenidos del instrumento cuestionario, en el cual analizamos la primera y segunda variable.

Primera variable: Informes financieros.

Cuestionario – Encuesta.

Objetivo General: Determinar cómo el estudio de los informes financieros influye en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021.

Para determinar los resultados de esta variable utilizamos el primer cuestionario de 14 preguntas que fue contestado en un tiempo máximo de 20 minutos, la dificultad encontrada para la realización de la presente encuesta, fue la disposición de la agenda de los encuestados, por el puesto que ocupan dentro de la organización.

Con fines de ética y protegiendo la identidad de los involucrados en la presente encuesta, se codificó a los entrevistados para plasmar sus resultados.

Tabla 5*Codificación de entrevistados*

CODIFICACIÓN
E1
E2
E3
E4
E5
E6
E7

Nota. Código por encuestado. Fuente: Elaboración propia.

Figura 9

Resultados de encuesta de la primera variable Informes Financieros ordenados por dimensión, indicadores y entrevistados.

VARIABLE 1 - INFORMES FINANCIEROS														
ENTREVISTADOS	INDICADORES FINANCIEROS										ANÁLISIS VERTICAL Y HORIZONTAL			
	LIQUIDEZ			ENDEUDAMIENTO			RENTABILIDAD				VERTICAL Y HORIZONTAL			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
E1	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	4
E2	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	3	3
E3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	5
E4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	3	5
E5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	3	5
E6	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	2	4
E7	5	4	5	3	4	3	5	4	4	4	4	5	3	5

Nota. Resultados tomados de las dos encuestas realizadas a siete Gerentes de la empresa Tcontacto S.A.C. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la Figura 9 se presentan los resultados de la encuesta de la primera variable Informes Financieros, la misma fue respondida por siete Gerentes de la empresa Tcontacto S.A.C. involucrados en la toma de decisión, cada uno de ellos respondieron las preguntas considerando su experiencia y sus responsabilidades en la empresa, y teniendo en cuenta la valoración respuesta.

Primera dimensión – Indicadores financieros

Para esta dimensión se plantearon diez preguntas, las cuales están distribuidas en tres grupos, agrupadas por tres indicadores.

Primer indicador – Liquidez: el cual está agrupado por tres preguntas.

Tabla 6

¿La empresa realiza un análisis periódico de su liquidez?

Opción de respuesta	N°	%
Muy baja	0	0%
Baja	0	0%
Media	2	29%
Alta	3	43%
Muy alta	2	29%
Total	7	100%

Nota. Resultados tomados de las dos encuestas realizadas a siete Gerentes de la empresa Tcontacto S.A.C. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la Tabla 6 ante la pregunta planteada en la tabla 6 el 26% de los entrevistados considera muy alta la probabilidad de análisis periódica de la liquidez de la empresa, el 43% que es alta, y el 29% media.

Tabla 7

¿La empresa cuenta con la liquidez que garantice el desarrollo normal de sus operaciones?

Opción de respuesta	N°	%
Muy baja	0	0%
Baja	0	0%
Media	0	0%
Alta	5	71%
Muy alta	2	29%
Total	7	100%

Nota. Resultados tomados de las dos encuestas realizadas a siete Gerentes de la empresa Tcontacto S.A.C. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la Tabla 7 sobre la pregunta planteada el 29% nos dice que es muy alta la liquidez de la empresa y por lo tanto puede garantizar el desarrollo normal de sus operaciones, por otro lado, el 71% considera que es alta.

Tabla 8

¿Las operaciones de la empresa le permiten generar la liquidez necesaria, para el cumplimiento de sus objetivos?

Opción de respuesta	N°	%
Muy baja	0	0%
Baja	0	0%
Media	1	14%
Alta	2	29%
Muy alta	4	57%
Total	7	100%

Nota. Resultados tomados de las dos encuestas realizadas a siete Gerentes de la empresa Tcontacto S.A.C. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Sobre la pregunta planteada en la Tabla 8 el 57% de los entrevistados creen que es muy alta la liquidez generada por las operaciones de la empresa, el 29% considera que es alta, el 14% que es media.

Segundo indicador – Endeudamiento: el cual está agrupado por tres preguntas.

Tabla 9

¿La empresa analiza en forma periódica su nivel de endeudamiento, a través de los indicadores financieros?

Opción de respuesta	N°	%
Muy baja	0	0%
Baja	0	0%
Media	5	71%
Alta	2	29%
Muy alta	0	0%
Total	7	100%

Nota. Resultados tomados de las dos encuestas realizadas a siete Gerentes de la empresa Tcontacto S.A.C. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la Tabla 9 de los encuestados el 29% considera que es alto el análisis periódico de su nivel de endeudamiento a través de los indicadores financieros, el 71% dice que solo es media.

Tabla 10

¿La empresa realiza un análisis periódico de su nivel de endeudamiento a largo plazo?

Opción de respuesta	N°	%
Muy baja	0	0%
Baja	0	0%
Media	4	57%
Alta	3	43%
Muy alta	0	0%
Total	7	100%

Nota. Resultados tomados de las dos encuestas realizadas a siete Gerentes de la empresa Tcontacto S.A.C. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De la Tabla 10 de la pregunta que se plantea, el 43% de los entrevistados dicen que es alto el análisis periódico que la empresa realiza de su nivel de endeudamiento a largo plazo, el 57% considera que solo es media.

Tabla 11

¿La empresa realiza un análisis periódico de su nivel de endeudamiento a corto plazo?

Opción de respuesta	N°	%
Muy baja	0	0%
Baja	0	0%
Media	4	57%
Alta	3	43%
Muy alta	0	0%
Total	7	100%

Nota. Resultados tomados de las dos encuestas realizadas a siete Gerentes de la empresa Tcontacto S.A.C. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Sobre la interrogante de la Tabla 11, el 43% considera que es alto el nivel de análisis periódico que la empresa realiza a su endeudamiento a corto plazo, el 57% que solo es media.

Tercer indicador – Rentabilidad: el cual está agrupado por cuatro preguntas.

Tabla 12

¿El patrimonio de la empresa le permite respaldar financiamiento de inversión a largo plazo?

Opción de respuesta	N°	%
Muy baja	0	0%
Baja	0	0%
Media	1	14%
Alta	4	57%
Muy alta	2	29%
Total	7	100%

Nota. Resultados tomados de las dos encuestas realizadas a siete Gerentes de la empresa Tcontacto S.A.C. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De la Tabla 12 de la pregunta planteada, el 29% considera que es muy alto el patrimonio de la empresa, por lo que le permite respaldar un financiamiento de inversión a largo plazo, el 57% que es alto, el 14% dice que es media.

Tabla 13

¿La empresa realiza un análisis periódico de su rentabilidad?

Opción de respuesta	N°	%
Muy baja	0	0%
Baja	0	0%
Media	0	0%
Alta	5	71%
Muy alta	2	29%
Total	7	100%

Nota. Resultados tomados de las dos encuestas realizadas a siete Gerentes de la empresa Tcontacto S.A.C. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la Tabla 13 de la distribución de respuestas, el 29% considera que es muy alto el análisis periódico de la rentabilidad que realiza la empresa, el 71% considera que es alto.

Tabla 14

¿La operatividad de la empresa le permite obtener la rentabilidad requerida?

Opción de respuesta	N°	%
Muy baja	0	0%
Baja	0	0%
Media	0	0%
Alta	4	57%
Muy alta	3	43%
Total	7	100%

Nota. Resultados tomados de las dos encuestas realizadas a siete Gerentes de la empresa Tcontacto S.A.C. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De la Tabla 14 encontramos que el 43% considera muy alto el cumplimiento de la rentabilidad requerida producto de la operatividad de la empresa, el 57% que es alta.

Tabla 15

¿La empresa genera la rentabilidad necesaria, para reinvertir en sus operaciones?

Opción de respuesta	N°	%
Muy baja	0	0%
Baja	0	0%
Media	2	29%
Alta	3	43%
Muy alta	2	29%
Total	7	100%

Nota. Resultados tomados de las dos encuestas realizadas a siete Gerentes de la empresa Tcontacto S.A.C. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la Tabla 15 de la pregunta planteada, el 29% nos dice que es muy alta la rentabilidad generada y que es posible reinvertir en sus operaciones, el 43% que es alta, el 29% que es media.

Segunda dimensión – Análisis Horizontal y Vertical

Para esta dimensión se planteó cuatro preguntas, en las cuales encontramos los dos indicadores de esta dimensión.

Tabla 16

¿La empresa realiza un análisis periódico utilizando el análisis horizontal y vertical en sus informes financieros?

Opción de respuesta	N°	%
Muy baja	0	0%
Baja	0	0%
Media	1	14%
Alta	5	71%
Muy alta	1	14%
Total	7	100%

Nota. Resultados tomados de las dos encuestas realizadas a siete Gerentes de la empresa Tkontakto S.A.C. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De la Tabla 16 podemos encontrar que el 14% considera que es muy alto las veces que se realiza el análisis periódico con el análisis horizontal y vertical de sus informes financieros, el 71% que solo es alto, el 14% nos dice que solo es media.

Tabla 17

¿La empresa realiza una comparación de su análisis vertical, con periodos anteriores?

Opción de respuesta	N°	%
Muy baja	0	0%
Baja	0	0%
Media	0	0%
Alta	4	57%
Muy alta	3	43%
Total	7	100%

Nota. Resultados tomados de las dos encuestas realizadas a siete Gerentes de la empresa Tkontakto S.A.C. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la Tabla 17 encontramos que el 43% considera que es muy alta las veces que la empresa realiza una comparación de su análisis vertical con periodos anteriores, el 57% que es alta.

Tabla 18

¿La empresa realiza en el análisis vertical del estado de resultados, una comparación de sus márgenes con empresas del sector?

Opción de respuesta	N°	%
Muy baja	0	0%
Baja	2	29%
Media	5	71%
Alta	0	0%
Muy alta	0	0%
Total	7	100%

Nota. Resultados tomados de las dos encuestas realizadas a siete Gerentes de la empresa Tcontacto S.A.C. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De la Tabla 18 de los encuestados el 71% considera como media las veces que la empresa realiza una comparación de sus resultados con otra empresa del sector, el 29% que es baja.

Tabla 19

¿Qué importancia tiene el análisis vertical y horizontal para el control de las diferentes partidas encontradas en los informes financieros?

Opción de respuesta	N°	%
Muy baja	0	0%
Baja	0	0%
Media	1	14%
Alta	2	29%
Muy alta	4	57%
Total	7	100%

Nota. Resultados tomados de las dos encuestas realizadas a siete Gerentes de la empresa Tcontacto S.A.C. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la Tabla 19 de las respuestas, el 57% considera que es muy alta la importancia del análisis vertical y horizontal en el control de las partidas de los informes financieros, el 29% que es alta, el 14% que es media.

Resumen:

Para establecer un resumen de los resultados encontrados en las preguntas del cuestionario de la primera variable **informes financieros**, procederemos a convertir en tres nuevos niveles las alternativas de respuestas establecidas en el cuestionario (Tabla 20).

Tabla 20

Parámetros de conversión de respuestas originales del cuestionario.

Respuestas originales	Calificación
Muy baja	
Baja	Baja
Media	Media
Alta	Alta
Muy alta	

Fuente: Elaboración propia.

Para realizar la conversión de los parámetros de respuestas originales, debemos considerar que el cuestionario de preguntas se dividió en dos dimensiones y cuatro indicadores (Figura 9), y para establecer un procedimiento de conversión se debe considerar que en dos indicadores cada uno tienen tres preguntas y en los otros dos indicadores cada uno tiene cuatro preguntas, en tal sentido, se realizó dos cálculos de intervalo para calificar cada indicador por cantidad de preguntas considerando la nueva escala de medición (Tabla 21).

Tabla 21

Procedimiento para determinar intervalos de nueva escala de medición para la primera variable informes financieros.

	TRES PREGUNTAS	CUATRO PREGUNTAS
Preguntas	3	4
Encuestados	7	7
Valor máximo pregunta	5	5
Valor mínimo pregunta	1	1
Máximo (Preguntas x encuestados x valor máximo)	105	140
Mínimo (Preguntas x encuestados x valor mínimo)	21	28
Rango (Máximo - mínimo)	84	112
Amplitud del intervalo (Rango / 3)	28	37

Nota. Datos tomados de las dos encuestas realizadas a siete Gerentes de la empresa Tcontacto S.A.C. Fuente: Elaboración propia.

Establecido los intervalos de medición de los dos rangos de preguntas, procedemos a realizar los rangos para parametrizar según los nuevos niveles de medición (Tabla 22).

Tabla 22

Rango para escalas de medición para la primera variable informes financieros.

Calificación	Rango		Rango	
	Tres preguntas		Cuatro preguntas	
	Desde	Hasta	Desde	Hasta
Baja	21	48	28	64
Media	49	76	65	102
Alta	77	105	103	140

Nota. Datos de rangos sustraídos de las dos encuestas realizadas a siete Gerentes de la empresa Tcontacto S.A.C. Fuente: Elaboración propia.

Para establecer los resultados según la escala de medición se sumarán los resultados de cada pregunta para cada encuestado y se sumarán todas las preguntas para tener el puntaje total por indicador (Tabla 23).

Tabla 23

Resultados del cuestionario de la primera variable informes financieros según escala de medición.

PREGUNTAS	LIQUIDEZ	ENDEUDAMIENTO	RENTABILIDAD	VERTICAL Y HORIZONTAL
1	28	23	29	28
2	30	24	30	31
3	31	24	31	19
4			28	31
Suma total	89	71	118	109
Calificación	Alta	Media	Alta	Alta

Nota. Los indicadores de liquidez y endeudamiento solo tuvieron 3 preguntas, es por eso que no hay valores en la fila 4. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Según la Tabla 23, podemos encontrar que la liquidez tiene un puntaje de 89 puntos de acuerdo a la escala de medición tiene una calificación de alta, de otro lado, el endeudamiento sacó una calificación de media debido a tener un puntaje de 71, la rentabilidad con un puntaje de 118 obtuvo una calificación de alta, y el análisis vertical y horizontal con 109 puntos una calificación alta.

Segunda variable: Toma de decisión.

Figura 10

Resultados de encuesta de la segunda variable Toma de Decisión ordenados por sus tres dimensiones y por entrevistados.

VARIABLE 2 - TOMA DE DECISIÓN													
CODIFICACIÓN	DECISIÓN DE INVERSIÓN				DECISIÓN ESTRATÉGICA					DECISIONES DE FINANCIAMIENTO			
N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
E1	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2
E2	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	3
E3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
E4	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	5	5	3
E5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	3
E6	4	5	5	3	3	4	5	4	5	4	4	5	2
E7	4	4	5	3	5	3	5	4	4	3	4	4	3

Nota. Resultados tomados de las dos encuestas realizadas a siete Gerentes de la empresa Tcontacto S.A.C. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la Figura 10, se presentan los resultados de la encuesta de la segunda variable Toma de Decisión, la cual fue respondida por siete Gerentes de la empresa Tcontacto S.A.C. quienes están involucrados en la toma de decisión, cada uno de ellos respondieron las preguntas considerando su experiencia y sus responsabilidades en la empresa.

Primera dimensión – Decisión de Inversión: Para esta dimensión se planteó cuatro preguntas.

Tabla 24

¿La empresa considera el estudio de los informes financieros, antes de realizar una inversión para la generación del crecimiento de la rentabilidad?

Opción de respuesta	Nº	%
Muy baja	0	0%
Baja	0	0%
Media	2	29%
Alta	5	71%
Muy alta	0	0%
Total	7	100%

Nota. Resultados tomados de las dos encuestas realizadas a siete Gerentes de la empresa Tcontacto S.A.C. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De la Tabla 24, encontramos que el 71% de los encuestados considera alto el estudio de los informes financieros antes de realizar una inversión, el 29% que solo es media.

Tabla 25

¿La empresa toma en cuenta la posición financiera, antes de la compra de equipos de cómputo e intangibles?

Opción de respuesta	N°	%
Muy baja	0	0%
Baja	0	0%
Media	1	14%
Alta	4	57%
Muy alta	2	29%
Total	7	100%

Nota. Resultados tomados de las dos encuestas realizadas a siete Gerentes de la empresa Tcontacto S.A.C. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la Tabla 25 de las respuestas de los entrevistados, el 29% considera muy alta la posición financiera, antes de la compra de equipos de cómputo e intangibles, el 57% que es alta, el 14% que es media.

Tabla 26

¿La empresa considera la posición financiera, antes de la compra de vehículos?

