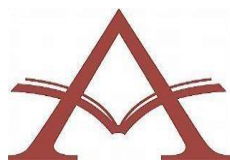


UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



**ESCUELA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD Y FINANZAS**

TESIS

**El Análisis Financiero y su Influencia en la Toma de
Decisiones en la Empresa Netcall Perú S.A.C.; Lima, 2021.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO**

AUTORES:

MAYRA LISSET, MARRUFO BLANCO

ORCID: 0000-0002-1605-0956

JUAN CARLOS, PALOMINO MALLQUI

ORCID: 0000-0001-7355-3560

RUSVEL CLEMER, QUINTANA FABIÁN

ORCID: 0000-0002-2847-5214

ASESOR:

Dr. LUIS ALBERTO, BAZALAR GONZALES

ORCID: 0000-0002-1035-1467

LINEA DE INVESTIGACIÓN: TRIBUTACIÓN Y AUDITORÍA

LIMA, PERÚ

NOVIEMBRE, 2021

Dedicatoria

A nuestros queridos Padres que son pilares fundamentales en nuestra vida, a nuestros docentes, por brindarnos la maravillosa oportunidad de continuar con nuestros estudios superiores, por su apoyo, comprensión, dedicación y ayuda sin igual que nos enseñaron a enfrentar las adversidades sin perder la dignidad, quienes nunca desistieron al enseñarnos, a ellos que continuaron depositando su esperanza en nosotros.

Agradecimiento

A Dios por bendecirnos y darnos fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de esta etapa universitaria y a nuestros amados padres quienes nos dieron la vida, educación, apoyo incondicional y consejos.

A todos nuestros docentes de la Universidad Peruana de las Américas y a nuestro asesor por su apoyo constante y a la empresa Netcall Perú SAC por facilitarnos su base de datos para la elaboración de nuestra tesis.

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo determinar de qué manera el análisis financiero incide en la toma de decisiones en la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021. Se trabajó en la metodología con un enfoque cuantitativo, un tipo de investigación básica, nivel correlacional, se utilizaron dos cuestionarios con alternativas Likert para recolectar información sobre las variables, ambos cuestionarios fueron validados por expertos y sometidos a confiabilidad por la técnica del Alfa de Cronbach con unos coeficientes de 0,798 y 0,928 respectivamente, demostrando alta confiabilidad.

La población estudiada en la investigación estuvo conformada por 20 trabajadores pertenecientes a las áreas administrativas y contables que toman decisiones en la empresa Netcall Perú S.A.C., no se utilizó muestra debido a que se trabajó con el total de la población.

Se aplicó la prueba de correlación de Pearson y se concluyó que el análisis financiero incide significativamente en la toma de decisiones en la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021., el coeficiente de correlación fue 0,889, el cual indicó una muy alta incidencia entre ambas variables estudiadas.

Palabras clave: Estados financieros, toma de decisiones, análisis financiero, análisis económico.

Abstract

The objective of this research was to determine how the financial analysis affects decision-making in the company Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021. We worked on the methodology with a quantitative approach, a type of basic research, correlational level, two questionnaires with Likert alternatives were used to collect information on the variables, Both questionnaires were validated by experts and submitted to reliability by the Cronbach Alpha technique with coefficients of 0.798 and 0.928 respectively, demonstrating high reliability.

The population studied in the investigation was made up of 20 workers belonging to the administrative and accounting areas that make decisions in the company Netcall Perú S.A.C., no sample was used because it was worked with the total population.

Pearson's correlation test was applied and it was concluded that the financial analysis has a significant impact on decision-making in Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021. , the correlation coefficient was 0.889, which indicated a very high incidence between both variables studied.

Key words: Financial statements, decision making, financial analysis, economic analysis.

Tabla de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	III
Abstract	V
Tabla De Contenidos	VI
Lista De Tablas	X
Lista De Figuras	XII
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	2
1.2. Planteamiento del Problema	5
1.2.1. Problema general	5
1.2.2. Problemas específicos.....	5
1.3. Objetivos de la investigación	6
1.3.1. Objetivo general	6
1.3.2. Objetivos específicos	6
1.4. Limitaciones.....	8
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	9
2.1. Antecedentes de la Investigación	9
2.1.1. Internacionales.....	9
2.1.2. Nacionales	13

2.2. Bases Teóricas.....	18
2.2.1. Análisis financiero.....	18
2.2.1.1. Principales Estados Financieros.....	20
2.2.1.1.1. Estado de Situación Financiera	21
2.2.1.1.2. Estado de Resultados.....	22
2.2.1.1.3. Estado de Cambio en el Patrimonio Neto.	23
2.2.1.1.4. Estado de Flujo de Efectivo.	24
2.2.1.2. Métodos y Técnicas del Análisis Financiero.	24
2.2.1.2.1. Análisis vertical.....	24
2.2.1.2.2. Análisis horizontal.....	26
2.2.1.2.3. Indicadores Financieros.....	26
2.2.1.2.4. Indicadores de gestión	29
2.2.1.2.5. Indicadores de solvencia a largo plazo o endeudamiento	31
2.2.1.2.6. Indicadores de rentabilidad	31
2.2.1.2.7. Indicadores de valor de mercado.....	33
2.2.2. Toma de decisiones	35
2.2.2.1. Toma de Decisiones a partir de los Estados Financieros.....	36
2.2.2.2. Importancia del Análisis Financiero para la Toma de decisiones.....	37
2.2.2.3. Modelos para la toma de decisiones	39
2.2.2.4. Decisiones	41
2.2.2.4.1. La importancia de la toma de decisiones	43
2.2.2.4.2. Condiciones para la toma de decisiones.....	44
2.2.2.4.3. Toma de decisiones bajo condiciones de certidumbre, incertidumbre y riesgo.	45
2.2.2.5. Costo de financiamiento.	46