Opción de respuesta	N°	%
Muy baja	0	0%
Baja	0	0%
Media	1	14%
Alta	2	29%
Muy alta	4	57%
Total	7	100%

Nota. Resultados tomados de las dos encuestas realizadas a siete Gerentes de la empresa Tcontacto S.A.C. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De la Tabla 26 encontramos que el 57% de los entrevistados respondió como muy alta la posición financiera de la empresa antes de comprar un vehículo, el 29% que es alta, el 14% que solo es media.

Tabla 27

¿La empresa considera el estudio de los informes financieros antes de proceder con una inversión de equipamiento de infraestructura?

Opción de respuesta	N°	%
Muy baja	0	0%
Baja	0	0%
Media	6	86%
Alta	1	14%
Muy alta	0	0%
Total	7	100%

Nota. Resultados tomados de las dos encuestas realizadas a siete Gerentes de la empresa Tcontacto S.A.C. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la Tabla 27 de la respuesta de los entrevistados, el 14% considera que es alto el estudio de los informes financieros antes de proceder con una inversión de equipamiento de infraestructura, el 86% que es media.

Segunda dimensión – Decisión Estratégica: Para esta dimensión se plantearon cinco preguntas.

Tabla 28

¿La empresa cuenta con políticas o procedimientos para la contratación de servicios o alquileres indispensables para la operación?

Opción de respuesta	N°	%
Muy baja	0	0%
Baja	0	0%
Media	3	43%
Alta	3	43%
Muy alta	1	14%
Total	7	100%

Nota. Resultados tomados de las dos encuestas realizadas a siete Gerentes de la empresa Tcontacto S.A.C. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De la Tabla 28 encontramos que solo el 14% de los encuestados considera que es muy alto la utilización de políticas y procedimientos para la contratación de servicios o alquileres, el 43% que es alto, el 43% que solo es media.

Tabla 29

¿La empresa considera el estudio de los informes financieros, antes de proceder con el alquiler de oficinas nuevas para la operación?

Opción de respuesta	N°	%
Muy baja	0	0%
Baja	0	0%
Media	4	57%
Alta	3	43%
Muy alta	0	0%
Total	7	100%

Nota. Resultados tomados de las dos encuestas realizadas a siete Gerentes de la empresa Tcontacto S.A.C. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la Tabla 29 de las respuestas obtenidas, el 43% considera que es alta el estudio de los informes financieros antes de proceder con el alquiler de oficinas nuevas, el 57% que es media.

Tabla 30

¿La empresa verifica que los alquileres vigentes, cubren una necesidad que genere la rentabilidad requerida?

Opción de respuesta	N°	%
Muy baja	0	0%
Baja	0	0%
Media	1	14%
Alta	3	43%
Muy alta	3	43%
Total	7	100%

Nota. Resultados tomados de las dos encuestas realizadas a siete Gerentes de la empresa Tcontacto S.A.C. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De la Tabla 30 encontramos que el 43% de los encuestados considera que es muy alta la cobertura de las necesidades de los alquileres vigente, el 43% que es alta, el 14% que es media.

Tabla 31

¿La empresa considera el estudio de los informes financieros, antes de proceder con la contratación de servicios indispensables para el funcionamiento de la operación?

Opción de respuesta	N°	%
Muy baja	0	0%
Baja	0	0%
Media	0	0%
Alta	6	86%
Muy alta	1	14%
Total	7	100%

Nota. Resultados tomados de las dos encuestas realizadas a siete Gerentes de la empresa Tcontacto S.A.C. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la Tabla 31 de los encuestados el 14% considera muy alto el uso de los estudios de los informes financieros antes de proceder con la contratación de servicios, el 86% que es alto.

Tabla 32

¿La empresa verifica que los servicios contratados vigentes, cubren una necesidad que genere la rentabilidad requerida?

Opción de respuesta	N°	%
Muy baja	0	0%
Baja	0	0%
Media	0	0%
Alta	4	57%
Muy alta	3	43%
Total	7	100%

Nota. Resultados tomados de las dos encuestas realizadas a siete Gerentes de la empresa Tcontacto S.A.C. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De la Tabla 32, de los encuestados el 43% considera muy alta la verificación que los servicios contratos cubran una necesidad, el 57% considera que es alta.

Tercera dimensión – Decisión de Financiamiento: Para esta dimensión se plantearon cuatro preguntas.

Tabla 33

¿La empresa cuenta con políticas o procedimientos para el financiamiento externo, enmarcado en el mejoramiento de la rentabilidad?

Opción de respuesta	N°	%
Muy baja	0	0%
Baja	0	0%
Media	3	43%
Alta	3	43%
Muy alta	1	14%
Total	7	100%

Nota. Resultados tomados de las dos encuestas realizadas a siete Gerentes de la empresa Tcontacto S.A.C. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la Tabla 33 encontramos que el 14% de los encuestados considera muy alta la obtención de financiamiento externo mediante políticas o procedimientos, los mismos que están enmarcados en el mejoramiento de la rentabilidad, el 43% considera que es alta, el 43% que es media.

Tabla 34

¿La empresa considera el estudio de la liquidez para establecer el tiempo y los montos de los financiamientos externos?

Opción de respuesta	N°	%
Muy baja	0	0%
Baja	0	0%
Media	1	14%
Alta	4	57%
Muy alta	2	29%
Total	7	100%

Nota. Resultados tomados de las dos encuestas realizadas a siete Gerentes de la empresa Tcontacto S.A.C. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De la Tabla 34 encontramos que el 29% considera muy alta la necesidad del estudio de la liquidez para establecer el tiempo y los montos de un financiamiento, el 57% considera que es alta, el 14% que es.

Tabla 35

¿La empresa considera el estudio del endeudamiento para establecer la necesidad de préstamos y reinversión?

Opción de respuesta	N°	%
Muy baja	0	0%
Baja	0	0%
Media	0	0%
Alta	3	43%
Muy alta	4	57%
Total	7	100%

Nota. Resultados tomados de las dos encuestas realizadas a siete Gerentes de la empresa Tcontacto S.A.C. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la Tabla 35 encontramos que el 57% de los encuestados considera muy alta la necesidad del estudio del endeudamiento para establecer la necesidad de préstamos y reinversión, el 43% considera que es alta.

Tabla 36

¿La empresa detecta la necesidad de un financiamiento externo o reinversión, producto del estudio de los informes financieros?

Opción de respuesta	N°	%
Muy baja	0	0%
Baja	2	29%
Media	5	71%
Alta	0	0%
Muy alta	0	0%
Total	7	100%

Nota. Resultados tomados de las dos encuestas realizadas a siete Gerentes de la empresa Tcontacto S.A.C. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De la Tabla 36 encontramos que el 71% de los encuestados considera que la empresa tiene una necesidad media de financiamiento externo o reinversión producto del estudio de los informes financieros, el 29% considera que es baja.

Resumen:

Para establecer un resumen de los resultados encontrados en las preguntas del cuestionario de la segunda variable **toma de decisión**, procederemos a convertir en tres nuevos niveles las alternativas de respuestas establecidas en el cuestionario (Tabla 20).

Para realizar la conversión de los parámetros de respuestas originales, debemos considerar que el cuestionario de preguntas se dividió en tres dimensiones (Figura 10), y para establecer un procedimiento de conversión se debe considerar que en dos dimensiones cada uno tienen cuatro preguntas y en tercera dimensión tiene cinco preguntas, en tal sentido, se realizó dos cálculos de intervalo para calificar cada indicador por cantidad de preguntas considerando la nueva escala de medición (Tabla 37).

Tabla 37

Procedimiento para determinar intervalos de nueva escala de medición para la segunda variable toma de decisión.

	DECISIÓN DE INVERSIÓN	DECISIÓN ESTRATÉGICA
Preguntas	4	5
Encuestados	7	7
Valor máximo pregunta	5	5
Valor mínimo pregunta	1	1
Máximo (Preguntas x encuestados x valor máximo)	140	175
Mínimo (Preguntas x encuestados x valor mínimo)	28	35
Rango (Máximo - mínimo)	112	140
Amplitud del intervalo (Rango / 3)	37	47

Nota. Resultados tomados de las dos encuestas realizadas a siete Gerentes de la empresa Tcontacto S.A.C. Fuente: Elaboración propia.

Establecidos los intervalos de medición de los dos rangos de preguntas, procedemos a realizar los rangos para parametrizar según los nuevos niveles de medición (Tabla 38).

Tabla 38

Rango para escalas de medición para la segunda variable toma de decisión.

Calificación	Rango Tres preguntas		Rango Cuatro preguntas	
	Desde	Hasta	Desde	Hasta
Baja	28	64	35	81
Media	65	102	82	127
Alta	103	140	128	175

Nota. Datos de rangos sustraídos de las dos encuestas realizadas a siete Gerentes de la empresa Tcontacto S.A.C. Fuente: Elaboración propia.

Para establecer los resultados según la escala de medición se sumarán los resultados de cada pregunta para cada encuestado y se sumarán todas las preguntas para tener el puntaje total por indicador (Tabla 39).

Tabla 39

Resultados del cuestionario de la segunda variable toma de decisión según escala de medición.

PREGUNTAS	DECISIÓN DE INVERSIÓN	DECISIÓN ESTRATÉGICA	DECISIONES DE FINANCIAMIENTO
1	26	26	26
2	29	24	29
3	31	30	32
4	22	29	19
5		31	
Suma total	108	140	106
Calificación	Alta	Alta	Alta

Nota. La decisión de inversión y las decisiones de financiamiento solo tienen 4 preguntas, es por eso que la fila 5 está en blanco. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Según la Tabla 39 la decisión de inversión tiene un puntaje de 108 puntos de acuerdo a la escala de medición tiene una calificación alta, de otro lado, las decisiones estratégicas sacaron una calificación medía debido a tener un puntaje de 140, las decisiones de financiamiento con un puntaje de 118 obtuvieron una calificación de alta.

Análisis Inferencial:

Contrastación de las hipótesis:

Con la finalidad de realizar la contratación de las hipótesis, se utilizó la estadística inferencial, para ello determinamos la distribución normal de los datos utilizados en la prueba Shapiro-Wilk esto debido a que la muestra realizada es de siete Gerentes en la empresa Tcontacto S.A.C., en tal sentido se estableció los supuestos para el cumplir los objetivos planteados:

Planteamiento de la hipótesis de normalidad:

Ho: Los datos siguen una distribución normal.

H1: Los datos no siguen una distribución normal.

Nivel de significancia:

Nivel de confianza: 0.95

Margen de error: 0.05

Prueba de normalidad:

Si $n > 50$ se aplica Kolmogorov – Smirnov

Si $n \leq 50$ se aplica Shapiro – Wilk

Estadístico de prueba:

Si $p \text{ valor} < 0,05$ se rechaza Ho y se acepta H1

Si $p \text{ Valor} \geq 0,05$ se rechaza H1 y se acepta Ho

Prueba de correlación:

Paramétrica = distribución normal = Pearson.

No paramétrica = no distribución normal = Rho Spearman

Tabla 40*Prueba de normalidad Shapiro - Wilk*

Variables/ indicadores	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
INFORMES FINANCIEROS	,297	7	,063	,811	7	,052
TOMA DE DECISIÓN	,252	7	,199	,904	7	,353
LIQUIDEZ	,191	7	,200 [*]	,955	7	,772
ENDEUDAMIENTO	,255	7	,187	,859	7	,147
RENTABILIDAD	,257	7	,181	,785	7	,029
VERTICAL Y HORIZONTAL	,203	7	,200 [*]	,877	7	,215

Nota. Cálculo realizado en el programa SPSS versión 21. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la Tabla 40 el indicador rentabilidad tiene una significancia de $p = 0.029$ siendo menor que 0.05 se rechaza H_0 y se acepta H_1 en ese sentido los datos de la rentabilidad no siguen una distribución normal, para las demás como las dos variables $p=0.052$ y 0.353 y los demás indicadores $p = 0.772$, 0.147 y 0.215 su significancia salió mayor que 0.05, por lo que se acepta H_0 por lo tanto los datos siguen una distribución normal, como una de las dimensiones no es normal se considera la estadística no paramétrica.

Hipótesis General:

H_0 : El estudio de los informes financieros como herramienta de gestión no tiene una influencia importante en la toma de decisión en la empresa de servicios, Lima 2021.

H_1 : El estudio de los informes financieros como herramienta de gestión tiene una influencia importante en la toma de decisión en la empresa de servicios, Lima 2021.

Tabla 41

Correlación entre las variables Informes Financieros y Toma de Decisión de la empresa Tcontacto S.A.C.

Rho de Spearman		INFORMES FINANCIEROS (agrupado)	TOMA DE DECISIÓN (agrupado)
INFORMES FINANCIEROS (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,833*
	Sig. (bilateral)	.	,020
	N	7	7
TOMA DE DECISIÓN (agrupado)	Coefficiente de correlación	,833*	1,000
	Sig. (bilateral)	,020	.
	N	7	7

Nota. Cálculo realizado en el programa SPSS versión 21. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la Tabla 41 los Informes Financieros y la Toma de Decisión en la empresa Tcontacto S.A.C. en Lima 2021, Según Rho de Spearman tiene un valor de correlación buena de 0.833, con una significancia de $p = 0.020$ el cual es menor que 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 y aceptamos la hipótesis alterna H_1 , por lo tanto, podemos decir que el estudio de los informes financieros como herramienta de gestión tiene una influencia importante en la toma de decisión en la empresa de servicios, Lima 2021.

Hipótesis específica 1:

H₀: La liquidez no tiene una influencia importante en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021.

H₁: La liquidez tiene una influencia importante en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021.

Tabla 42

Correlación entre la variable Toma de Decisión y el indicador Liquidez de la empresa Tcontacto S.A.C.

Rho de Spearman		TOMA DE DECISIÓN (agrupado)	LIQUIDEZ (agrupado)
TOMA DE DECISIÓN (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,668
	Sig. (bilateral)	.	,101
	N	7	7
LIQUIDEZ (agrupado)	Coefficiente de correlación	,668	1,000
	Sig. (bilateral)	,101	.
	N	7	7

Nota. Cálculo realizado en el programa SPSS versión 21. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la Tabla 42 la Toma de decisión y la Liquidez en la empresa Tcontacto S.A.C. en Lima 2021, Según Rho de Spearman tiene un valor de correlación regular de 0.668, con una significancia de $p = 0.101$ el cual es mayor que 0.05 por lo que se acepta la hipótesis nula H_0 y rechazamos la hipótesis alterna H_1 , por lo tanto, podemos decir que la liquidez no tiene una influencia importante en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021.

Hipótesis específica 2:

H₀: El endeudamiento no tiene una influencia importante en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021.

H₁: El endeudamiento tiene una influencia importante en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021.

Tabla 43

Correlación entre la variable Toma de Decisión y el endeudamiento de la empresa Tcontacto S.A.C.

Rho de Spearman		TOMA DE DECISIÓN (agrupado)	ENDEUDAMIENTO (agrupado)
TOMA DE DECISIÓN (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,733
	Sig. (bilateral)	.	,061
	N	7	7
ENDEUDAMIENTO (agrupado)	Coeficiente de correlación	,733	1,000
	Sig. (bilateral)	,061	.
	N	7	7

Nota. Cálculo realizado en el programa SPSS versión 21. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la Tabla 43 la Toma de decisión y el endeudamiento en la empresa Tcontacto S.A.C. en Lima 2021, Según Rho de Spearman tiene un valor de correlación regular de 0.773, con una significancia de $p = 0.061$ el cual es mayor que 0.05 por lo que se acepta la hipótesis nula H_0 y rechazamos la hipótesis alterna H_1 , por lo tanto, podemos decir que el endeudamiento no tiene una influencia importante en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021.

Hipótesis específica 3:

H₀: La rentabilidad no tiene una influencia importante en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021.

H₁: La rentabilidad tiene una influencia importante en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021.

Tabla 44*Correlación entre la variable Toma de Decisión y la rentabilidad de la empresa**Tcontacto S.A.C.*

Rho de Spearman		TOMA DE DECISIÓN (agrupado)	RENTABILIDAD (agrupado)
TOMA DE DECISIÓN (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,882**
	Sig. (bilateral)	.	,009
	N	7	7
RENTABILIDAD (agrupado)	Coefficiente de correlación	,882**	1,000
	Sig. (bilateral)	,009	.
	N	7	7

Nota. Cálculo realizado en el programa SPSS versión 21. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la Tabla 44 la Toma de decisión y la rentabilidad en la empresa Tcontacto S.A.C. en Lima 2021, Según Rho de Spearman tiene un valor de correlación bueno de 0.882, con una significancia de $p = 0.009$ el cual es menor que 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 y aceptamos la hipótesis alterna H_1 , por lo tanto, podemos decir que la rentabilidad tiene una influencia importante en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021.