2.2.2.6. Tipos de Riesgos	47
2.2.2.6.1. Riesgo de Liquidez.....	47
2.2.2.6.2. Riesgo De Insolvencia.....	49
2.2.2.6.3. Riesgo de tipo de cambio.	51
2.2.2.6.4. Riesgo de tipo de interés	52
2.2.2.7. Decisiones de Inversión.	53
2.2.2.8. Decisiones de Financiamiento.	54
2.2.2.9. Intuición.	55
2.2.2.10. Análisis de Riesgos en Proyectos de Inversión.....	55
2.2.2.11. Identificación De Riesgos	55
2.2.2.12. Enfoque Tradicional De Riesgos	56
2.2.2.13. Evaluación de Riesgos	57
2.2.2.14. Inversión y Planeación Financiera	59
2.2.2.15. El Proyecto de Inversión como Herramienta	60
2.3 Definición de términos básicos	62
CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	66
3.1. Enfoque metodológico.....	66
3.2. Variables	66
3.2.1. Operacionalización de Variables	66
3.2.1.1. Variable 1: Análisis financiero.	66
3.2.1.1.1. Dimensiones de la percepción de análisis financiero.....	67
3.2.1.2. Variable 2: Toma de decisiones	69
3.2.1.2.1. Dimensiones de la percepción de la toma de decisiones	69

3.3. Hipótesis	71
3.3.1. Hipótesis General	71
3.3.2. Hipótesis específicas.....	71
3.4. Tipo de Investigación	71
3.5. Diseño de investigación	72
3.6. Población y Muestra.....	72
3.6.1. Población.	72
3.6.2. Muestra	73
3.7. Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos.....	73
3.7.1 Confiabilidad del instrumento.	75
3.7.2 Validez de los instrumentos.....	77
CONCLUSIONES.....	109
RECOMENDACIONES.....	110
REFERENCIAS	111
APÉNDICES.....	118

Lista de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable 1	68
Tabla 2 Operacionalización de la variable 2	70
Tabla 3 Composición de la población identificada para la investigación.....	73
Tabla 4 Alfa de Cronbach para el cuestionario de Análisis financiero.	76
Tabla 5 Alfa de Cronbach para el cuestionario de Toma de decisiones.....	76
Tabla 6 Interpretacion de los coeficientes del afa de Cronbach	76
Tabla 7 Resumen del veredicto de los expertos	78
Tabla 8 Tabla de frecuencia para la pregunta 01 de la variable Análisis financiero.	79
Tabla 9 Tabla de frecuencia para la pregunta 02 de la variable Análisis financiero	80
Tabla 10 Tabla de frecuencia para la pregunta 03 de la variable Análisis financiero.	81
Tabla 11 Tabla de frecuencia para la pregunta 04 de la variable Análisis financiero.	82
Tabla 12 Tabla de frecuencia para la pregunta 05 de la variable Análisis financiero.	83
Tabla 13 Tabla de frecuencia para la pregunta 06 de la variable Análisis financiero.	84
Tabla 14 Tabla de frecuencia para la pregunta 07 de la variable Análisis financiero.	85
Tabla 15 Tabla de frecuencia para la pregunta 08 de la variable Análisis financiero.	86
Tabla 16 Tabla de frecuencia para la pregunta 09 de la variable Análisis financiero.	87
Tabla 17 Tabla de frecuencia para la pregunta 10 de la variable Análisis financiero.	88
Tabla 18 Tabla de frecuencia para la pregunta 01 de la variable Toma de decisiones	89
Tabla 19 Tabla de frecuencia para la pregunta 02 de la variable Toma de decisiones	90
Tabla 20 Tabla de frecuencia para la pregunta 03 de la variable Toma de decisiones.....	91
Tabla 21 Tabla de frecuencia para la pregunta 04 de la variable Toma de decisiones.....	92
Tabla 22 Tabla de frecuencia para la pregunta 05 de la variable Toma de decisiones.....	93
Tabla 23 Tabla de frecuencia para la pregunta 06 de la variable Toma de decisiones.....	94
Tabla 24 Tabla de frecuencia para la pregunta 07 de la variable Toma de decisiones.....	95

Tabla 25	Tabla de frecuencia para la pregunta 08 de la variable Toma de decisiones.....	96
Tabla 26	Tabla de frecuencia para la pregunta 09 de la variable Toma de decisiones	97
Tabla 27	Tabla de frecuencia para la pregunta 10 de la variable Toma de decisiones	98
Tabla 28	Prueba de Normalidad para las variables análisis financiero y toma de decisiones.	99
Tabla 29	Prueba de Correlación de Pearson para las variables análisis financiero y toma de decisiones	102
Tabla 30	Prueba de Correlación de Pearson para la dimensión capital de trabajo y la toma de decisiones.....	103
Tabla 31	Prueba de Correlación de Pearson para la dimensión análisis de costo y la toma de decisiones.....	104
Tabla 32	Prueba de Correlación de Pearson para la dimensión punto de equilibrio y la toma de decisiones.....	105
Tabla 33	Prueba de Correlación de Pearson para la dimensión fuentes de financiamiento y la toma de decisiones	106
Tabla 34	Valores para la interpretación los coeficientes de correlación de Pearson.....	106