Hipótesis específica 4:

H_0 : El estudio horizontal y vertical de la información financiera no tiene una influencia importante en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021.

H_1 : El estudio horizontal y vertical de la información financiera tiene una influencia importante en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021.

Tabla 45

Correlación entre la variable Toma de Decisión y estudio horizontal y vertical de la empresa Tcontacto S.A.C.

Rho de Spearman		TOMA DE DECISIÓN (agrupado)	HORIZONTAL Y VERTICAL (agrupado)
TOMA DE DECISIÓN (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,481
	Sig. (bilateral)	.	,274
	N	7	7
VERTICAL Y HORIZONTAL (agrupado)	Coeficiente de correlación	,481	1,000
	Sig. (bilateral)	,274	.
	N	7	7

Nota. Cálculo realizado en el programa SPSS versión 21. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la Tabla 45 la Toma de decisión y el estudio horizontal y vertical de los informes financieros en la empresa Tcontacto S.A.C. en Lima 2021, Según Rho de Spearman tiene un valor de correlación malo de 0.481, con una significancia de $p = 0.274$ el cual es mayor que 0.05 por lo que se acepta la hipótesis nula H_0 y rechazamos la hipótesis alterna H_1 , por lo tanto, podemos decir que el estudio horizontal y vertical de la información financiera no tiene una influencia importante en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021.

V. DISCUSIÓN

Para la presente investigación presentamos la discusión de los resultados encontrados, los cuales son presentados de acuerdo a los objetivos planteados, los que serán contrastados con las teorías planteadas y los antecedentes utilizados en el marco teórico.

Como objetivo principal determinar cómo el estudio de los informes financieros influye en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021. Dentro del planteamiento encontramos nuestras dos principales variables, para las cuales se ha planteado las siguientes teorías, según Berry (2021), quien nos dice que los reportes financieros emanan producto de la contabilidad de un negocio, esta información brinda a los gestores y personas externas, una visión clara de la posición financiera y económica del negocio. Por otro lado, tenemos a Murphy (2022), establece que los Estados Financieros son registros que reflejan las operaciones comerciales y los resultados financieros de un negocio. Los estados financieros son auditados principalmente por los entes gubernamentales con fines fiscales y, también revisados por contadores, empresas, etc. con fines de exactitud, financieros o de inversión

Así también, tenemos a Colmenares y Villasmil (2008), que nos dicen que la toma de decisiones no es más que una habilidad, la cual es natural en la persona, y al momento de utilizarla escogemos entre alternativas que se nos presenten en el camino, estas decisiones pueden ser sencillas o complicadas de tomar o ejecutar. Según definen Abril y Barrera (2018), quienes nos dicen que, la toma de decisión implica más que elegir entre alternativas, pues antes de elegir es necesario conocer y distinguir todas las alternativas posibles para poder tomar una elección entre ellas, y esta debe estar respaldada a partir de que la elegida sea la mejor para cubrir la necesidad requerida.

En el objetivo principal producto del análisis descriptivo encontramos en el estudio de los informes financieros que, el indicador de liquidez muestra una disminución de 2.43% producto que el pasivo corriente aumentó más que el activo corriente, aun así, la liquidez es muy sólida al tener 8.53 soles por cada sol de deuda corriente.

Con respecto al indicador de endeudamiento, encontramos que sus deudas superan en 1.77 su patrimonio, este indicador mejoró en el año 2021 producto de la utilidad obtenida, aun así, este indicador nos dice que la empresa está sobre endeudada. Sobre el indicador de rentabilidad encontramos que todos los indicadores han tenido una mejora importante en el año 2021, con un ROA que nos dice que el activo contribuye en 14.97% en la utilidad neta, un ROE que nos dice que el patrimonio contribuyó en 41.45% en la utilidad neta y, el indicador de rentabilidad con un 8.95% de las ventas, con una mejora del 195% con respecto al año 2020.

Para el estudio horizontal y vertical, podemos apreciar en el análisis del Estado de Situación Financiera, encontramos que el activo corriente tiene un incremento de 1.745 millones, pero su peso solo aumentó en 1% con respecto al año 2020, que el patrimonio aumentó en 1.592 millones, pero en esta partida su peso si tiene un aumento de 11% con respecto al año 2020, en el análisis del Estado de Resultado los ingresos aumentaron en 4.327 millones, el costo de ventas aumento en 2.532 millones, pero su peso tuvo una disminución del 2 % con respecto al año 2020, el gasto administrativo y de ventas aumento en 453 mil, pero su peso disminuyó en 5% con respecto al año 2020, estas reducciones de costos e incremento de los ingresos, generaron como consecuencia el incremento del margen neto del 6%, para cerrar en el año 2021 con un margen neto del 9%.

Por otro lado, de los cuestionarios realizadas a los siete Gerentes de la empresa Tcontacto S.A.C., en la primera que engloba la primera variable informes financieros encontramos como resultados que la Liquidez con una suma de 89, la rentabilidad con suma de 118 y el estudio horizontal y vertical con suma de 109, según la escala de medición tienen una calificación de alta y, que el endeudamiento tiene una suma de 71. Con respecto al cuestionario de la segunda variable toma de decisión, para las dimensiones decisiones de inversión con una suma de 108, decisión estratégica con suma de 140 y decisiones de financiamiento con suma de 106, según la escala de medición todos tienen una calificación de alta, los resultados de las dos encuestas nos dicen que los Gerentes tienen una consideración alta de los informes financieros para la toma de decisión en la empresa Tcontacto S.A.C.

Por otro lado, el análisis inferencial realizado mediante el programa SPSS versión 21 en el cual se encontró un valor de correlación buena de 0.833 y una significancia bilateral de 0.020, el cual demuestra la influencia del estudio de los informes financieros en la toma de decisión.

De los hallazgos encontrados, los contrastamos con la investigación tenemos de Sandoval (2020), quien encontró un resultado favorable en la prueba estadística Rho Spearman, en el cual se encontró una correlación significativa de 0.822 y una significancia bilateral de 0.045 menor a 0.050, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, y concluyó de forma categórica que los Estados Financieros como instrumento influyen en la toma de decisiones de la empresa Electro Tocache S.A, en el año 2020.. Por otro lado, tenemos a Chávez y Vallejos (2017), donde encontramos que existe correlación positiva débil entre los informes financieros y la toma de decisión, el cual fue determinado según Rho Pearson donde $r = 0.335$ y de otro lado $p = 0.004$ al ser menor que 0.05 se acepta la hipótesis general alternativa, por lo que se concluye que cuanto mayor sea el uso de los informes financieros mayor será la efectividad de la toma de decisión gerencial en las diferentes divisiones de la Unión Peruana del Norte (UPN).

Es así que, de acuerdo a las teorías planteadas, los resultados encontrados y los antecedentes contrastados, podemos decir que se cumple el objetivo principal planteado.

Como primer objetivo específico tenemos el determinar cómo la liquidez influirá en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021. Dentro del planteamiento encontramos el primer indicador de la primera dimensión, para el cual se planteó las siguientes teorías, según Hayes (2021), nos dice que es un indicador financiero importante, que se utiliza para medir la capacidad de un deudor para hacer frente sus obligaciones actuales sin obtener capital externo. También nos dice, que es la capacidad de un negocio para afrontar sus responsabilidades a corto plazo y también sirve para anticipar un problema en el flujo de caja. De igual forma, Rus (2020), también establece que el indicador de liquidez establece la capacidad para dar cara a sus responsabilidades a corto plazo o las más urgentes.

Para el primer objetivo específico encontramos dentro del análisis descriptivo que el indicador de liquidez nos dice que por cada sol de deuda corriente en el año 2021 la empresa tuvo 8.53 soles en el activo corriente, en la prueba ácida se encontró que si restamos al activo corriente el inventario y las cargas diferidas la empresa tuvo 8.01 soles por cada sol de deuda corriente, y para la prueba defensiva la empresa tiene 1.31 soles en caja y banco por cada sol de sus deudas corrientes, todos los indicadores demuestran que la empresa Tcontacto S.A.C., tiene una liquidez muy sólida y ociosa que, podría ser aprovechada en generar mayores ingresos a la empresa. En el análisis inferencial que fue realizado mediante el programa SPSS versión 21 en el cual se encontró un valor de correlación regular de 0.668 y una significancia bilateral de 0.101, los resultados descriptivos contrastan con los resultados inferenciales, ya que, al no ser una preocupación la liquidez, éstas no influyen en la toma de decisión de la empresa Tcontacto S.A.C.

El resultado obtenido contrasta con la investigación realizada por Sandoval (2020), quien encontró como resultado que el estudio dentro del objetivo específico 1 donde encontramos que la liquidez no es un factor importante para la toma de decisión, al haber obteniendo mediante el programa SPSS un coeficiente de correlación de 0,500 y una significancia bilateral de 0.313, por lo que no se acepta la hipótesis principal planteada, y podemos decir que la liquidez no incide en la toma de decisión.

Es así que, de acuerdo a las teorías planteadas, los resultados encontrados y el antecedente contrastado, podemos decir que no se cumple el primer objetivo específico planteado.

Como segundo objetivo específico tenemos el determinar cómo el endeudamiento influirá en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021. Dentro del planteamiento encontramos la primera dimensión y el segundo indicador, para las cuales se planteó las siguientes teorías, según Giner (2022), nos establece que el indicador de endeudamiento nos determina la independencia financiera de la empresa y el grado de dependencia para con sus acreedores, en ese sentido cuanto más elevado es este indicador, menor es la autonomía de la empresa para con sus acreedores.

Así mismo, Tamplin (2022), nos dice que este indicador es producto de relacionar las obligaciones de una empresa con sus activos, con este indicador se puede determinar la proporción de los activos financiados con obligaciones, si producto de esta relación el resultado es mayor que uno las obligaciones son mayores que los activos.

En el segundo objetivo específico encontramos en el análisis descriptivo que el indicador de endeudamiento nos dice que las deudas superan en 177% el patrimonio de la empresa, y por otro lado, que solo las deudas a largo plazo superan en 147% el patrimonio, esto debido a los dos préstamos de reactiva que fueron recibidos en el 2020, los mismos que al cierre del 2021 solo se pagan intereses por la reprogramación de reactiva que la empresa utilizó, si bien es cierto la deuda es mayor que el patrimonio, está no está afectando en el flujo de la empresa, ya que no genera importantes desembolsos de efectivo de la partida efectivo y equivalente de efectivo. El análisis inferencial se realizó mediante el programa SPSS versión 21 en el cual se encontró un valor de correlación regular de 0.733 y una significancia bilateral de 0.061, los resultados descriptivos contrastan con los resultados inferenciales, ya que, al no afectar la partida efectivo y equivalente de efectivo el endeudamiento, este no influye en la toma de decisión de la empresa Tcontacto S.A.C.

Como antecedentes para la presente investigación tenemos a Sandoval (2020), quien encontró como resultado que el estudio dentro del objetivo específico 2 donde encontramos que el endeudamiento no es un factor importante para la toma de decisión, al haber obtenido mediante el programa SPSS un coeficiente de correlación de 0,783 y una significancia bilateral de 0.065, por lo que se no acepta la hipótesis principal planteada, y podemos decir que el endeudamiento no incide en la toma de decisión.

Es así que, de acuerdo a las teorías planteadas, los resultados encontrados y los antecedentes contrastados, podemos decir que no se cumple el segundo objetivo específico planteado.

Como tercer objetivo específico tenemos el determinar cómo la rentabilidad influirá en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021.

Dentro del planteamiento encontramos la primera dimensión y el tercer indicador, para las cuales se planteó las siguientes teorías, según Jalán (2022), nos comenta que este indicador son medidas financieras que determina la suficiencia de una organización de generar utilidades, estos son determinados mediante los estados financieros, este indicador nos dirá que, si la empresa está utilizando bien sus activos, para la generación de ganancias para los propietarios de las organizaciones. También, Hayes (2021), nos dice que estas métricas financieras son utilizadas para determinar la capacidad de un negocio de generar beneficios con respecto a sus ingresos, costos, activos o capital a lo largo del tiempo o en un tiempo específico.

Para el tercer objetivo específico encontramos en el análisis descriptivo que el indicador de rentabilidad nos dice que el indicador rentabilidad neta nos dice que la empresa tiene el 8.95% de margen neto de las ventas en el año 2021, con un incremento de 195% con respecto al año 2020, en el indicador ROE se aprecia que el patrimonio contribuye en 41.45% de la utilidad obtenida en el año 2021, mejorando en un 126% con respecto al año 2020, y en el indicador ROA nos dice que el activo de la empresa contribuye con el 14.97% de la utilidad obtenida en el 2021, mejorando en un 225% con respecto al año 2020, estos resultados nos dice que la empresa viene trabajando en mejorar su rentabilidad, ya que, los tres indicadores nos demuestra una mejora importante para el año 2021 con respecto al año 2020.

El análisis inferencial se realizó mediante el programa SPSS versión 21 en el cual se encontró un valor de correlación buena de 0.882 y una significancia bilateral de 0.009, los resultados descriptivos contrastan con los resultados inferenciales, ya que, los indicadores de rentabilidad han tenido una mejora importante, los cuales se ven reflejados producto de la reducción de los costos y gastos, y el incremento de los ingresos, estos son señales que los Gerentes están tomando decisiones para mejorar estos indicadores, en ese sentido podemos decir que la rentabilidad tiene una influencia en la toma de decisión de la empresa Tcontacto S.A.C.

El resultado obtenido contrasta con la investigación realizada por Aguirre, Barona, y Dávila (2020), que en los periodo estudiado, dentro de los resultados promedios del ROE fue de 9.39%, y para el ROA de 6.25%, en estos periodos estudiados los valores del ROE y ROA tuvieron un crecimiento constante hasta el 2015, después de ese año los números estuvieron por debajo de lo deseado, esto producto a factores externos y concluyen que el ROE y el ROA como indicadores de rentabilidad permiten tomar decisiones a inversores, inversionistas y ejecutivos. Pero a su vez, no llegan a contrastar con el resultado obtenido por Sandoval (2020), quien encontró como resultado que el estudio dentro del objetivo específico 3 donde encontramos que la rentabilidad no es un factor importante para la toma de decisión, al haber obteniendo mediante el programa SPSS un coeficiente de correlación de 0,775 y una significancia bilateral de 0.070, por lo que se no acepta la hipótesis principal planteada, y podemos concluir que la rentabilidad no incide en la toma de decisión.

Es así que, de acuerdo a las teorías planteadas, los resultados encontrados y a uno de los antecedentes contrastados, podemos decir que se cumple con el tercer objetivo específico planteado.

Como cuarto objetivo específico tenemos el determinar cómo el estudio horizontal y vertical de los informes financieros influyen en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021. Dentro del planteamiento encontramos la segunda dimensión, para el cuales se planteó las siguientes teorías, según Tuovila (2021), nos dice que el análisis horizontal es utilizado para comparar datos históricos de los estados financieros, este mismo puede ser mediante comparación numéricas o porcentuales, por otro lado, Ashish (2021), nos dice que una de las herramientas utilizada en el análisis horizontal son los indicadores financieros, con la idea de ir midiendo la tendencia en un periodo determinado o en el tiempo, esto también es conocido como análisis de tendencia.

Por otro lado, tenemos el indicador análisis vertical, según Grant (2022), nos dice que es un método lineal donde a cada partida se le establece un peso porcentual de una partida del mismo estado. En ese sentido, nos dice que para el caso del Balance General se determina mediante porcentajes de los activos o pasivos totales, para el Estado de Resultados un porcentaje de los ingresos.

Así mismo, Ashish (2021), nos dice que este tipo de análisis también puede servir para comparar entre empresas que estén identificadas en el mismo sector.

Para el cuarto objetivo específico encontramos en el análisis descriptivo que en la dimensión el estudio horizontal y vertical nos dice que el análisis del Estado de Situación Financiera y sus variaciones más importantes son que el total activo corriente tuvo un incremento en el año 2021 de 1.7 millones con respecto al año 2020, pero su participación en la suma total activos sólo aumentó 1%, la otra cuenta que varió de forma importante es patrimonio con un aumento en el año 2021 de 1.6 millones con respecto al año 2020, teniendo un aumento en el año 2021 del 11% en su participación de la suma patrimonio y pasivo con respecto al año 2020.

En el análisis del Estado de Resultado las variaciones más importantes están reflejadas en la partida de ingresos con un incremento de 4.3 millones en el año 2021, la otra partida es costo de ventas con un aumento del costo de 2.5 millones, pero una disminución en el año 2021 del 2% en la participación del costo de ventas con respecto al año 2020, las otras dos partidas que tienen una variación son gastos administrativos y de ventas con un aumento de 453 mil en el año 2021, pero una disminución en el año 2021 del 5% en la participación del gasto con respecto al año 2020, y por último un aumento en el resultado neto por 1.2 millones en el año 2021, mejorando en el margen neto final en 6% con respecto al 2020. Estos resultados nos dicen que la empresa viene trabajando en aumentar sus ingresos y en el control y reducción de sus costos y gastos que le hacen posible el mejorar sus márgenes obtenidos, el cual contrasta con el análisis de rentabilidad.

El análisis inferencial se realizó mediante el programa SPSS versión 21 en el cual se encontró un valor de correlación buena de 0.481 y una significancia bilateral de 0.274, como los buenos resultados hallados en el estudio horizontal y vertical también pueden ser evidenciados por el indicador de rentabilidad, podemos aceptar el resultado del análisis inferencial, argumentando que las mejoras pueden ser producto del seguimiento del indicador de rentabilidad.

En ese sentido, podemos decir que el estudio horizontal y vertical no tiene una influencia en la toma de decisión de la empresa Tcontacto S.A.C.

El resultado obtenido contrasta con la investigación realizada por Rodas (2019), Dentro del resultado encontramos un nivel de confianza del 48.78% y una significancia mayor del 5%, se acepta la hipótesis nula, y se rechaza la hipótesis alterna, por lo que se concluye que el análisis vertical - horizontal no influye en la toma de decisiones.

Pero a su vez, no llegan a contrastar con el resultado obtenido por Poma y Callohuanca (2019) dentro de sus resultados encontrados, en el análisis horizontal del estado de situación se encontró una variación significativa en la partida efectivo y equivalente de 64.07% esto gracias a la mejora del proceso de las cuentas por cobrar, la otra partida que tuvo una variación importante fue patrimonio con 34.32% de incremento, esto gracias al incremento de las utilidades de la empresa. Del análisis vertical del estado de resultados se encontró un incremento en la partida costo de ventas de 1.99% del año 2016 al 2017, esto producto del incremento de los costos del combustible y transporte, todas estas variaciones nos permiten concluir que el análisis horizontal y vertical del estado de situación financiera y estado de resultado influye en la toma de decisión de la empresa CPBS Servicentro de la UNA-Puno.

Es así que, de acuerdo a las teorías planteadas, los resultados encontrados y a uno de los antecedentes contrastados, podemos decir que se cumple con el cuarto objetivo específico planteado.

VI. CONCLUSIONES

Primera: De acuerdo al resultado obtenido respecto al objetivo principal para la presente investigación de la empresa Tcontacto S.A.C., se concluyó que el estudio de los informes financieros influye en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021.

Los resultados son un reflejo del análisis encontrado en los indicadores financieros, donde se evidencia que la liquidez de la empresa es muy sólida ya que el activo corriente es de 8.53 soles por cada sol que representa el pasivo corriente, que la deuda supera por 177% el patrimonio y que la rentabilidad mejoró en el año 2021 con respecto al año 2020, el cual es contrastado en el margen neto con 8.95%, el ROA con 14.97% y el ROE con 41.45%, y sobre el estudio horizontal y vertical de los informes financieros, encontramos que la empresa viene mejorando en sus ingresos con un incremento de 4.3 millones, reducción del peso de sus costos de ventas 2%, reducción del peso del gasto administrativo y de ventas en 5%, y la mejora de su margen neto de 6% con respecto al 2020, para cerrar en el 2021 en 9%.

Por otro lado, dentro de los cuestionarios planteados, la primera dimensión informes financieros nos dice que la liquidez, la rentabilidad y el estudio horizontal y vertical tienen una calificación alta y el endeudamiento una calificación mediana, y sobre la segunda dimensión toma de decisión nos dice que la decisión de inversión, las decisiones de financiamiento y las decisiones estratégicas tienen una calificación alta, los resultados de las dos encuestas nos dicen que los Gerentes si consideran el estudio de los informes financieros para la toma de decisión.

Con respecto al análisis inferencial, se obtuvo un resultado favorable en la prueba estadística Rho Spearman mediante el programa SPSS versión 21, en el cual se encontró un valor de correlación buena de 0.833 y una significancia bilateral de 0.020 menor a 0.050, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, donde los informes financieros se relacionan con la toma de decisión en la empresa Tcontacto S.A.C.

Segunda: Según los resultados hallados, respecto al primer objetivo específico, concluimos que, la liquidez no influye en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021.

Los resultados encontrados son un reflejo del análisis encontrado en el indicador de liquidez, el cuales nos dice que la empresa tiene una liquidez sólida, ya que, por cada sol de deuda corriente en el año 2021 la empresa tuvo 8.53 soles en el activo corriente, en la prueba ácida se encontró que si restamos al activo corriente el inventario y las cargas diferidas la empresa tuvo 8.01 soles por cada sol de deuda corriente, y para la prueba defensiva la empresa tiene 1.31 soles en caja y banco por cada sol de sus deudas corrientes lo que demuestra que la empresa tiene recursos ociosos que podrían ser invertidos en generar más ingresos, en ese sentido, la liquidez al no ser una preocupación para la alta gerencia no llega a ser un factor decisivo o determinante a la hora de tomar decisiones.

Con respecto al análisis inferencial, se obtuvo un resultado negativo en la prueba estadística Rho Spearman mediante el programa SPSS versión 21, en el cual se encontró un valor de correlación regular de 0.668, con una significancia de 0.101 el cual es mayor que 0.050, aceptando la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna, donde la liquidez no se relaciona con la toma de decisión en la empresa Tcontacto S.A.C.

Tercero: Según los resultados hallados, respecto al segundo objetivo específico, se concluye que el endeudamiento no influye en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021.

Los resultados encontrados se deberían reflejar en el análisis del indicador de endeudamiento, el cual demuestran que las deudas superan en 177% el patrimonio de la empresa, y por otro lado, que solo las deudas a largo plazo superan en 147% el patrimonio, esto producto de los dos préstamos de Reactiva Perú del año 2020 y porque estos préstamos fueron reprogramados y al cierre del 2021 sin pago, lo que involucra que estos préstamos no están afectando el flujo de las operaciones de la empresa, por lo que a la hora de tomar decisiones dentro de la empresa, la deuda no llega a ser un factor determinante porque no se paga hasta el momento de la investigación, lo cual contrasta con el resultado hallado.

Con respecto al análisis inferencial, se obtuvo un resultado negativo en la prueba estadística Rho Spearman mediante el programa SPSS versión 21, en el cual se encontró un valor de correlación regular de 0.773, con una significancia de 0.061 el cual es mayor que 0.05, aceptando la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna, donde el endeudamiento no se relaciona con la toma de decisión en la empresa Tcontacto S.A.C.

Cuarta: Según los resultados hallados, respecto al tercer objetivo específico, se concluye que la rentabilidad influye en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021.

Los resultados encontrados contrastan con el análisis de la rentabilidad realizada, ya que el margen de rentabilidad neta nos dice que la empresa tiene el 8.95% de margen neto de las ventas en el año 2021, con un incremento de 195% con respecto al año 2020, en el indicador ROE se aprecia que el patrimonio contribuyo en 41.45% de la utilidad obtenida en el año 2021, mejorando en un 126% con respecto al año 2020, y en el indicador ROA nos dice que el activo de la empresa contribuye con el 14.97% de la utilidad obtenida en el 2021, mejorando en un 225% con respecto al año 2020, estos resultados nos dice que la empresa viene trabajando en la mejora de los resultados de rentabilidad, gracias al involucramiento de la gerencia en el control de los costos y gastos, y en el seguimiento de los márgenes de las ventas, lo que evidencia y coincide con el resultado obtenido.

Con respecto al análisis inferencial, se obtuvo un resultado favorable en la prueba estadística Rho Spearman mediante el programa SPSS versión 21, en el cual se encontró un valor de correlación bueno de 0.882, con una significancia de 0.009 el cual es menor que 0.05, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, donde la rentabilidad se relaciona con la toma de decisión en la empresa Tcontacto S.A.C.

Quinta: Según los resultados hallados, respecto al cuarto objetivo específico, se concluye que el estudio horizontal y vertical de los informes financieros no influye en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021.

Los resultados encontrados nos dicen que la empresa viene trabajando en mejorar sus ingresos con un incremento de 4.3 millones, controlando y reduciendo sus costos con una reducción del 2% y gastos con una reducción del 5%, que le hacen posible mejorar sus márgenes obtenidos con un aumento del 6%, pero como los hallazgos más importantes encontrados producto del análisis horizontal y vertical, también pueden ser evidenciado por los indicadores de rentabilidad no podemos decir con certeza que el estudio horizontal y vertical de los informes financieros sea una herramienta de decisión, por lo que aceptamos el resultado inferencial obtenido.

Con respecto al análisis inferencial, se obtuvo un resultado negativo en la prueba estadística Rho Spearman mediante el programa SPSS versión 21, en el cual se encontró un valor de correlación mala de 0.481, con una significancia de 0.274 el cual es mayor que 0.05, aceptando la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna, donde el estudio horizontal y vertical no se relaciona con la toma de decisión en la empresa Tcontacto S.A.C.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda con el fin de mejorar la gestión de la empresa Tcontacto S.A.C., sugiriendo a la Gerencia General optimizar la utilización del estudio de los informes financieros, estableciendo un mayor involucramiento a los Gerentes decisores de la empresa en la utilización del estudio horizontal y vertical, así como en los indicadores de liquidez y endeudamiento, si bien es cierto si son utilizados, los resultados nos dicen que aun así, no son tomados en cuenta a la hora de tomar una decisión. La optimización del uso de los informes financieros permitirá una mejor gestión financiera que ayudará en la toma de decisión, así como a mejorar en los resultados de la empresa en los años futuros.

Segunda: A la Gerente General de la empresa Tcontacto S.A.C., con respecto a la liquidez, al cual se encontró recursos sin aprovechar, como son la partida de efectivo y equivalente de efectivo, donde recomendamos como primera opción estructurar en fondos de inversión que generen una rentabilidad mayor al que la empresa maneja, o como segunda opción reinvertir en las operaciones de la empresa con el propósito de seguir en la ruta de crecimiento que el año 2021 obtuvo; La otra partida es fondos de inversión, donde recomendamos como primera opción reestructurar la cartera de inversiones que tiene la empresa en USA en una que genere mayor rentabilidad a la que viene obteniendo, y como segunda opción y considerando la cantidad del fondo de inversiones, sería necesario establecer nuevas estrategias de crecimiento de operaciones en gran escala, para reinvertir en la empresa donde se pueda aprovechar mejor estos fondos, ya que no están rindiendo los resultados esperados en los fondos de inversiones actuales.

Tercera: A la Gerente General de la empresa Tcontacto S.A.C., con respecto al endeudamiento encontramos que la empresa tiene un sobre endeudamiento producto de que, sus deudas superan en gran medida el patrimonio, por lo que se recomienda como primera opción comenzar con el pago de la deuda Reactiva Perú según el cronograma vigente y no utilizar el nuevo beneficio de reprogramación de Reactiva Perú que estableció el estado para el año 2022, con la idea de ir mejorando el indicador de endeudamiento a largo plazo.

Como segunda opción utilizar el disponible de la partida fondo de inversiones para el pago parcial de la deuda Reactiva Perú, si es que no se logra realizar ninguna de las dos recomendaciones establecidas para partida fondo de inversiones en la segunda recomendación, con la idea de mejorar el indicador de endeudamiento a corto plazo.

Cuarta: Como recomendación práctica, y orientado a la mejora de la gestión empresarial de la empresa Tcontacto S.A.C, se sugiere a la Gerencia General establecer procedimientos de control y seguimiento por objetivos en la estructura organizacional de la empresa, los cuales deberán ser conducidos por los gerentes de cada área, estos procedimientos deberán estar enmarcados a los objetivos anuales planteados por la Gerencia General, de tal forma, que toda la organización esté identificada y enrumbada al cumplimiento del objetivo principal.

REFERENCIAS

- Abril, J.F., y Barrera, H.M. (2018). La Contabilidad de Gestión: una Herramienta para la Toma de Decisiones Empresariales. *Revista Científica Hallazgos21*, 3(3), 338-351. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7148215>.
- Aguirre, C. R., Barona, C. M., y Dávila, G. (2020). La rentabilidad como herramienta para la toma de decisiones: análisis empírico en una empresa industrial. *Revista De Investigación Valor Contable*, 7(1), 50 - 64. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1396.
- Ariño, M. A. (2010, 14 de octubre). *Decisiones Estratégicas y Decisiones Operativas*. Miguelariño. <https://miguelarino.com/2010/10/14/decisiones-estrategicas-y-decisiones-operativas/>.
- Arriaga, G.C., Reyes, J., Intriago, S., y Olives, J.C. (2021). Reinversión de utilidades como incentivo tributario en el pago del impuesto a la renta, Ecuador 2015 –2019. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 9(2), 126-131. <https://incyt.upse.edu.ec/pedagogia/revistas/index.php/rcpi/article/view/457>
<https://incyt.upse.edu.ec/pedagogia/revistas/index.php/rcpi/article/view/457>.
- Arteaga, G. (2009, 19 de octubre). *¿Qué es el análisis de datos? Métodos, técnicas y herramientas*. testsiteforme.com. <https://www.testsiteforme.com/tecnica-de-procesamiento-y-analisis-de-datos/>.
- Ashish M. S. (2021, April 14). *Financial Analysis – Horizontal and Vertical Analysis*. Enterslice. <https://enterslice.com/learning/horizontal-and-vertical-analysis/>.
- Avolio, B., Mesones, A., Roca, E. (2011). Factores que limitan el crecimiento de las micro y pequeñas empresas en el Perú (MYPES). *Revista Strategia PUCP*, 22, 70-80. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/strategia/article/view/4126>.
- Bernal, J., Moscoso, G. W., y Rossi, E. L. (2017). Las decisiones de financiamiento: un análisis desde la conductualidad. *CAPIC REVIEW*, vol. 15, 99-108. <https://doi.org/10.35928/cr.vol15.2017.18>.

- Berry, J. (2021, January 13). *Financial Statements 101*. Bench. <https://bench.co/blog/accounting/financial-statements/>.
- Bhandari, P. (2020, June 12). *What Is Quantitative Research? | Definition, Uses and Methods*. Scribbr. <https://www.scribbr.com/methodology/quantitative-research/>.
- Bhosale, U. (2022, January 14). *How to Choose Best Research Methodology for Your Study*. Enago academy . <https://www.enago.com/academy/choose-best-research-methodology/>.
- Bustillos, M. (2020, 1 de setiembre). *Toma de decisiones, definición, tipos de decisión, proceso y ejemplos*. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/toma-de-decisiones-definicion-tipos-proceso-ejemplos/>.
- Casas, J., Repullo, J.R., y Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Revista Atención Primaria*, 31(8), 527-538. [https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(03)70728-8).
- Castrellón, X., Cuevas, G. Y., y Calderón, R. E. (2021). La importancia de los estados financieros en la toma de decisiones financieras-contables. *Revista FAECO sapiens*, 4(2), 82-96. http://200.46.139.234/index.php/faeco_sapiens/article/view/2179.
- Chatterjee, S. (2021, July 24). *Top 10 reasons why strategic decision making is important for organization*. EPS Group. <https://www.epcgroup.net/top-10-reasons-why-strategic-decision-making-is-important-for-organization/>.
- Chávez, M. y Vallejos, C. (2017). Gestión de la información financiera y su relación con la toma de decisiones gerenciales en las organizaciones de la Unión Peruana del Norte, Lima, 2017. *Revista Muro de la Investigación*, 1(2), 96-106. <https://doi.org/10.17162/rmi.v2i1.770>.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. McGraw Hill. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2873>.