Lista de Figuras

Figura 1	Gráfico de barras para la pregunta 01 de la variable Análisis financiero.	79
Figura 2	Gráfico de barras para la pregunta 02 de la variable Análisis financiero.	80
Figura 3	Gráfico de barras para la pregunta 03 de la variable Análisis financiero.	81
Figura 4	Gráfico de barras para la pregunta 04 de la variable Análisis financiero.	82
Figura 5	Gráfico de barras para la pregunta 05 de la variable Análisis financiero.	83
Figura 6	Gráfico de barras para la pregunta 06 de la variable Análisis financiero.	84
Figura 7	Gráfico de barras para la pregunta 07 de la variable Análisis financiero.	85
Figura 8	Gráfico de barras para la pregunta 08 de la variable Análisis financiero.	86
Figura 9	Gráfico de barras para la pregunta 09 de la variable Análisis financiero.	87
Figura 10	Gráfico de barras para la pregunta 10 de la variable Análisis financiero.	88
Figura 11	Gráfico de barras para la pregunta 01 de la variable Toma de decisiones	89
Figura 12	Gráfico de barras para la pregunta 02 de la variable Toma de decisiones	90
Figura 13	Gráfico de barras para la pregunta 03 de la variable Toma de decisiones	91
Figura 14	Gráfico de barras para la pregunta 04 de la variable Toma de decisiones	92
Figura 15	Gráfico de barras para la pregunta 05 de la variable Toma de decisiones	93
Figura 16	Gráfico de barras para la pregunta 06 de la variable Toma de decisiones	94
Figura 17	Gráfico de barras para la pregunta 07 de la variable Toma de decisiones	95
Figura 18	Gráfico de barras para la pregunta 08 de la variable Toma de decisiones	96
Figura 19	Gráfico de barras para la pregunta 09 de la variable Toma de decisiones	97
Figura 20	Gráfico de barras para la pregunta 10 de la variable Toma de decisiones	98
Figura 21	Gráfico de dispersión para la variable análisis financiero.	100
Figura 22	Gráfico de dispersión para la variable toma de decisiones	101

Introducción

Hoy en día, ha cobrado gran relevancia la toma de decisiones, pues estas traen resultados que pueden ayudar a la empresa a desarrollar el análisis financiero sobre una base de datos e información real, por el contrario podría inducirnos a tomar decisiones erradas si nos basáramos en datos falsos o erróneos como serían los estados financieros alterados que no tienen relación alguna con la situación real de la compañía. Es por ello que es necesario conocer las herramientas financieras que debemos aplicar para llegar a la toma de decisiones óptimas que ayudará a alcanzar los objetivos, así como, las metas trazadas por la compañía.

En ese sentido, la presente investigación se enfoca en la disposición periódica del análisis de los estados financieros de la empresa, para una mejor toma de decisiones de la alta dirección y así llegar a ser un modelo en su rubro.

Del mismo modo, no se ha realizado una evaluación económica financiera para poder detectar errores en la aplicación del análisis financiero. Por tanto el objetivo general de la presente investigación es Medir el análisis financiero como herramienta financiera, mediante indicadores financieros, para la mejor toma de decisiones en el crecimiento económico en la compañía Netcall Perú S.A.C.

La presente investigación consta de cinco partes las cuales se estructuran de la siguiente manera:

En el capítulo primero, se plantea el problema de investigación el cual aborda la descripción de la problemática de la investigación, planteamiento del problema, objetivos de la investigación, justificación e importancia, y limitaciones. En el segundo, se desarrolla el marco teórico, el cual abarca la literatura abordada sobre el tema de estudio, asimismo, comprende las bases teóricas del tema en estudio y la definición de términos. En el tercero, refiere a la metodología de la investigación, donde se indica el enfoque del estudio, variables, hipótesis, tipo y diseño de investigación, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos. En el cuarto, se desarrolla los resultados obtenidos, así como su análisis y discusión. A continuación, las conclusiones y recomendaciones. Por último, se incluyen las referencias utilizadas y se adjunta el respectivo apéndice.

Capítulo I: Problema de Investigación

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

Actualmente, las compañías que se dedican al rubro de las ventas en Telecomunicaciones, como la venta al por mayor de equipos, partes, piezas electrónicas. Se desenvuelven en un entorno competitivo muy alto. Lo cual, requiere de una exigente y constante superación, en ese sentido, las ventajas que aporta el desarrollo tecnológico en este campo, facilitará una mejor optimización en la gestión del área contable, además de efectuar proyecciones del estado de la compañía.

Del mismo modo, es necesaria la aplicación de una transformación estructural a nivel empresarial de las diferentes provincias, especialmente en Lima Metropolitana. Esto debido que la toma de decisiones que emprenden son muchas veces tomadas sin un conocimiento o sustento basado en las teorías financieras e indicadores, por lo cual se requiere de cambios estructurales que busquen posicionarse de manera competitiva en el mercado.

La empresa Netcall Perú S.A.C inicia sus operaciones el 04 de abril de 2000, Situada en Av. Circunvalación del Club Golf Los Incas Nro. 134 Santiago de Surco – Lima.

Su principal objetivo económico es: Telecomunicaciones, venta al mayoreo de equipos, partes, piezas electrónicas.

La misión: Somos un grupo, líder de soluciones integrales de telecomunicaciones proporcionando a nuestros clientes servicios de gran valor, innovadores a través del desarrollo humano, y de la aplicación y administración de tecnología de punta.

En cuanto a la visión, ser una empresa consolidada en el liderazgo, expandiendo su penetración en los mercados donde opera para ser una de las compañías de más rápido y mejor crecimiento a nivel mundial.

Netcall Perú S.A.C es una empresa en constante desarrollo en telecomunicaciones, que necesita la implementación de un análisis del estado financiero, el cual significará una ventaja competitiva, lo cual permitirá mejorar sus ingresos y aumentar sus márgenes de utilidad.

Actualmente, uno de los principales problemas para las empresas es que el dominio de la información financiera y económica analizada, no viene siendo desarrollado de forma comparativa, en otras palabras, solo se evalúa la información de un ejercicio sin compararlo con otros ejercicios de las misma compañía. De esta manera, esta situación se complica al no considerar de manera comparativa los indicadores de otras empresas o la información del promedio de este sector.

En esa línea, aquellos encargados y responsables del análisis del estado económico y financiero de las empresas, no cumplen con los plazos de entrega de la información analizada e interpretada, por lo cual, actúan cuando las decisiones ya han sido tomadas, tales como la inversión, financiamiento, riesgos y rentabilidad. Esto se puede evidenciar de mejor manera cuando termina cada ejercicio gravable.