- Cisneros, A. J., Guevara, A. F., Urdánigo, J. J., y Garcés, J. E. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 8(1), 1165-1185. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>.
- Colmenares, G. G. y Villasmil, L. M. (2008). Toma de decisiones y perfil de competencias del Gerente de las instituciones de educación superior (IES) en Venezuela. *REDHECS: Revista Electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 3(5), 44-65. <http://ojs.urbe.edu/index.php/redhecs/article/view/54>.
- Conexión ESAN. (2016, 5 de diciembre). *Las finanzas y la toma de decisiones de inversión en las empresas*. ESAN. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/las-finanzas-y-la-toma-de-decisiones-de-inversion-en-las-empresas>.
- Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio - Confecámaras. (2017). *Determinación de la supervivencia empresarial en Colombia*. Confecamaras, 15-15. https://www.confecamaras.org.co/phocadownload/Cuadernos_de_analisis_economico/Cuaderno_de_An%20%20lisis_Economico_N_14.pdf.
- Corvo, H. S. (2019, 26 de julio). *Infraestructura de una empresa: qué es y componentes*. Lifeder. <https://www.lifeder.com/infraestructura-empresa/>.
- De Carlo, M. (2021, May 11). *Unidad de análisis y unidad de observación*. LibreTexts. https://socialsci.libretexts.org/Courses/Arapahoe_Community_College/ES_A_420%3A_Research_and_Design_for_Emergency_Services/03%3A_Design_and_Causality/3.03%3A_Unit_of_analysis_and_unit_of_observation.
- Díaz, V. P., Calzadilla, A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. *Revista Ciencias De La Salud*, 14(01), 115-121. <https://doi.org/10.12804/revsalud14.01.2016.10>.
- Elizalde, C. (2021, 27 de Junio). *Reinversión: ¿qué es y cuáles son sus ventajas*. HoyDinero. <https://www.hoydinero.com/trabajoyaprendo/Reinversion-que-es-y-cuales-son-sus-ventajas-20210627-0008.html>.

- Espinoza, E. E., y Calva, D. X. (2020). La ética en las investigaciones educativas. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 333-340. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400333.
- Flores, E., Miranda, M.G., y Villasís, M.A. (2017). El protocolo de investigación VI: cómo elegir la prueba estadística adecuada. Estadística inferencial. *Revista alergia México*, 64(3), 364-370. <https://doi.org/10.29262/ram.v64i3.304>.
- Fontalvo, T., De la Hoz, E., y Vergara, J. C. (2012). Aplicación de análisis discriminante para evaluar el mejoramiento de los indicadores financieros en las empresas del sector alimento de Barranquilla-Colombia. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 20(3), 320-330.. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052012000300006>.
- Formplus (2020, January 24). *Experimental Vs Non-Experimental Research: 15 Key Differences*. Formplus. <https://www.formpl.us/blog/experimental-non-experimental-research>.
- Gallo, J. (2015, 17 de diciembre). *Decisiones de inversión*. Universidad de Piura. <https://www.udep.edu.pe/hoy/2015/12/decisiones-de-inversion/>.
- García, J.H., Sánchez, J., y Tomaseti, E. (2016). Fracaso empresarial y efectos contagio. Un análisis espacial para España. *El trimestre económico*, 83(330), 429-449 http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-718X2016000200429&lng=es&tlng=es.
- Gardi, B., Abdalla, P., Sabir, B. Y., Mahmood, H., Sorguli, S., Abdullah, N. N., Al-Kake, f. (2021). Investigating the Effects of Financial Accounting Reports on Managerial Decision Making in Small and Medium-sized Enterprises. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 10(12), 2134-2142. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3838226>.
- Glosarios (2021, 15 de diciembre). *Control de resultados*. Glosarios. <https://glosarios.servidor-alicante.com/contabilidad-de-gestion/control-de-resultados#:~:text=Control%20que%20se%20produce%20cuando,resultado%20obtenido%20respecto%20a%20aqu%C3%A9llos>.

- Grant, M. (2022, March 28). *Vertical Analysis: Overview - Financial Statements*. Investopedia. https://www.investopedia.com/terms/v/vertical_analysis.asp.
- Hayes, A. (2021, August 29). *Liquidity Ratio Definition*. Investopedia. <https://www.investopedia.com/terms/l/liquidityratios.asp>.
- Hayes, A. (2021, April 9). *Profitability Ratios Definition*. Investopedia. <https://www.investopedia.com/terms/p/profitabilityratios.asp>.
- Hernández, A. (2017, 27 de marzo). *La toma de decisiones financieras*. ESAN. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-toma-de-decisiones-financieras>.
- Hernández, C.E. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Revista Alerta*, 2(1), 75-79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>.
- Hernández, D., Inocente, F. G., Sandoval, M., y Hernández, J. P. (2022). Contabilidad financiera y toma de decisiones empresariales. *Revista Científica TecnoHumanismo*, 3(2), 1-16. <https://doi.org/10.53673/th.v2i3.112>.
- Hernandez, R., Fernandez, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Editorial Mc Graw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>.
- Hernández, S., y Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51-53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta*. Editorial Mc Graw Hill. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf.
- Hilario, V. K., Castro, O., Mendoza, J. C., de León, I. I., Vélez, D., y Tapia, D. I. (2020). El análisis financiero como herramienta para la toma de decisiones. *XIKUA Boletín Científico De La Escuela Superior De Tlahuelilpan*, 8(15), 25-31. <https://doi.org/10.29057/xikua.v8i15.5309>.

- Huaynate, E. T., Corcino, F. E. y Otalora, C. R. (2019). Incidencia de los estados financieros en la toma de decisiones en las empresas de construcción en la ciudad de Huánuco 2017. *Gaceta Científica*, 5(2), 138–145. <https://doi.org/10.46794/gacien.5.2.1085>.
- Indeed (2021, July 7). *Basic Research vs. Applied Research: What's the Difference?*. Indeed. <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/basic-research-vs-applied-research>.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2022). *Demografía Empresarial en el Perú*. Informe Técnico INEI. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_demografia_empresarial_6.pdf.
- Jalán, T. (2022, June 22). *Profitability Ratios*. Scripbox. <https://scripbox.com/mf/profitability-ratios/>.
- Jansen, D. y Warren, K. (2020, June). *What (Exactly) Is Research Methodology?*. Gradcoach. <https://gradcoach.com/what-is-research-methodology/>.
- López, P. L. (2004). Población, muestra y muestreo. *Punto Cero*, 09(08), 69-74. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es.
- Maldonado, C. (2017). *Análisis administrativo y financiero en la mejora de las decisiones gerenciales de una empresa de servicios turísticos*. [Tesis de maestría. Universidad Carabobo de Venezuela]. Repositorio institucional UTN. <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7041/1/PG%20518%20TESIS.pdf#page=14&zoom=100,148,114>.
- Marcillo, C., Aguilar, C., y Gutiérrez, N. (2021). Análisis financiero: una herramienta clave para la toma de decisiones de gerencia. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(3), 87-106. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.3.544>.
- Martínez, R. M., Tuya, L. C., Martínez, M., Pérez, A., y Cánovas, A. M. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2), 1-19.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017.

McLeod, S.A. (2019, July 30). *What's the difference between qualitative and quantitative research?*. simplypsychology. <https://www.simplypsychology.org/qualitative-quantitative.html>.

Ministerio de Economía y Finanzas - MEF (2018). *Norma Internacional de Contabilidad 1 Presentación de Estados Financieros*. MEF. https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/vigentes/nic/RedBV2018_IAS01_GVT.pdf. Consultado 30 Abril 2022.

Murphy, C. B. (2022, April 26) *Financial Statements Definition*. Investopedia. <https://www.investopedia.com/terms/f/financial-statements.asp>.

Ñaupas, H., Villagómez, A., Novoa, E., y Mejía, E. (2014). *Metodología de la investigación: cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. <http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0028.pdf>.

Ollague, J. K., Ramón, D. I., Soto, C. O., y Novillo, E. F. (2017). Indicadores financieros de gestión: análisis e interpretación desde una visión retrospectiva y prospectiva. *INNOVA Research Journal*, 8.1(2), 22-41. <https://doi.org/10.33890/innova.v2.n8.1.2017.328>.

Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>.

Parrales, V. M., Aguirre, M. E., Velasco, Á. S., y Bastidas, T. Z (2020). Los estados financieros y la toma de decisiones en las pymes. *Journal of Science and Research*, 5(CICACI2020), 2528-8083. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4726284>.

Pedrosa, S. J. (2016, 15 de febrero). *Préstamo - Qué es, definición y significado*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/prestamo.html>.

Pérez, M. A. (2019). Hermenéutica de la Flexibilidad Cognitiva de las Decisiones Estratégicas Empresariales desde la Transcomplejidad. *Revista Científica*,

4(11), 138–155.. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.11.7.138-155>.

Pico, G. (2005). Decisión de desinversión como alternativa de la gestión financiera de una empresa venezolana. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 9(36), 193-200. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212005000400005&lng=es&tlng=es.

Poma, E. y Callohuanca, E. (2019). Análisis económico-financiero y su influencia en la toma de decisiones en una empresa de prestación de servicio de combustible líquido. *Revista Innova Educación*, 1(2), 233-243. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2019.02.009>.

Relat, J. M. (2010). Introducción a la investigación básica. *Centro de investigación biométrica*, 3(33), 221-227. <https://www.sapd.es/revista/2010/33/3/03>.(verificar)

Rensner, F. (2019, 26 de julio). *Por qué es más atractivo alquilar oficinas en vez de comprarlas*. Skepp. <https://skepp.com/es/blog/consejos/por-que-es-mas-atractivo-alquilar-oficinas-en-vez-de-comprarlas>.

Rodas, J. (2019). *Análisis financiero y toma de decisiones en la empresa Autopartes Ferrosos S.R.L.* [Tesis de maestría. Universidad Nacional del Callao]. Repositorio institucional UNAC. <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3549/Rodas%20Valladares%20tesis%20posgrado%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=51&zoom=100,92,176>.

Rösch, G. (2020, 18 de febrero). *¿Qué hace que un proveedor sea "estratégico"?* Una pista: No es el volumen de gasto. JAGGAER. <https://www.jaggaer.com/es/blog/que-hace-que-un-proveedor-sea-estrategico/>.

Rus, E. (2022, 7 de mayo). *Ratios financieros - Qué es, definición y concepto*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/ratios-financieros.html>.

- Rus, E. (2022, 6 de enero). *Análisis vertical y horizontal | 2022*. Economipedia, <https://economipedia.com/definiciones/analisis-vertical-y-horizontal.html>.
- Salkind, N. J. (2010, August 3). *Nonexperimental Designs - Encyclopedia of Research Design*. Thousand Oaks, CA: SAGE. <https://methods.sagepub.com/reference/encyc-of-research-design/n271.xml>.
- Salvador, J. A., Marco, G., y Arquero, R. (2021). Evaluación de la investigación con encuestas en artículos publicados en revistas del área de Biblioteconomía y Documentación. *Revista Española de Documentación Científica*, 44(2), 295-313. <https://doi.org/10.3989/redc.2021.2.1774>.
- Sandoval, S. (2020). *Los estados financieros como instrumento de toma de decisiones gerenciales en Electro Tocache S.A., año 2020*. [Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82043/Sandoval_PSJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Santos, N. (2008). Decisión de Comprar o Alquilar Activos Fijos. *Industrial Data*, 11(2),9-17. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81619829002>.
- Silva, E. (2008, 23 de julio). *Capítulo 10: Inversión en activos fijos. Depreciaciones y amortizaciones*. Mailxmail. <http://www.mailxmail.com/curso-formulacion-proyectos-productivos/inversion-activos-fijos-depreciaciones-amortizaciones>.
- Sousa, V.D., Driesbocadillo, M., y Costa, I.A. (2007). Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. Parte 1: diseños de investigación cuantitativa. . *Revista Latino-americana De Enfermagem*, 15, 502-507.. <https://doi.org/10.1590/S0104-11692007000300022>.
- Spacey, J. (2017, February 19). *8 Examples of Business Infrastructure*. Simplicable. <https://simplicable.com/new/business-infrastructure>.
- Tamplin, T. (2022, june 13). *What Is the Debt Ratio?*. Finance Strategists. <https://learn.financestrategists.com/finance-terms/debt-ratio/?gclid=CjwKCAjw2f->

[VBhAsEiwAO4INeFqy0Vk7d8WUYES1c3PuN6HkxW1PuYO1Ilwfadb-tU8gpvDVAQAEcxoCCBYQAvD BwE.](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(13)00129-9)

Tuovila, A. (2021, July 10) *Horizontal Analysis Definition - Financial Statements*. Investopedia.

<https://www.investopedia.com/terms/h/horizontalanalysis.asp>.

Ventura, J. L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Rev. Cubana Salud Pública*, 43(4), ISSN 1561-3127.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014&lng=es&tlng=en.

Villasís, M. Á., Arias, J., y Miranda, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>.

Villasís, M. Á., Rendón, M. E., y Miranda, M. G. (2016). Estadística descriptiva. *Revista Alergia México*, 63(4), 397-407.

<https://doi.org/10.29262/ram.v63i4.230>.

Virlics, A. (2013). Investment Decision Making and Risk. *Procedia Economics and Finance*, (6), 169-177. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(13\)00129-9](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(13)00129-9).

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA					
Título: El estudio de los informes financieros como herramienta de gestión para la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima - 2021.					
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores		
<p>Problema General: ¿Cómo el estudio de los informes financieros influye en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021?</p> <p>Problemas Específicos: Problema específico 1 ¿Cómo la liquidez influirá en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021? Problema específico 2 ¿Cómo el endeudamiento influirá en la toma de decisiones en una empresa de servicios, Lima 2021? Problema específico 3 ¿Cómo la rentabilidad influirá en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021? Problema específico 4 ¿Cómo el estudio horizontal y vertical de la información financiera influirá en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021?</p>	<p>Objetivo general: Determinar cómo el estudio de los informes financieros influye en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021.</p> <p>Objetivos específicos: Objetivo específico 1 Determinar cómo la liquidez influirá en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021. Objetivo específico 2 Determinar cómo el endeudamiento influirá en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021. Objetivo específico 3 Determinar cómo la rentabilidad influirá en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021. Objetivo específico 4 Determinar cómo el estudio horizontal y vertical de los informes financieros influyen en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021.</p>	<p>Hipótesis general: El estudio de los informes financieros como herramienta de gestión tiene una influencia importante en la toma de decisión en la empresa de servicios, Lima 2021.</p> <p>Hipótesis específicas: Hipótesis específica 1 La liquidez tiene una influencia importante en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021. Hipótesis específica 2 El endeudamiento tiene una influencia importante en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021. Hipótesis específica 3 La rentabilidad tiene una influencia importante en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021. Hipótesis específica 4 El estudio horizontal y vertical de la información financiera tiene una influencia importante en la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima 2021.</p>	Variable 1: Informes Financieros		
			Berry (2021). Los reportes financieros emanan producto de la contabilidad de un negocio, esta información brinda a los gestores y personas externas, una visión clara de la posición financiera y económica del negocio.		
			Dimensiones	Indicadores	Ítems
D1: Indicadores Financieros	Liquidez Endeudamiento Rentabilidad		1: Muy Baja 2: Baja 3: Media 4: Alta 5: Muy Alta	Razones Porcentual	
D2: Análisis Horizontal y Vertical.	Análisis Horizontal Análisis Vertical				

			<p>Variable 2: Toma de decisión</p> <p>Colmenares y Villasmil (2008), La toma de decisión no es más que una habilidad, la cual es natural en la persona, y al momento de utilizarla escogemos entre alternativas que se nos presenten en el camino, estas decisiones pueden ser sencillas o complicadas de tomar o ejecutar.</p>				
			Dimensiones	Indicadores	ítem	Escala de medición	Niveles y rangos
			D1: Toma de Decisión de Inversión.	Inversión de Infraestructura. Inversión de Activos Fijos.		1: Nunca 2: Casi Nunca	Bajo
			D2: Toma de Decisión Estratégica.	Decisión de contratación de alquileres. Decisión de contratación de servicios.		3: A veces 4: Casi siempre	Medio
			D3: Toma de Decisión de Financiamiento.	Préstamos. Reinversión.		5: siempre	Alto
Diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos			Estadística a utilizar		
<p>Nivel: Descriptiva – correlacional</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal.</p> <p>Método: Cuantitativo</p>	<p>Población: Está conformada por 7 Gerentes, colaboradores de la empresa Tcontacto S.A. – sede Lima.</p> <p>Tipo de muestreo: El muestreo será no probabilístico por conveniencia.</p> <p>Tamaño de muestra: Está conformada por 7 Gerentes de la empresa Tcontacto S.A.C. – sede Lima.</p>	<p>Variable 1: Informes Financieros</p> <p>Técnicas: Análisis de documentos y Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuadro de análisis, cuestionarios, y Spss</p> <p>Autor: José Luis Navarro Casanova</p> <p>Año: 2022</p> <p>Ámbito de Aplicación: Individual</p> <p>Forma de Administración: Directa</p>			<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Para este estudio establecemos la necesidad del uso el software Microsoft Excel y el programa SPSS, también se cree que va ser necesario el uso de una estadística descriptiva, así como la inferencial, también se tendrá que aplicar formularios Rho Spearman con la idea de poder establecer la hipótesis planteada, por último, utilizaremos tablas y gráficos para la exhibición de los frutos del presente estudio.</p>		
		<p>Variable 2: Toma de decisión</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionarios, Rho Spearman</p> <p>Autor: José Luis Navarro Casanova</p> <p>Año: 2022</p> <p>Ámbito de Aplicación: Individual</p> <p>Forma de Administración: Directa</p>					