En el Perú, las compañías dedicadas en este rubro del negocio necesitan de manera inmediata un análisis del estado financiero de cada entidad, tomando en cuenta los movimientos económico-financieros de estas; no obstante, esta necesidad no se toma en cuenta ni es percibida por los administradores o los altos cargos, lo cual provoca efectos buenos y malos en la productividad de la compañía.

En correspondencia a ello, se puede decir que existe gran variedad de compañías dedicadas a este rubro, venta y reparación de equipos celulares, las cuales han optado por abrirse al mercado, realizando inversiones de acuerdo a las necesidades de la sociedad. Asimismo, dentro de este mercado se ha visto necesario que las políticas gubernamentales puedan

satisfacer a la sociedad, pues se requiere una ciudadanía mejor informada con la posibilidad de acceder a estos medios.

Netcall Perú S.A.C necesita un mejor manejo en la toma de decisiones, específicamente en el área financiera-administrativa, pues esta área facilita el perfeccionamiento del capital de la empresa, con el objeto de obtener una mejor rentabilidad, al cual facilita el logro de los planes y objetivos de esta compañía, consiguiendo un mejor desenvolvimiento del espectro de este mercado.

En Netcall Perú S.A.C así como cualquier compañía destinada a la venta de servicios y bienes, tiene como principal empuje a las ventas, por lo cual requiere de información accesible a ella, la que a su vez debe caracterizarse por ser veraz y oportuna (del período que se necesite). De esta manera, se garantiza una idónea toma de decisiones; de ahí la importancia de realizar una vigilancia eficaz y eficiente de la información financiera de la compañía, puesto que se necesita una información suficiente, concisa y real de la empresa, con el objeto de evitar bajas utilidades y riesgos innecesarios que podría obstaculizar la toma de decisiones oportuna.

Por lo cual, al realizar un análisis del estado financiero de la empresa se va formando información precisa; esto ayudará a tener una mejor visión del pasado, presente y futuro de la compañía. De este modo, se tomará decisiones más precisas que permitan el crecimiento continuo, así como un manejo más eficiente y eficaz, lo cual implicará beneficios como el obtener mayores utilidades.

Netcall Perú S.A.C es una compañía que se dedica a la venta de telecomunicaciones, que no cuenta con un análisis financiero, por tanto tiene un manejo inadecuado en su toma de decisiones, sobre el funcionamiento de la misma en sus diferentes áreas.

El problema de la inadecuada toma de decisiones, se evidencia por varios factores, entre los más relevantes, la inexistencia de la aplicación de herramientas para el análisis financiero en la compañía, ello ocasionado por el poco conocimiento de las teorías financieras o paquete contable aplicable, esto conlleva un manejo inadecuado de los recursos de la compañía.

Asimismo, se suman otros factores como el resultado de no poseer políticas administrativas, la confiabilidad de los documentos que impiden el manejo de la información adecuada y oportuna de la compañía. Así como la falta del personal que analice e interprete los índices financieros incrementa el riesgo de tomar decisiones erróneas.

La Empresa Netcall Perú S.A.C requiere de un analista financiero que lleve de manera adecuada el sistema contable para conocer el estado de la misma, de esta manera es necesario buscar nuevos instrumentos que permitan desarrollar una adecuada toma de decisiones.

Por lo anteriormente expuesto, se implantará las herramientas de análisis financiero en el departamento de finanzas en la empresa Netcall Perú S.A.C con la finalidad de emitir informes financieros oportunos que sean utilizados para la toma de decisiones.

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Problema general.

¿De qué manera el análisis financiero incide en la toma de decisiones en la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021?

1.2.2. Problemas específicos.

¿De qué manera el capital de trabajo incide en la toma de decisiones respecto a la inversión en la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021?

¿De manera el análisis de costo incide en la toma de decisiones en la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021?

¿De qué manera el punto de equilibrio incide en la toma de decisiones en la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021?

¿De qué manera las fuentes de financiamiento inciden en la toma de decisiones en la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general.

Determinar de qué manera el análisis financiero incide en la toma de decisiones en la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021.

1.3.2. Objetivos específicos.

Determinar de qué manera el capital de trabajo incide en la toma de decisiones respecto a la inversión en la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021.

Determinar de qué manera el análisis de costo incide en la toma de decisiones respecto al financiamiento en la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021.

Determinar de qué manera el punto de equilibrio incide en la toma de decisiones en la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021.

Determinar de qué manera las fuentes de financiamiento inciden en la toma de decisiones en la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021.

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

El presente estudio se realiza por la razón de implementar herramientas de análisis de los estados financieros, en beneficio a los accionistas, gerentes, empleados y terceros interesados en la empresa Netcall Perú S.A.C. Además, a través de este análisis se podrá tomar decisiones financieras transparentes y objetivas.

El análisis financiero tiene como objeto conseguir componentes de juicio entorno a las apreciaciones de la situación financiera y de la rentabilidad de la empresa, se realiza el análisis financiero, el cual apoya una mejor toma de decisiones.

Sin duda, la compañía es vulnerable si no conoce su condición económica y financiera, pues no está libre de sufrir desequilibrios financieros, insolvencia económica y poca liquidez, esto producto de políticas financieras poco efectivas o por deficiencias en el desempeño estratégico, administrativo, productivo o financiero; por lo tanto, es necesario el uso de herramientas que permitan detectar los errores y aplicar los correctivos adecuados, predecir el futuro y lograr una planeación más idónea .

En esa línea, el análisis financiero es un instrumento efectivo para evaluar el redimiento económico y financiero de una organización a lo largo de un ejercicio específico y para comparar sus resultados con los de otras organizaciones del sector; pues, sus fundamentos y objetivos se centran en la obtención de relaciones cuantitativas propias del proceso de toma de decisiones, mediante la aplicación de técnicas sobre datos aportados por la contabilidad que, a su vez, son transformados para ser analizados e interpretados.

1.5. Limitaciones

En la presente investigación, no se han tenido inconvenientes en su desarrollo, lo cual, permitió la finalización de esta investigación satisfactoriamente. El estudio cuenta la literatura necesaria para su desenvolvimiento, por otra parte, se tuvo los recursos necesarios como materiales, tecnología y se dispuso del tiempo requerido entre otros aspectos, para el estudio producido, esto nos posibilita proporcionar medidas para corregir el desenvolvimineto del estudio para que sea factible.

Capítulo II: Marco teórico

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Internacionales.

Carrasco y Vera (2018) en su tesis titulada: Análisis financiero para mejorar la toma de decisiones en la empresa NIRVASOLVEN, estableció como objetivo analizar el estado actual económico financiero de la empresa utilizando un conjunto de técnicas, perspectivas, gráficos y ratios que permitan diagnosticar la situación financiera de la empresa y faciliten la toma de decisiones. Se utilizó el método Deductivo – Inductivo que ayudó a fijar los objetivos propuestos, a través de Análisis Financiero, dentro de las técnicas utilizadas está la observación, ya que fue necesario analizar los procesos y encontrar los problemas y la solución de los mismos, se aplicó un cuestionario a los 2 colaboradores del departamento financiero de la empresa. Como resultados se comprobó que el análisis financiero es una herramienta gerencial y analítica clave en toda actividad empresarial, que determina las condiciones financieras en el presente y que la empresa necesitaba un modelo de análisis financiero para medir la liquidez, actividad, endeudamiento y rentabilidad de los recursos financieros disponibles; esto contribuye a proyectar el futuro y a la correcta toma de decisiones.

Comentario: el estudio presentado demostró que una adecuada toma de decisiones se sustenta en el análisis exhaustivo de los documentos financieros como son los estados y ratios financieros de la empresa. Por lo que en la medida que se proyecte el futuro sobre la base del análisis financiero consistente, los resultados serán más confiables.

Rodríguez (2020) en su tesis titulada: Análisis financiero para la toma de decisiones en la cooperativa de transporte TOURIS San Francisco Del Oriente en la provincia de Pastaza, estableció como objetivo diseñar un análisis financiero a la cooperativa mediante la aplicación de procedimientos para emitir estrategias de mejoramiento encaminadas al progreso de la

misma. Para ello, empleó una investigación descriptiva con enfoque mixto y aplicó un cuestionario como técnica de recolección de datos a una muestra de 10 empleados de la empresa. Entre sus conclusiones expuso que mediante la aplicación del análisis financiero se pudo diagnosticar que la Cooperativa de Transporte posee liquidez ya que sus ingresos mayoritarios es la venta de boletos y encomiendas, y su egreso ha incrementado debido a los pagos de los mismos quiere decir que es poco rentable. Dedujo que el patrimonio de estos dos últimos años está mostrando un porcentaje moderado y la utilidad es baja. Y finalmente, señaló que los directivos deben mantener constante comunicación con sus empleados para mantener buenas relaciones personales que edifiquen la confianza con pequeñas interacciones, que les permitan conocer más sus inquietudes e inspiraciones.

Comentario: mediante el análisis del estudio presentado se pudo visualizar como a partir del análisis de los estados financieros se logran tomar decisiones acertadas sobre el futuro de la empresa y para determinar las necesidades que son fundamentales para la consolidación de unas bases sólidas.

Jiménez (2013), realizó un trabajo titulado: Uso de herramientas financieras tradicionales y multivariantes, estudio de posgrado en la Universidad de Montemorelos Facultad de Ciencias Administrativas. El objetivo general fue determinar si existe asociación entre el nivel de uso de las herramientas de análisis financiero tradicional y la toma de decisiones, la rentabilidad y prevención de quiebras en las empresas de Antioquia. Se tomó en consideración una población de 262 empresas antioqueñas, las cuales tenían por común presentar una utilidad neta superior a los \$1.000 millones y un patrimonio superior a los \$5.000 millones. Asimismo, la muestra aplicada fue de 32 empresas, las cuales representan al menos una empresa de cada giro. Esta muestra fue aportada por la Superintendencia de Sociedades de Colombia en cualquier sector, en el año 2009, año en el cual la economía colombiana presentó

uno de los más bajos crecimientos económicos (1,5%) o calificarse con síntomas de recesión económica. Respecto a la metodología aplicada en el estudio, esta fue de tipo descriptiva correlacional, transversal. Los resultados revelaron el uso de las herramientas o modelos de análisis tradicional, estos no solo fueron los de mayor uso, sino también se establecieron correlaciones significativas en niveles menores a .05 con toma de decisiones (correlación Pearson = .776) y con rentabilidad (correlación Pearson = .506) mas no con la prevención de quiebras (correlación de Pearson =.013). En cuanto al uso de análisis financiero multivariantes, no se realizaron correlaciones. Se concluyó que en los estados financieros el uso de las herramientas de análisis tradicional es bueno, por otro lado, el uso de las herramientas multivariantes es pésimo, existe asociación fuerte y significativa entre el nivel de uso de las herramientas del análisis tradicional y la toma de decisiones. Asimismo, existe una relación mediana y significativa entre el nivel de uso de las herramientas del análisis tradicional y la rentabilidad. Existe una relación muy débil y no significativa entre el nivel de uso de las herramientas de análisis tradicional y la prevención de quiebras.

Comentario: La tesis anterior se vincula estrechamente con nuestra investigación, porque nos habla sobre la aplicación de las herramientas Financieras tradicionales y su implicancia en la toma de decisiones importantes que pueden determinar la continuación de la Compañía o la quiebra de la misma.