ANEXO 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES					
VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1	Los reportes financieros emanan producto de la contabilidad de un negocio, esta información brinda a los gestores y personas externas, una visión clara de la posición financiera y económica del negocio. (Berry-Johnson, 2021).	Indicadores Financieros	Liquidez Endeudamiento Rentabilidad		Muy Baja (MB) Baja (B) Media (M) Alta (A) Muy Alta (MA)
Informes Financieros		Quien nos dice que los índices o indicadores financieros nos permiten comparar posiciones financieras de un negocio, con valores ideales de empresas del sector. (Rus, 2020).			
		Análisis Horizontal y Vertical	Análisis Horizontal Análisis Vertical		
		Nos dice que son dos herramientas de comparación en el tiempo, estas dos herramientas podrían ser consideradas las más sencillas y más utilizadas, ya que pueden ser realizadas en hojas de cálculos. (RUS, 2022)			
VARIABLE 2	La toma de decisión no es más que una habilidad, la cual es natural en la persona, y al momento de utilizarla escogemos entre alternativas que se nos presenten en el camino, estas decisiones pueden ser sencillas o complicadas de tomar o ejecutar. (Colmenares y Villasmil, 2008)	Toma de Decisión de Inversión.	Inversión de Infraestructura. Inversión de Activos Fijos.		Nunca (N) Casi nunca (CN) A veces (AV) Casi siempre (CS) Siempre (S)
		Las decisiones de inversión son para generar beneficios para el negocio, pero muchas veces se pueden tomar decisiones para ciertas líneas de negocio, no tan beneficiosos, pero sí estratégicos para la concepción de otras unidades de negocio, que cuando estas se unen, si generan márgenes importantes para la empresa. (Gallo, 2015)			
Toma de decisión		Toma de Decisión Estratégica.	Decisión de contratación de alquileres. Decisión de contratación de servicios		
		Las decisiones estratégicas al arrastrar el consumo importante de recursos de la empresa, no llegan a ser fácil de tomarlas, por lo mismo estas decisiones son tomadas muy de vez en cuando, pues son decisiones con una proyección en el tiempo, por lo general a mediano o largo plazo. (Ariño, 2010)			
		Toma de Decisión de Financiamiento.	Préstamos. Reinversión.		
		La toma de decisiones financieras es necesario que estén amarradas al incremento de los beneficios o la reducción de los costos, siempre que la decisión esté amarrada a estos dos puntos, la decisión va ser totalmente racional. (Bernal, 2017)			

ANEXO 03: CARTA DE PRESENTACIÓN PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

CARTA DE PRESENTACIÓN

Estimado Mg. Baquedano Cabrera, Luis Clemente

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉZ DE JUICIO DE EXPERTOS

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo hacer conocimiento que, siendo estudiante de la universidad César Vallejo de la escuela de Posgrado de la Maestría en Finanzas, requiere validar los instrumentos con los cuales recogerá la información necesaria para desarrollar la investigación para optar el grado de Maestro en Finanzas.

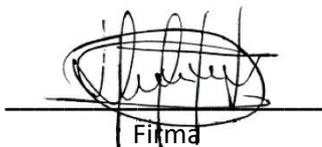
La investigación se titula: “**El Estudio de los Informes Financieros como herramienta de Gestión para Toma de Decisiones en una Empresa de Servicios, Lima - 2021**”, y siendo imprescindible contar con los docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de psicología, educación y/o investigación.

El expediente de validación cuenta con la siguiente documentación:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

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

Atentamente



Handwritten signature of José Luis Navarro Casanova, written in black ink over a horizontal line. The signature is stylized and cursive.

C.P.P. José Luis Navarro Casanova
D.N.I.: 40918309

DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES (INDICADORES)

Variable 1: Informes financieros

Berry (2021). Quien nos dice que los reportes financieros emanan producto de la contabilidad de un negocio, esta información brinda a los gestores y personas externas, una visión clara de la posición financiera y económica del negocio.

- a) **Indicadores financieros;** Quien nos dice que los índices o indicadores financieros nos permiten comparar posiciones financieras de un negocio, con valores ideales de empresas del sector. (**Rus, 2020**)
- b) **Análisis horizontal y vertical;** Nos dice que son dos herramientas de comparación en el tiempo, estas dos herramientas podrían ser consideradas las más sencillas y más utilizadas, ya que pueden ser realizadas en hojas de cálculos. (**RUS, 2022**)

Variable 2: Toma de decisión

Colmenares y Villasmil (2008). Que nos dicen que la toma de decisiones no es más que una habilidad, la cual es natural en la persona, y al momento de utilizarla escogemos entre alternativas que se nos presenten en el camino, estas decisiones pueden ser sencillas o complicadas de tomar o ejecutar.

- a) **Toma de decisión de inversión;** Las decisiones de inversión son para generar beneficios para el negocio, pero muchas veces se pueden tomar decisiones para ciertas líneas de negocio, no tan beneficiosos, pero sí estratégicos para la concepción de otras unidades de negocio, que cuando estas se unen, si generan márgenes importantes para la empresa. (**Gallo, 2015**)
- b) **Toma de decisión estratégica;** Las decisiones estratégicas al arrastrar el consumo importante de recursos de la empresa, no llegan a ser fácil de tomarlas, por lo mismo estas decisiones son tomadas muy de vez en cuando, pues son decisiones con una proyección en el tiempo, por lo general a mediano o largo plazo. (**Ariño, 2010**)
- c) **Toma de decisión de financiamiento;** La toma de decisiones financieras es necesario que estén amarradas al incremento de los beneficios o la reducción de los costos, siempre que la decisión esté amarrada a estos dos puntos, la decisión va ser totalmente racional. (**Bernal, 2017**)

ANEXO 04: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INFORMACIÓN FINANCIERA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia(1)		Relevancia(2)		Claridad (3)		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Indicadores Financieros	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿La empresa realiza un análisis periódico de su liquidez?	x		x		x		
2	¿La empresa cuenta con la liquidez que garantice el desarrollo normal de sus operaciones?	x		x		x		
3	¿Las operaciones de la empresa le permiten generar la liquidez necesaria, para el cumplimiento de sus objetivos?	x		x		x		
4	¿La empresa analiza en forma periódica su nivel de endeudamiento, a través de los indicadores financieros?	x		x		x		
5	¿La empresa realiza un análisis periódico de su nivel de endeudamiento a largo plazo?	x		x		x		
6	¿ La empresa realiza un análisis periódico de su nivel de endeudamiento a corto plazo?	x		x		x		
7	¿El patrimonio de la empresa le permite respaldar financiamiento de inversión a largo plazo?	x		x		x		
8	¿La empresa realiza un análisis periódico de su rentabilidad?	x		x		x		
9	¿La operatividad de la empresa le permite obtener la rentabilidad requerida?	x		x		x		
10	¿La empresa genera la rentabilidad necesaria, para reinvertir en sus operaciones?	x		x		x		
	Dimensión 2: Análisis horizontal y vertical	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿La empresa realiza un análisis periódico utilizando el análisis horizontal y vertical en sus informes financieros?	x		x		x		
12	¿La empresa realiza una comparación de su análisis vertical, con periodos anteriores?	x		x		x		

13	¿La empresa realiza en el análisis vertical del estado de resultados, una comparación de sus márgenes con empresas del sector?	x		x		x	
14	¿Qué importancia tiene el análisis vertical y horizontal para el control de las diferentes partidas encontradas en los informes financieros?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (x)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Luis Clemente Baquedano Cabrera **DNI:** 17843413

Especialidad del validador: Auditoría y Gestión Empresarial

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

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

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

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

11 de junio del 2022



.....
Firma del experto Informante.

ANEXO 05: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE LA TOMA DE DECISIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia(1)		Relevancia(2)		Claridad (3)		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Decisión de inversión	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿La empresa considera el estudio de los informes financieros, antes de realizar una inversión para la generación del crecimiento de la rentabilidad?	x		x		x		
2	¿La empresa toma en cuenta la posición financiera, antes de la compra de equipos de cómputo e intangibles?	x		x		x		
3	¿La empresa considera la posición financiera, antes de la compra de vehículos?	x		x		x		
4	¿La empresa considera el estudio de los informes financieros antes de proceder con una inversión de equipamiento de infraestructura?	x		x		x		
	Dimensión 2: Decisión estratégica	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿La empresa cuenta con políticas o procedimientos para la contratación de servicios o alquileres indispensables para la operación?	x		x		x		
6	¿La empresa considera el estudio de los informes financieros, antes de proceder con el alquiler de oficinas nuevas para la operación?	x		x		x		
7	¿La empresa verifica que los alquileres vigentes, cubren una necesidad que genere la rentabilidad requerida?	x		x		x		
8	¿La empresa considera el estudio de los informes financieros, antes de proceder con la contratación de servicios indispensables para el funcionamiento de la operación?	x		x		x		

9	¿La empresa verifica que los servicios contratados vigentes, cubren una necesidad que genere la rentabilidad requerida?	x		x		x		
	Dimensión 3: Decisiones de financiamiento	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿La empresa cuenta con políticas o procedimientos para el financiamiento externo, enmarcado en el mejoramiento de la rentabilidad?	x		x		x		
11	¿La empresa considera el estudio de la liquidez para establecer el tiempo y los montos de los financiamientos externos?	x		x		x		
12	¿La empresa considera el estudio del endeudamiento para establecer la necesidad de préstamos y reinversión?	x		x		x		
13	¿La empresa detecta la necesidad de un financiamiento externo o reinversión, producto del estudio de los informes financieros?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (x)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Luis Clemente Baquedano Cabrera **DNI:** 17843413

Especialidad del validador: Auditoría y Gestión Empresarial.

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

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

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

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

11 de junio del 2022



.....
Firma del experto Informante.

ANEXOS 06: CUESTIONARIO DE LA PRIMERA VARIABLE INFORMES FINANCIEROS

INFORMES FINANCIEROS

Estimado Colaborador:

A continuación, usted resolverá un cuestionario que ayudará a obtener resultados estadísticos, para el desarrollo de un trabajo de investigación que se ha venido realizando durante todo este tiempo, se le solicita sinceridad y transparencia en la solución de las preguntas; para ello debe marcar con una “x” en el casillero de su respuesta:

MUY BAJA (MB)	BAJA (B)	MEDIA (M)	ALTA (A)	MUY ALTA (MA)
1	2	3	4	5

N°	Dimensiones - Informes Financieros	Escala				
		MB	B	M	A	MA
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1 - Indicadores Financieros						
1	¿La empresa realiza un análisis periódico de su liquidez?					
2	¿La empresa cuenta con la liquidez que garantice el desarrollo normal de sus operaciones?					
3	¿Las operaciones de la empresa le permiten generar la liquidez necesaria, para el cumplimiento de sus objetivos?					
4	¿La empresa analiza en forma periódica su nivel de endeudamiento, a través de los indicadores financieros?					
5	¿La empresa realiza un análisis periódico de su nivel de endeudamiento a largo plazo?					
6	¿La empresa realiza un análisis periódico de su nivel de endeudamiento a corto plazo?					
7	¿El patrimonio de la empresa le permite respaldar financiamiento de inversión a largo plazo?					
8	¿La empresa realiza un análisis periódico de su rentabilidad?					
9	¿La operatividad de la empresa le permite obtener la rentabilidad requerida?					
10	¿La empresa genera la rentabilidad necesaria, para reinvertir en sus operaciones?					

DIMENSIÓN 2 - Análisis horizontal y vertical					
11	¿La empresa realiza un análisis periódico utilizando el análisis horizontal y vertical en sus informes financieros?				
12	¿La empresa realiza una comparación de su análisis vertical, con periodos anteriores?				
13	¿La empresa realiza en el análisis vertical del estado de resultados, una comparación de sus márgenes con empresas del sector?				
14	¿Qué importancia tiene el análisis vertical y horizontal para el control de las diferentes partidas encontradas en los informes financieros?				

ANEXOS 07: CUESTIONARIO DE LA SEGUNDA VARIABLE TOMA DE DECISIÓN

TOMA DE DECISIÓN

Estimado Colaborador:

A continuación, usted resolverá un cuestionario que ayudará a obtener resultados estadísticos, para el desarrollo de un trabajo de investigación que se ha venido realizando durante todo este tiempo, se le solicita sinceridad y transparencia en la solución de las preguntas; para ello debe marcar con una “x” en el casillero de su respuesta:

NUNCA (N)	CASI NUNCA (CN)	A VECES (A)	CASI SIEMPRE (CS)	SIEMPRE (S)
1	2	3	4	5

N ^o	Dimensiones - Toma de decisión	Escala				
		MB	B	M	A	MA
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1 - Decisión de inversión						
1	¿La empresa considera el estudio de los informes financieros, antes de realizar una inversión para la generación del crecimiento de la rentabilidad?					
2	¿La empresa toma en cuenta la posición financiera, antes de la compra de equipos de cómputo e intangibles?					
3	¿La empresa considera la posición financiera, antes de la compra de vehículos?					
4	¿La empresa considera el estudio de los informes financieros antes de proceder con una inversión de equipamiento de infraestructura?					
DIMENSIÓN 2 - Decisión estratégica						
5	¿La empresa cuenta con políticas o procedimientos para la contratación de servicios o alquileres indispensables para la operación?					
6	¿La empresa considera el estudio de los informes financieros, antes de proceder con					

	el alquiler de oficinas nuevas para la operación?					
7	¿La empresa verifica que los alquileres vigentes, cubren una necesidad que genere la rentabilidad requerida?					
8	¿La empresa considera el estudio de los informes financieros, antes de proceder con la contratación de servicios indispensables para el funcionamiento de la operación?					
9	¿La empresa verifica que los servicios contratados vigentes, cubren una necesidad que genere la rentabilidad requerida?					
DIMENSIÓN 3 - Decisiones de financiamiento						
10	¿La empresa cuenta con políticas o procedimientos para el financiamiento externo, enmarcado en el mejoramiento de la rentabilidad?					
11	¿La empresa considera el estudio de la liquidez para establecer el tiempo y los montos de los financiamientos externos?					
12	¿La empresa considera el estudio del endeudamiento para establecer la necesidad de préstamos y reinversión?					
13	¿La empresa detecta la necesidad de un financiamiento externo o reinversión, producto del estudio de los informes financieros?					

ANEXOS 08: CONSENTIMIENTO CUESTIONARIO VARIABLE INFORMACIÓN FINANCIERA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación titulada “**El Estudio de los Informes Financieros como Herramienta de Gestión para la Toma de Decisión en una Empresa de Servicios, Lima - 2021**”, es desarrollada por José Luis Navarro Casanova, investigador(a) del programa académico de maestría en Finanzas de la Universidad César Vallejo, cuyo objetivo de estudio fue determinar cómo el estudio de los informes financieros influye en la toma de decisiones en una empresa de servicios, Lima 2021.

En caso de acceder a participar en este estudio, se le pedirá responder un cuestionario de 14 preguntas. El cuestionario tomará 20 minutos aproximadamente. La participación en este estudio es voluntaria. La información que se recolecta será confidencial. Además, no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, tiene la posibilidad de conocer los resultados obtenidos para ser utilizado en la mejora de algún proceso.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas correspondientes en forma directa o al correo electrónico jnavarrocas@ucvvirtual.edu.pe. Desde ya se agradece su participación.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, ya he sido informado (a) sobre el objetivo del estudio. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento.

Fecha: Lima, 21 de junio del 2022

Nombres y apellidos y Firma de participante:



Firma de investigador(a)

ANEXOS 09: CONSENTIMIENTO CUESTIONARIO VARIABLE TOMA DE DECISIÓN

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación titulada “**El Estudio de los Informes Financieros como Herramienta de Gestión para la Toma de Decisión en una Empresa de Servicios, Lima - 2021**”, es desarrollada por José Luis Navarro Casanova, investigador(a) del programa académico de maestría en Finanzas de la Universidad César Vallejo, cuyo objetivo de estudio fue determinar cómo el estudio de los informes financieros influye en la toma de decisiones en una empresa de servicios, Lima 2021.