Idrovo (2015), en su investigación: Análisis y aplicación de técnicas financieras en el proyecto manhatan de la constructora Cruz Vivas en el período 2013-2014, tesis de pregrado de la Pontificia universidad católica del ecuador, cuyo objetivo general determinar y aplicar los índices e indicadores financieros, para una adecuada toma de decisiones en la compañía. El objetivo de estudio fue realizar un análisis financiero que proporcione datos cuantitativos como cualitativos, facilitando conocer el escenario actual de la compañía, asimismo, busca acceder

a mejorar ciertas dependencias, fijándose como meta el trabajo en equipo, la eficiente gestión de recursos, así como la consecución de objetivos. La muestra del estudio fue tomada de acuerdo al diagnóstico de la situación operativa y financiera de la constructora Cruz Vivas, en esta se identificó varios factores objeto de estudio, tales como: estados financieros (Estado de Situación Financiera y Estado de Resultado Integral), lista de proveedores, lista de empleados, etc. Este diagnóstico fue necesario con el objeto de aplicar varios indicadores que necesarios para el análisis financiero. Dentro del estudio se efectuó la aplicación de técnicas de análisis financiero, entre las cuales se destacan: los indicadores de liquidez, indicadores de solvencia, indicadores de endeudamiento e indicadores de rentabilidad. Se obtuvo como resultado que la constructora Cruz Vivas necesita de manera permanente aplicar técnicas de análisis financiero, solo de esta manera se logrará tomar decisiones acertadas que vayan encaminadas al logro de los objetivos. Se concluyó que la compañía tomó un enfoque orientado tanto al cliente interno como externo, para cubrir sus expectativas y necesidades ocasionadas por el crecimiento experimentado. De esta manera, se deduce que la empresa cuenta con mecanismos que le permiten incrementar la productividad, así como la calidad de los productos y servicios ofertados.

Comentario: La tesis anterior ayuda mucho a nuestra investigación por que se basa en la toma de decisiones aplicando el Análisis financieros que determinan la situación de la administración de los recursos y sobre todo la toma de decisiones relevantes, pues definen el futuro de la compañía.

Hurtado (2014), realizó un trabajo titulado: La gerencia financiera en la toma de decisiones, tesis de pregrado en la universidad militar nueva granada. Cuyo objetivo general fue analizar el papel de los estados financieros en la solución de problemas organizacionales y la toma de decisiones a nivel gerencial. Destaca la relevancia de los estados financieros pues

facilita a los tomadores de decisiones de la empresa contar con un conocimiento preciso, lo cual le permite desarrollar los diferentes índices financieros para la toma de decisiones en el ámbito microeconómico empresarial. Asimismo, se busca demostrar cómo la administración financiera, de acuerdo a los resultados contables facilita el empleo de mejores decisiones orientadas a una acertada solución de los diferentes problemas y estrategias organizacionales en su estudio, como resultado tenemos un empleo productivo, atractivo y eficiente invirtiendo así mismo en los buenos resultados de la organización. Las empresas exitosas se encuentran frente a la eficiencia y la innovación, y la meta de maximización de su valor, lo cual permite abarcar nuevos productos, nuevas tecnologías, mejoramiento de la eficiencia y un mayor empleo, por ende, entre más exitosa sea la empresa, más grande será esta y su entorno. Conclusión: El gerente de la compañía necesita de un conocimiento sólido sobre los mercados financieros, ello con la finalidad de contar con una mejor experiencia y bases para la toma de decisiones sólidas de inversión y financiamiento.

Comentario: Esta información nos motiva y a su vez ayuda a nuestra investigación, porque desarrolla un tema amplio sobre la importancia del Análisis de los estados financieros que facilitan a los gerentes tomar decisiones en el ámbito microeconómico empresarial considerando las carencias de la compañía.

2.1.2. Nacionales.

Barreto (2020) en su artículo de investigación titulado: Análisis financiero: factor sustancial para la toma de decisiones en una empresa del sector comercial, planteó como objetivo fundamentar el análisis financiero como factor sustancial en la toma de decisiones en una empresa del sector comercial para lo cual se analizaron los estados financieros, se calcularon sus principales ratios de liquidez, gestión, rentabilidad y endeudamiento, así como identificar la realidad actual en la toma de decisiones de la Empresa Comercial. El estudio fue

de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo y tipo transversal donde se utilizó como instrumentos la entrevista y ficha de análisis documental para extraer los valores de los estados financieros que permitieron realizar el análisis horizontal y calcular las ratios. Se llega a la conclusión que la rentabilidad de la empresa es muy baja pues no alcanza a ser el 2% de las ventas, debido a un exceso costo de ventas, sin embargo, la liquidez se ha incrementado de 2.3 a 14.51 veces su pasivo corriente, la actividad se ha duplicado y el endeudamiento de largo plazo se ha eliminado, es por esto que el capital de trabajo de la empresa disminuyó. Todo esto ha obligado a la empresa a postergar sus proyectos de expansión en espera de una mejor situación financiera de la empresa.

Comentario: El estudio previo le permitió a la empresa identificar parte de los problemas que debe corregir para solventar que su situación financiera, y en el caso de este estudio, sirvió como base para sustentar la importancia del análisis de los estados financieros para un futuro menos incierto y más prometedor.

Ibañez (2019) llevó a cabo una investigación titulada: Análisis financiero y toma de decisiones del Centro Especializado en Tratamiento de Terapias Integrales - Cetti Aleyo de Independencia en el año 2018. Tesis de pregrado en la Universidad Peruana de las Américas. Su objetivo fue examinar los estados y ratios financieros con el fin de tomar una adecuada decisión financiera en el centro referido. Para ello aplicó una metodología descriptiva, con un enfoque cuantitativo mediante la utilización de un cuestionario como técnica de recopilación de datos. Entre sus resultados expuso que el Centro no utiliza un adecuado análisis del estado financiero aunque toman en consideración este instrumento como un componente indispensable con el fin de examinar el flujo de caja así también la rentabilidad sobre la inversión como también los fondos propios. Como conclusión expuso que el Centro Especializado en Tratamiento de Terapias Integrales – Cetti Aleyo no tiene una estructura concreta que posibilite

conservar una ordenanza sobre los movimientos ejecutados diariamente, adicionalmente necesita de manuales acerca del control interno y estrategias, cuya ausencia no les ha permitido el progreso esperado, así como las metas establecidas.