En caso de acceder a participar en este estudio, se le pedirá responder un cuestionario de 13 preguntas. El cuestionario tomará 20 minutos aproximadamente. La participación en este estudio es voluntaria. La información que se recolecta será confidencial. Además, no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, tiene la posibilidad de conocer los resultados obtenidos para ser utilizado en la mejora de algún proceso.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas correspondientes en forma directa o al correo electrónico jnavarrocas@ucvvirtual.edu.pe. Desde ya se agradece su participación.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, ya he sido informado (a) sobre el objetivo del estudio. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento.

Fecha: Lima, 21 de junio del 2022

Nombres y apellidos y Firma de participante:



Firma de investigador(a)

ANEXOS 10: CONSENTIMIENTO DE LA EMPRESA TCONTACTO S.A.C.



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20513789620
TCONTACTO S.A.C.	
Nombre del Titular o Representante legal: Gerente General	
Nombres y Apellidos: KURT MARIO JUNEK QUIROZ	DNI: 09994237

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo no autorizo publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
El Estudio de los Informes Financieros como Herramienta de Gestión para la Toma de Decisión en una Empresa de Servicios, Lima – 2021.	
Nombre del Programa Académico: Maestría en finanzas	
Autor: Nombres y Apellidos José Luis, Navarro Casanova	DNI: 40918309

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Lima, 17 de junio del 2022

Firma: 

Kurt Mario, Junek Quiroz

Gerente General

ANEXOS 11: ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA
TCONTACTO S.A.C.



TCONTACTO S.A.C
RUC: 20513789620
Av. Alfredo Benavides 2180 - Miraflores

fecha: 17/06/2022

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

Al 31 de Diciembre de 2021
(Expresados en Soles)

		2021	2020		2021	2020
ACTIVO				PASIVO Y PATRIMONIO		
ACTIVO CORRIENTE				PASIVO CORRIENTE		
Efectivo y equivalente de efectivo	Nota 1	1,453,990	3,919,152	Sobregiros Bancarios		
Inversiones disponibles	Nota 1	5,499,501	2,000,000	Obligaciones Financieras		
Cuentas por cobrar	Nota 2	576,260	413,529	Cuentas por Pagar a Proveedores	Nota 7	105,603
Otras Cuentas por Cobrar	Nota 3	1,390,267	748,260	Otras Cuentas por Pagar	Nota 8	1,007,560
Inventarios	Nota 4	30,000	150,300			127,487
Gastos Pagados por Anticipo	Nota 5	486,893	460,456			759,081
Otros Activos Diferidos	Nota 5	60,104	60,104			
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		9,497,015	7,751,801	TOTAL PASIVO CORRIENTE		1,113,163
						886,568
ACTIVO NO CORRIENTE				PASIVO NO CORRIENTE		
Cuentas por Cobrar a Largo Plazo				Deudas a Largo Plazo	Nota 9	5,490,579
Otras Ctas. por Cobrar a Largo Plazo				Cuentas Por Pagar a Proveedores		5,502,808
Inmuebles, Maquinarias y Equipos	Nota 6	184,705	236,167	Otras Cuentas por Pagar		
Activos Intangibles	Nota 6	654,269	541,013	Obligaciones Financieras		
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		838,974	777,180	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		5,490,579
						5,502,808
				TOTAL PASIVO		6,603,742
						6389376
				PATRIMONIO		
				Capital	Nota 10	1,000,000
				Reserva Legal	Nota 10	200,000
				Utilidades Acumuladas	Nota 11	985,340
				Resultados del Ejercicio	Nota 11	1,546,907
				TOTAL PATRIMONIO		3,732,247
						2,139,605
TOTAL ACTIVO		10,335,989	8,528,981	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		10,335,989
						8,528,981

KURT MARIO JUNEKE QUIROZ
GERENTE GENERAL

ANEXOS 12: ESTADO DE RESULTADO DE LA EMPRESA TCONTACTO S.A.C.



TCONTACTO S.A.C
 RUC: 20513789620
 Av. Alfredo Benavides 2180 - Miraflores

fecha: 17/06/2022

ESTADO DE RESULTADOS Al 31 de Diciembre de 2021 (Expresados en Soles)

	N°	2021	2020
Ingresos			
Ingresos	Nota 12	17,286,269	12,958,284
Costo de ventas	Nota 13	-11,152,600	-8,620,402
Resultado Bruto		6,133,669	4,337,882
Gastos administrativos	Nota 14	-3,179,758	-2,768,554
Gastos de ventas	Nota 15	-972,971	-930,490
Otros Ingresos	Nota 16	225,115	134,706
Otros gastos	Nota 16	-2,000	
Resultado Operativo		2,204,054	773,544
Ingresos Financieros	Nota 17	284,755	42,568
Gastos Financieros	Nota 17	-242,095	-215,367
Resultado Antes de Particip. e Imp.		2,246,714	600,745
Participación de los trabajadores	Nota 18	-102,574	-30,037
Imp. A la Renta	Nota 18	-597,233	-178,249
Resultado Neto		1,546,907	392,459

KURT MARIO JUNEK QUIROZ
 GERENTE GENERAL

ANEXOS 13: ANÁLISIS HORIZONTAL Y VERTICAL DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA TCONTACTO S.A.C.

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

Al 31 de Diciembre de 2021

(Expresados en Soles)

		Dic-21	%	Dic-20	%	VARIACIÓN	%
ACTIVO							
ACTIVO CORRIENTE							
Efectivo y equivalente de efectivo	Nota 1	1,453,990	14%	3,919,152	46%	-2,465,162	-32%
Inversiones disponibles	Nota 1	5,499,501	53%	2,000,000	23%	3,499,501	30%
Cuentas por cobrar	Nota 2	576,260	6%	413,529	5%	162,731	1%
Otras Cuentas por Cobrar	Nota 3	1,390,267	13%	748,260	9%	642,007	5%
Inventarios	Nota 4	30,000	0%	150,300	2%	-120,300	-1%
Gastos Pagados por Anticipo	Nota 5	486,893	5%	460,456	5%	26,437	-1%
Otros Activos Diferidos	Nota 5	60,104	1%	60,104	1%	0	0%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		9,497,015	92%	7,751,801	91%	1,745,214	1%
ACTIVO NO CORRIENTE							
Cuentas por Cobrar a Largo Plazo							
Otras Ctas. por Cobrar a Largo Plazo							
Inmuebles, Maquinarias y Equipos	Nota 6	184,705	2%	236,167	3%	-51,462	-1%
Activos Intangibles	Nota 6	654,269	6%	541,013	6%	113,256	0%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		838,974	8%	777,180	9%	61,794	-1%
TOTAL ACTIVO		10,335,989	100%	8,528,981	100%	1,807,008	0%
PASIVO Y PATRIMONIO							
PASIVO CORRIENTE							
Sobregiros Bancarios							
Obligaciones Financieras							
Cuentas por Pagar a Proveedores	Nota 7	105,603	1%	127,487	1%	-21,884	0%
Otras Cuentas por Pagar	Nota 8	1,007,560	10%	759,081	9%	248,479	1%
TOTAL PASIVO CORRIENTE		1,113,163	11%	886,568	10%	226,595	0%
PASIVO NO CORRIENTE							
Deudas a Largo Plazo	Nota 9	5,490,579	53%	5,502,808	65%	-12,229	-11%
Cuentas Por Pagar a Proveedores							
Otras Cuentas por Pagar							
Obligaciones Financieras							
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		5,490,579	53%	5,502,808	65%	-12,229	-11%
TOTAL PASIVO		6,603,742	64%	6,389,376	75%	214,366	-11%
PATRIMONIO							
Capital	Nota 10	1,000,000	10%	500,000	6%	500,000	4%
Reserva Legal	Nota 10	200,000	2%	100,000	1%	100,000	1%
Utilidades Acumuladas	Nota 11	985,340	10%	1,147,146	13%	-161,806	-4%
Resultados del Ejercicio	Nota 11	1,546,907	15%	392,459	5%	1,154,448	10%
TOTAL PATRIMONIO		3,732,247	36%	2,139,605	25%	1,592,642	11%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		10,335,989	100%	8,528,981	100%	1,807,008	0%

ANEXOS 14: ANÁLISIS HORIZONTAL Y VERTICAL DEL ESTADO DE RESULTADO DE LA EMPRESA TCONTACTO S.A.C.

ESTADO DE RESULTADOS

Al 31 de Diciembre de 2021

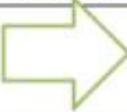
(Expresados en Soles)

	N°	2021	%	2020	%	VARIACIÓN	%
Ingresos							
Ingresos	Nota 12	17,286,269	100%	12,958,284	100%	4,327,985	0%
Costo de ventas	Nota 13	-11,152,600	-65%	-8,620,402	-67%	-2,532,198	2%
Resultado Bruto		6,133,669	35%	4,337,882	33%	1,795,787	2%
Gastos administrativos	Nota 14	-3,179,758	-18%	-2,768,554	-21%	-411,204	3%
Gastos de ventas	Nota 15	-972,971	-6%	-930,490	-7%	-42,481	2%
Otros Ingresos	Nota 16	225,115	1%	134,706	1%	90,409	0%
Otros gastos	Nota 16	-2,000	0%		0%	-2,000	0%
Resultado Operativo		2,204,054	13%	773,544	6%	1,430,510	7%
Ingresos Financieros	Nota 17	284,755	2%	42,568	0%	242,187	1%
Gastos Financieros	Nota 17	-242,095	-1%	-215,367	-2%	-26,728	0%
Resultado Antes de Particip. e Imp.		2,246,714	13%	600,745	5%	1,645,969	8%
Participación de los trabajadores	Nota 18	-102,574	-1%	-30,037	0%	-72,537	0%
Imp. A la Renta	Nota 18	-597,233	-3%	-178,249	-1%	-418,984	-2%
Resultado Neto		1,546,907	9%	392,459	3%	1,154,448	6%

ANEXOS 15: PARÁMETROS DE CONVERSIÓN DE ESCALA DE MEDICIÓN DE RESULTADOS DE ENCUESTA.

Establecimiento de parámetros de conversión

Se partió por establecer la calificación que obtendría la variable, misma que se evidencia a continuación:

Respuestas originales de instrumentos	Valoración	Respuesta final valorada
Nunca (1)		Baja
Casi nunca (2)		Media
A veces (3)		Alta
Casi siempre (4)		
Siempre (5)		

Procedimiento de conversión

Una vez establecidas las respuestas valoradas, se procedió a calcular los intervalos que serían empleados para catalogar cada respuesta ponderada por cada sujeto analizado:

Cantidad de Escalas Valorativas	=	3
N° de Preguntas	=	10
Valor Mínimo por ítem	=	1
Valor Máximo por ítem	=	5
Máximo (N° preguntas x Val. Max)	=	50
Mínimo (N° preguntas x Val. Min)	=	10
Rango (Máximo – Mínimo)	=	40
Amplitud del Intervalo (Rango / 3)	=	13

Establecimiento de rangos para escalas valoradas

Una vez establecido la amplitud de intervalo, se procedió a efectuar rangos para cada una de las escalas a emplear en la calificación de las variables. El resultado final es el siguiente:

Calificación	Rango	
	Desde	Hasta
Baja	10	22
Media	23	35
Alta	36	50

Ficha técnica del cuestionario sobre Rentabilidad

ANEXOS 16: CRONOGRAMA DE PRÉSTAMO REACTIVA PERÚ 1 REFINANCIADO EN EL 2021 DE LA EMPRESA TCONTACTO S.A.C.

Cronograma del crédito Reprogramado Reactiva 1.

COL PLC

LIQUIDACIONES

Nro Operación { D194 } { 898251 } Moneda: 0001 T.Ope: PAG Auxiliar: FFC
 Cliente TCONTACTO SAC
 Valores en SOL Fecha Desembolso 03052021 Ing. Dif. 0,00
 Monto Crédito 2471495,95 Intereses 106285,00 Int. ret. 0,00
 Comisiones 0,00 Seguros 0,00 Impuesto 0,00
 Gastos 0,00 Gast Jud MN 0,00 G. Jud ME 0,00
 Valor Neto 0,00 Tasa Total 1,6700

Nro	S	Fec_Venc	Interes	Capital	Seguro	Comision	Total_Cuota	Fecha de pago
1	C	03062021	3527.31	0,00	0,00	0,00	3527.31	07/07/2021
2	C	05072021	3641.18	0,00	0,00	0,00	3641.18	07/07/2021
3		03082021	3299.59	0,00	0,00	0,00	3299.59	03/08/2021
4		03092021	3527.31	0,00	0,00	0,00	3527.31	03/09/2021
5		04102021	3527.31	0,00	0,00	0,00	3527.31	04/10/2021
6		03112021	3413.45	0,00	0,00	0,00	3413.45	03/11/2021
7		03122021	3413.45	0,00	0,00	0,00	3413.45	03/12/2021
8		03012022	3527.31	0,00	0,00	0,00	3527.31	03/01/2022
9		03022022	3527.31	0,00	0,00	0,00	3527.31	03/02/2022
10		03032022	3185.74	0,00	0,00	0,00	3185.74	03/03/2022
11		04042022	3641.18	0,00	0,00	0,00	3641.18	04/04/2022
12		03052022	3299.59	0,00	0,00	0,00	3299.59	03/05/2022
13		03062022	3527.31	66924.08	0,00	0,00	70451.39	03/06/2022
14		04072022	3431.8	67019.59	0,00	0,00	70451.39	04/07/2022
15		03082022	3228.46	67222.93	0,00	0,00	70451.39	
16		05092022	3449.41	67001.98	0,00	0,00	70451.39	
17		03102022	2840.07	67611.32	0,00	0,00	70451.39	
18		03112022	3048.09	67403.30	0,00	0,00	70451.39	
19		05122022	3047.18	67404.21	0,00	0,00	70451.39	
20		03012023	2671.33	67780.06	0,00	0,00	70451.39	
21		03022023	2758.96	67692.43	0,00	0,00	70451.39	
22		03032023	2404.53	68046.86	0,00	0,00	70451.39	
23		03042023	2565.23	67886.16	0,00	0,00	70451.39	
24		03052023	2388.66	68062.73	0,00	0,00	70451.39	
25		05062023	2524.3	67927.09	0,00	0,00	70451.39	
26		03072023	2024.03	68397.36	0,00	0,00	70451.39	
27		03082023	2176.64	68274.75	0,00	0,00	70451.39	
28		04092023	2146.32	68305.07	0,00	0,00	70451.39	
29		03102023	1853.78	68597.61	0,00	0,00	70451.39	
30		03112023	1883.81	68567.58	0,00	0,00	70451.39	
31		04122023	1785.95	68665.44	0,00	0,00	70451.39	
32		03012024	1633.47	68817.92	0,00	0,00	70451.39	
33		05022024	1692.38	68759.01	0,00	0,00	70451.39	
34		04032024	1347.16	69104.23	0,00	0,00	70451.39	
35		03042024	1348.01	69103.38	0,00	0,00	70451.39	
36		03052024	1252.57	69198.82	0,00	0,00	70451.39	
37		03062024	1195.59	69255.80	0,00	0,00	70451.39	
38		03072024	1061.35	69390.04	0,00	0,00	70451.39	
39		05082024	1062.14	69389.25	0,00	0,00	70451.39	
40		03092024	840.67	69610.72	0,00	0,00	70451.39	
41		03102024	773.54	69677.85	0,00	0,00	70451.39	
42		04112024	722.49	69728.90	0,00	0,00	70451.39	
43		03122024	561.62	69889.77	0,00	0,00	70451.39	
44		03012025	500.63	69950.76	0,00	0,00	70451.39	
45		03022025	400.8	70050.59	0,00	0,00	70451.39	
46		03032025	271.69	70179.70	0,00	0,00	70451.39	
47		03042025	200.66	70250.73	0,00	0,00	70451.39	
48		05052025	103.64	70347.93	0,00	0,00	70451.57	

ANEXOS 17: CRONOGRAMA DE PRÉSTAMO REACTIVA PERÚ 2 REFINANCIADO EN EL 2021 DE LA EMPRESA TCONTACTO S.A.C.

Cronograma del crédito Reprogramado Reactiva 2.