Comentario: El estudio considerado anteriormente mostró el impacto de la ausencia de un adecuado análisis de los estados y ratios financieros en una empresa, lo cual permitió afinar el análisis de dichos documentos en la empresa en estudio.

Zambrano (2016), realizó un trabajo titulado: Modelación de series de tiempo en finanzas, mediante fractales, para la mejora de la toma de decisiones. Tesis de pregrado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El estudio tuvo como finalidad desarrollar pronósticos para optimizar la toma de decisiones de los inversores por medio de la modelación de series de tiempo en finanzas mediante fractales. La población de estudio estuvo conformada por una serie de tiempo (índices de cotizaciones generadas en la Bolsa de valores de Lima IBVL. La muestra toma el índice de cotizaciones de bancos de la Bolsa de Valores de Lima del año 2014 (IBVL, 2014). La metodología de la investigación es cualitativa, los elementos de estacionalidad, tendencia, fluctuación irregular y ciclicidad se deducen por medio de la experiencia adquirida de observaciones repetidas. En los resultados se reveló que existen diferencias de patrimonio, hay quienes compran acciones a largo plazo, o quienes su objetivo es hacer trading, por tanto ni tienen el mismo horizonte temporal ni los mismo objetivos. Según sus conclusiones fueron:

1. La hipótesis general fue validada por la obtención de una metodología para el estudio de las series de tiempos en los mercados financieros, que provee predicciones de acuerdo a los escenarios de la realidad.

2. El comportamiento de las series de tiempo no se asumió como los modelos econométricos aleatorios, sino que estos poseen memoria a largo plazo influenciado los sucesos pasados en los presentes y futuros.
3. La herramienta de la geometría fractal empleada en el estudio de series financieras, es el exponente de Hurst (H).

Comentario: se puede considerar por lo expuesto en la investigación anterior que se logró obtener buenas decisiones mediante Modelación de series de tiempo en finanzas, mediante fractales; la cual fue de gran ayuda para poder realizar el estudio en el presente trabajo de investigación.

Galoso (2014), en su investigación: Aplicación del análisis financiero en la empresa en el Servicio de Transporte de Cargas Guzmán S.A. y su incidencia en la toma de decisiones. Tesis de pregrado en la universidad nacional de Trujillo. El propósito planteado fue describir la situación financiera de la compañía a través de los instrumentos requeridos para medir los niveles de la rentabilidad y efectividad en sus operaciones, así como proveer a los inversionistas la información clara y criterios sustentados financieramente para una adecuada toma de decisiones para futuras inversiones. Asimismo, se busca identificar las probables limitaciones o puntos viables en la mejora de la gestión financiera de la compañía. La población estuvo conformada por todas las compañías del sector transporte de carga, localizadas en la provincia de Trujillo. La muestra es internacional y representativa en el sector, estuvo conformada por la empresa de transporte Guzmán S.A. La metodología utiliza los métodos de analítico, sintético podemos ver la realidad investigada con una unidad en lo descriptivo y aplicativo, debido que los datos son obtenidos por observación directa; y el método aplicativo, el cual se aplica conocimientos destinados a procurar soluciones y también el deductivo e inductivo basado en enfoques generales explicando por el análisis histórico que de manera anual se registran en las

actividades financieras. Se tuvo como resultados que al emplear la herramienta contable logra visualizar la situación de la compañía Transporte Guzmán S.A., la cual de acuerdo a los balances de situación muestra un crecimiento significativo del activo total partiendo desde el 2011 al 2012, siendo su tasa de crecimiento promedio 79%, un valor importante para la compañía. Se concluyó que el análisis financiero es fundamental para la toma de decisiones, debido que al no realizarlo la compañía, esta corre el riesgo de no conocer su posición financiera. Asimismo, la empresa de transportes Guzmán S.A. cuenta con el mayor porcentaje de disponible financiado por las obligaciones financieras y pagares contraídas hasta la actualidad. De igual manera, se encontró que el capital de trabajo de la compañía es negativo; por lo cual se requerirá tomar en cuenta las medidas necesarias para resolver los problemas. Se carece de una evaluación constante de rentabilidad en la cual se pueda evaluar el crecimiento de la compañía por las decisiones tomadas por el gerente.

Comentario: Este antecedente se vincula con el presente trabajo, en vista que el estado financiero es de suma importancia con la cual los gerentes, accionistas y terceros interesados tomen una buena decisión en la gestión de la organización la cual garantizaría la consecución de los objetivos y metas de la empresa. La finalidad de ambos estudios es optimizar el uso de los estados financieros como una herramienta financiera empresarial y lograr la eficiencia.

López (2014) en su estudio denominado La contabilidad de costos y el análisis en la toma de decisiones en una empresa industrial en el Perú, 2014, se trazó el objetivo de establecer el grado de influencia de la contabilidad de costos en la toma de decisiones de una empresa industrial, 2014. La tesis que desarrolló fue un trabajo no experimental, y fue llevada a cabo en una compañía. Se concluyó que la contabilidad de costos influye de manera efectiva en la toma de decisiones de la compañía; mediante la información de los estados de costos de dicho ente, que la valuación de los costos tiene preponderancia en la economía y eficiencia de la empresa;

así también indica que la presentación de la información de los costos tiene efecto positivo en la mejora continua y competitividad de la empresa; mediante la información de los costos en los estados financieros, a través de los cuales se realiza el análisis para la toma de decisiones.