COL PLC LIQUIDACIONES 14/09/2021

Nro Operacion { D194 } { 906934 } Moneda: 0001 T.Ope: PAG Auxiliar: FF2
 Cliente TCONTACTO SAC
 Valores en SOL Fecha Desembolso 02082021 Ing. Dif. 0,00
 Monto Credit 2829418,26 Intereses 113595,66 Int. ret. 0,00
 Comisiones 0,00 Seguros 0,00 Impuesto 0,00
 Gastos 0,00 Gast Jud MN 0,00 G. Jud ME 0,00
 Valor Neto 0,00 Tasa Total 1,5600

Nro	S	Fec_Venc	Interes	Capital	Seguro	Comision	Total_Cuota	Fecha de pago
1	M	02092021	3774.02	0,00	0,00	0,00	3774.02	15/09/2021
2		04102021	3895.85	0,00	0,00	0,00	3895.85	04/10/2021
3		02112021	3530.39	0,00	0,00	0,00	3530.39	02/11/2021
4		02122021	3652.20	0,00	0,00	0,00	3652.20	02/12/2021
5		03012022	3895.85	0,00	0,00	0,00	3895.85	03/01/2022
6		02022022	3652.2	0,00	0,00	0,00	3652.20	02/02/2022
7		02032022	3408.58	0,00	0,00	0,00	3408.58	02/03/2022
8		04042022	4017.68	0,00	0,00	0,00	4017.68	04/04/2022
9		02052022	3408.58	0,00	0,00	0,00	3408.58	02/05/2022
10		02062022	3774.02	0,00	0,00	0,00	3774.02	02/06/2022
11		04072022	3895.85	0,00	0,00	0,00	3895.85	04/07/2022
12		02082022	3530.39	0,00	0,00	0,00	3530.39	
13		02092022	3774.02	76742.04	0,00	0,00	80516.06	
14		03102022	3671.66	76844.4	0,00	0,00	80516.06	
15		02112022	3453.95	77062.11	0,00	0,00	80516.06	
16		02122022	3354.48	77161.58	0,00	0,00	80516.06	
17		02012023	3363.45	77152.61	0,00	0,00	80516.06	
18		02022023	3260.54	77255.52	0,00	0,00	80516.06	
19		02032023	2851.75	77664.31	0,00	0,00	80516.06	
20		03042023	3152.48	77363.58	0,00	0,00	80516.06	
21		02052023	2760.22	77755.84	0,00	0,00	80516.06	
22		02062023	2847	77669.06	0,00	0,00	80516.06	
23		03072023	2743.4	77772.66	0,00	0,00	80516.06	
24		02082023	2554.45	77961.61	0,00	0,00	80516.06	
25		04092023	2699.38	77816.68	0,00	0,00	80516.06	
26		02102023	2196.39	78319.67	0,00	0,00	80516.06	
27		02112023	2327.41	78188.65	0,00	0,00	80516.06	
28		04122023	2294.88	78221.18	0,00	0,00	80516.06	
29		02012024	1982	78534.06	0,00	0,00	80516.06	
30		02022024	2014.03	78502.03	0,00	0,00	80516.06	
31		04032024	1909.32	78606.74	0,00	0,00	80516.06	
32		02042024	1687.98	78828.08	0,00	0,00	80516.06	
33		02052024	1644.47	78871.59	0,00	0,00	80516.06	
34		03062024	1645.58	78870.48	0,00	0,00	80516.06	
35		02072024	1392.8	79123.26	0,00	0,00	80516.06	
36		02082024	1383.38	79132.68	0,00	0,00	80516.06	
37		02092024	1277.83	79238.23	0,00	0,00	80516.06	
38		02102024	1134.3	79381.76	0,00	0,00	80516.06	
39		04112024	1135.09	79380.97	0,00	0,00	80516.06	
40		02122024	867.37	79648.69	0,00	0,00	80516.06	
41		02012025	854.13	79661.93	0,00	0,00	80516.06	
42		03022025	772.01	79744.05	0,00	0,00	80516.06	
43		03032025	579.39	79936.67	0,00	0,00	80516.06	
44		02042025	517.62	79998.44	0,00	0,00	80516.06	
45		02052025	414.35	80101.71	0,00	0,00	80516.06	
46		02062025	321.33	80194.73	0,00	0,00	80516.06	
47		02072025	207.44	80308.62	0,00	0,00	80516.06	
48		04082025	114.17	80402.04	0,00	0,00	80516.21	

ANEXOS 18: DETALLE DE LA PARTIDA FONDOS DE INVERSIÓN DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA TCONTACTO S.A.C.

TCONTACTO S.A.C.
Notas del Estado de Situación al 31.12.2021
NOTA 1

1112101	Valores emitidos por el sistema financiero - Costo	5,499,500.61
		5,499,500.61

Detalle de cada saldo al 31.12.2021

CREDICORP CAPITAL PERU S.A.A.

Código Cuenta: 1112101			
Periodo	Fecha	Importe (MEST)	Débito
20211231	21/10/2020	USD 40,668.52	146,000.00
20211231	23/10/2020	USD 55,463.12	200,000.00
20211231	23/10/2020	USD 42,706.60	154,000.00
20211231	05/11/2020	USD 55,432.37	200,000.00
20211231	05/11/2020	USD 69,290.47	250,000.00
20211231	05/11/2020	USD 69,290.47	250,000.00
20211231	05/11/2020	USD 83,148.56	305,125.61

ASB BANK CORP

Código Cuenta: 1112101			
Periodo	Fecha	Importe (MEST)	Débito
20211231	02/11/2021	USD 200,000.00	798,400.00
20211231	02/11/2021	USD 200,000.00	798,400.00
20211231	02/11/2021	USD 100,000.00	399,200.00
20211231	02/11/2021	USD 135,000.00	538,920.00
20211231	02/11/2021	USD 135,000.00	538,920.00
20211231	02/11/2021	USD 135,000.00	538,920.00
20211231	08/11/2021	USD 95,000.00	381,615.00


KURT JUNEKE QUIROZ
GERENTE GENERAL
TCONTACTO SAC

ANEXOS 19: CÁLCULO DE RATIOS UTILIZADOS EN EL ANÁLISIS DESCRIPTIVO:

RATIOS DE LIQUIDEZ			
AÑOS	2020	2021	
$\frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$	7,751,801	9,497,015	
LIQUIDEZ CORRIENTE	8.74	8.53	
$\frac{\text{ACT. CORRIENTE - INVENTARIOS - CARG. DIFER.}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$	7,080,941	8,920,018	
PRUEBA ÁCIDA	7.99	8.01	
$\frac{\text{EFECTIVO Y EQUIVALANTE DE EFECTIVO}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$	3,919,152	1,453,990	
PRUEBA DEFENSIVA	4.42	1.31	

RATIOS DE ENDEUDAMIENTO			
AÑOS	2020	2021	
$\frac{\text{TOTAL PASIVO}}{\text{PATRIMONIO}}$	6,389,376	6,603,742	
RAZÓN DE ENDEUDAMIENTO	2.99	1.77	
$\frac{\text{PASIVO NO CORRIENTE}}{\text{PATRIMONIO}}$	5,502,808	5,490,579	
ENDEUDAMIENTO LARGO PLAZO	2.57	1.47	

RATIOS DE RENTABILIDAD			
AÑOS	2020	2021	
$\frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{PATRIMONIO}}$	392,459	1,546,907	
ROE	18.34%	41.45%	
$\frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{TOTAL ACTIVOS}}$	392,459	1,546,907	
ROA	4.60%	14.97%	
$\frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{VENTAS}}$	392,459	1,546,907	
RENTABILIDAD NETA DE VENTAS	3.03%	8.95%	

ANEXOS 20: ANÁLISIS DE FIABILIDAD DE LA VARIABLE INFORMACIÓN FINANCIERA, MEDIANTE PROGRAMA SPSS V. 21

Análisis de fiabilidad

[Conjunto_de_datos0]

Escala: INFORMES FINANCIEROS

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	7	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	7	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,790	14

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	51,2857	15,238	,732	,741
VAR00002	51,0000	18,667	,395	,779
VAR00003	50,8571	14,476	,915	,720
VAR00004	52,0000	18,667	,395	,779
VAR00005	51,8571	17,476	,629	,762
VAR00006	51,8571	17,476	,629	,762
VAR00007	51,1429	21,476	-,216	,831
VAR00008	51,0000	19,667	,154	,795
VAR00009	50,8571	17,476	,629	,762
VAR00010	51,2857	14,905	,793	,734
VAR00011	51,2857	17,905	,478	,772
VAR00012	50,8571	17,476	,629	,762
VAR00013	52,5714	19,286	,244	,789
VAR00014	50,8571	22,143	-,296	,846

ANEXOS 21: ANÁLISIS DE FIABILIDAD DE LA VARIABLE TOMA DE DECISIÓN,
MEDIANTE PROGRAMA SPSS V. 21

Análisis de fiabilidad

[Conjunto_de_datos1]

Escala: TOMA DE DECISIÓN

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	7	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
Total		7	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,821	13

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	46,8571	16,476	,902	,782
VAR00002	46,4286	18,286	,258	,827
VAR00003	46,1429	14,810	,802	,775
VAR00004	47,4286	18,619	,467	,812
VAR00005	46,8571	17,476	,354	,820
VAR00006	47,1429	16,810	,726	,791
VAR00007	46,2857	21,571	-,264	,872
VAR00008	46,4286	19,286	,258	,822
VAR00009	46,1429	16,810	,726	,791
VAR00010	46,8571	15,143	,777	,779
VAR00011	46,4286	16,952	,503	,806
VAR00012	46,0000	16,667	,764	,789
VAR00013	47,8571	19,143	,212	,825

ANEXOS 22: ANÁLISIS DE FIABILIDAD DE LAS DOS VARIABLES PRINCIPALES, MEDIANTE MICROSOFT EXCEL.

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INFORMACIÓN FINANCIERA															
ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	SUMA
E1	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	4	48
E2	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	3	3	59
E3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	5	50
E4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	3	5	55
E5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	3	5	59
E6	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	2	4	58
E7	5	4	5	3	4	3	5	4	4	4	4	5	3	5	58
VARIANZA	0.571	0.204	0.531	0.204	0.245	0.245	0.408	0.204	0.245	0.571	0.286	0.245	0.204	0.531	Formula "=SUMA(C11:P11)"
SUMATORIA DE VARIANZAS	4.694														Formula "=SUMA(C12:P12)"
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	17.633														Formula "=VARP(Q5:Q11)"

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario
 k : Número de ítems del instrumento
 $\sum_{i=1}^k S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems.
 S_T^2 : Varianza total del instrumento.

0.790
14
4.69
17.63

==>

Nuestro instrumento es de Excelente confiabilidad

De	Hasta	CONFIABILIDAD
0.00	0.53	Confiabilidad nula
0.54	0.59	Confiabilidad baja
0.60	0.65	Confiable
0.66	0.71	Muy confiable
0.72	0.99	Excelente confiabilidad
1.00		Confiabilidad perfecta

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE TOMA DE DECISIÓN														
ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	SUMA
E1	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	44
E2	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	3	56
E3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	45
E4	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	5	5	3	51
E5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	3	54
E6	4	5	5	3	3	4	5	4	5	4	4	5	2	53
E7	4	4	5	3	5	3	5	4	4	3	4	4	3	51
VARIANZA	0.204	0.408	0.531	0.122	0.490	0.245	0.490	0.122	0.245	0.490	0.408	0.245	0.204	Formula "=SUMA(C11:O11)"
SUMATORIA DE VARIANZAS	4.204													Formula "=SUMA(C12:O12)"
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	17.388													Formula "=VARP(P5:P11)"

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario
 k : Número de ítems del instrumento
 $\sum_{i=1}^k S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems.
 S_T^2 : Varianza total del instrumento.

0.821
13
4.20
17.39

==>

Nuestro instrumento es de Excelente confiabilidad

De	Hasta	CONFIABILIDAD
0.00	0.53	Confiabilidad nula
0.54	0.59	Confiabilidad baja
0.60	0.65	Confiable
0.66	0.71	Muy confiable
0.72	0.99	Excelente confiabilidad
1.00		Confiabilidad perfecta

ANEXOS 23: PRUEBAS DE NORMALIDAD, MEDIANTE PROGRAMA SPSS V.

21

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
INFORMES FINANCIEROS	,297	7	,063	,811	7	,052
TOMA DE DECISIÓN	,252	7	,199	,904	7	,353
→ LIQUIDEZ	,191	7	,200 [*]	,955	7	,772
ENDEUDAMIENTO	,255	7	,187	,859	7	,147
RENTABILIDAD	,257	7	,181	,785	7	,029
VERTICAL Y HORIZOTAL	,203	7	,200 [*]	,877	7	,215

*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.
a. Corrección de la significación de Lilliefors

ANEXOS 24: CORRELACIÓN ENTRE LAS DOS VARIABLES PRINCIPALES Y LOS INDICADORES Y DIMENSIONES UTILIZADAS, MEDIANTE PROGRAMA SPSS V. 21.

Correlaciones no paramétricas

[Conjunto_de_datos0]

Correlaciones			INFORMES FINANCIEROS (agrupado)	TOMA DE DECISIÓN (agrupado)
Rho de Spearman	INFORMES FINANCIEROS (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,833
		Sig. (bilateral)	.	,020
		N	7	7
	TOMA DE DECISIÓN (agrupado)	Coefficiente de correlación	,833*	1,000
		Sig. (bilateral)	,020	.
		N	7	7

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Correlaciones no paramétricas

[Conjunto_de_datos0]

Correlaciones							
			LIQUIDEZ (agrupado)	ENDEUDAMIENTO (agrupado)	RENTABILIDAD (agrupado)	VERTICAL Y HORIZONTAL (agrupado)	TOMA DE DECISIÓN (agrupado)
Rho de Spearman	LIQUIDEZ (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,689	,746	,240	,668
		Sig. (bilateral)	.	,087	,054	,604	,101
		N	7	7	7	7	7
	ENDEUDAMIENTO (agrupado)	Coefficiente de correlación	,689	1,000	,529	,092	,733
		Sig. (bilateral)	,087	.	,222	,844	,061
		N	7	7	7	7	7
	RENTABILIDAD (agrupado)	Coefficiente de correlación	,746	,529	1,000	,569	,882**
		Sig. (bilateral)	,054	,222	.	,183	,009
		N	7	7	7	7	7
	VERTICAL Y HORIZONTAL (agrupado)	Coefficiente de correlación	,240	,092	,569	1,000	,481
		Sig. (bilateral)	,604	,844	,183	.	,274
		N	7	7	7	7	7
	TOMA DE DECISIÓN (agrupado)	Coefficiente de correlación	,668	,733	,882**	,481	1,000
		Sig. (bilateral)	,101	,061	,009	,274	.
		N	7	7	7	7	7

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

Haga doble clic para activar

ANEXOS 25: RESOLUCIÓN JEFATURAL 1947-2022-UCV QUE APRUEBA EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.



R.I. N° 1947-2022-UCV-VA-EPG-F05L01/J-INT

RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 1947-2022-UCV-VA-EPG-F05L01/J-INT

Lima, 10 de junio de 2022

VISTO:

El proyecto de investigación denominado: El estudio de los informes financieros como herramienta de gestión para la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima - 2021; presentado por el (la) Br. Navarro Casanova José Luis con código de estudiante N° 7002645458 del programa de Maestría en Finanzas – grupo B1; y

CONSIDERANDO:

Que, la normativa de la Universidad César Vallejo, señala que el estudiante deberá presentar un proyecto de investigación para su aprobación y posterior sustentación con fines de graduación;

Que, el proyecto mencionado cuenta con opinión favorable del docente de la experiencia curricular de "Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación" Baquedano Cabrera Luis Clemente.

Que, es política de la Universidad velar por el adecuado manejo administrativo de los documentos para cumplir las políticas internas de gestión;

Que, el (la) Jefe (a) de la Unidad de Posgrado, en uso de sus facultades y atribuciones;

RESUELVE:

Art. 1°.- APROBAR, el Proyecto de Investigación denominado: El estudio de los informes financieros como herramienta de gestión para la toma de decisión en una empresa de servicios, Lima - 2021, presentado por el (la) Br. Navarro Casanova José Luis con código de estudiante N° 7002645458.

Art. 2°.- DESIGNAR, al docente de la experiencia curricular de "Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación" Baquedano Cabrera Luis Clemente como asesor(a) del proyecto de investigación mencionado en el artículo 1°.

Art. 3°.- PRECISAR, que el (la) autor (a) del proyecto de investigación deberá desarrollarlo en el semestre en curso y excepcionalmente hasta el semestre siguiente.

Regístrese, comuníquese y archívese.




Dra. Estrella A. Esquiagola Aranda
Jefa
Escuela de Posgrado UCV
Filial Lima Campus Los Olivos