Comentario: De acuerdo a lo abordado, se concluye que una buena toma de decisiones tomada por los empresarios, de acuerdo al análisis financiero desarrollado en su empresa, será de acuerdo a los requerimientos de la empresa, de tal manera que el empresario posea los mejores mecanismos para tomar una toma de decisiones adecuada.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Análisis financiero.

Irrazabal (2018) sostiene que:

Se refiere al proceso en el cual se emplean diferentes herramientas a los estados financieros, con el objeto de realizar una medición adecuada de los resultados obtenidos por la administración y tener una proyección correcta para emitir una opinión correcta referente a la situación financiera de la compañía y sobre todo eficiencia de su gestión, así también para el estudio de hechos económicos entorno a esta y la visibilización de aquellas deficiencias que deban ser corregidas (p.15).

Este proceso es un examen objetivo que significa un partida para proporcionar una información precisa referente a los sucesos y actividades de una empresa en su presente como su futuro, lo cual es de gran interés para aquellos que trabajan y analizan esta información, que son:

- ✓ Gerentes de la empresa: De acuerdo al análisis de los estados financieros, utilizan la información contable con el objetivo de fijar metas, elaborar planes, establecer presupuestos y evaluar alternativas en el futuro.

- ✓ Accionistas: su interés gira entorno a la rentabilidad que los inversiones realizadas, desean conocer y gestionar la administración de la empresa.
- ✓ Acreedores: buscan conocer si la empresa es capaz de retornarles el dinero que le han prestado, les interesa el grado de liquidez y Solvencia.
- ✓ Los competidores: se encuentran interesados en descubrir los puntos fuertes y débiles de la empresa para tratar de imitarlos o corregir en las suyas.
- ✓ Las autoridades Fiscales: les interesa conocer la información contable para planificar sus flujos de impuestos, para determinar las responsabilidades financieras de las empresas y para asegurar que las cantidades correctas sean pagadas en el momento oportuno.

Cueva (2018) señala que:

El proceso de análisis consiste en aplicar un conjunto de instrumentos orientadas a deducir unas medidas y relaciones que son indispensables en la toma de decisiones, es así que se puede observar que lo primordial del análisis de los estados financieros es su interpretación para convertirlos en información útil, razón por la que el análisis debe ser básicamente decisional. Es así que los objetivos planteados deben presentarse en base a preguntas concretas, las cuales requieren respuestas adecuadas (p. 19).

Robles (2012) expresa que: “El análisis financiero es aquel mecanismo empleado por el administrador financiero para la evaluación histórica de un ente social, público y privado, esta realiza la evaluación real, es decir, histórica de una empresa pública o privada” (p. 1).

Vigo (2016) sostiene que:

El análisis financiero es aquella contabilidad que refleja la realidad económica y financiera de una compañía, de esta manera es importante analizar y comprender la

información obtenida con el fin de comprender el comportamiento de los recursos de la compañía, donde cada componente de un estado financiero expresa un significado y en efecto dentro de la estructura contable y financiera de la compañía, la cual tiene como efecto de identificar y de ser posible cuantificar. Pues bien, el análisis financiero es el estudio que se realiza de la información contable a través del empleo de razones financieras que facilitan establecer conclusiones y permiten comprender la situación que se encuentra la compañía, sea buena o mala. Asimismo, se establecen una serie de alternativas que buscan enfrentar los problemas surgidos, así como el planteamiento de estrategias que busquen aprovechar los aspectos positivos. En ese sentido, el análisis financiero tiene gran importancia, pues sin su empleo no se podría realizar todas las actividades mencionadas. Muchos de los problemas de la compañía se anticipan a través del análisis e interpretación de la información contable, la cual representa cada síntoma negativo o positivo que vaya presentando la empresa en la medida en que van sucediendo los hechos económicos (p. 26-28).

2.2.1.1. Principales Estados Financieros.

Los estados financieros también llamados estados contables o informes de cuentas, son realizados de manera anual, tienen una gran importancia en la empresa ya que representan el resumen de los movimientos contables y financieros de la compañía al cierre de un periodo, esta información se elabora al cierre o termino de un periodo, para lo cual es necesario contar con información actualizada de todas las partidas que lo componen.

Cabe resaltar que estos resultados reflejan la situación económica, financiera y los cambios que pueden darse en un tiempo determinado y ello conlleva a realizar algunos análisis

de estos resultados con el fin de tomar decisiones que sirvan para alcanzar los objetivos planteados de la empresa.

La fecha de elaboración de los estados financieros es un factor determinante para el examen que se le aplicará y por consiguiente su interpretación de estos Análisis. Generalmente es elaborado a fin de año lo que es equivalente a un periodo, sin embargo en la actualidad muchas empresas lo desarrollan de manera mensual.

Raffino (2020) define:

Los estados financieros son informes y documentos que contienen información económica de un individuo o entidad. Son también llamados estados contables, pues presentan la situación económica de una compañía, así como sus variaciones y evoluciones que sufren durante un período de tiempo determinado. Estos informes son de utilidad para el área administrativa de la entidad, analistas y terceros que cumplan un rol inversor para con la misma (accionistas, propietarios) (parr. 1).

2.2.1.1.1. Estado de Situación Financiera.

El Estado de Situación Financiera antes llamado Balance General, es uno de los Estados Financieros básicos que tienen gran importancia para la toma de decisiones Gerenciales, porque presenta información de Inversión y Financiamiento en un mismo informe, debido a que detalla la información sobre lo que posee la Compañía lo que vendría a ser la inversión y por el otro lado las fuentes de financiamiento que son necesarios para la adquisición de bienes para comercializar, ya sea como producto final o materia prima para la producción. Es un informe cuyos datos son estáticos por que muestran la situación de la compañía a una fecha determinada.

Según Raffiño (2020):

El estado financiero es un informe de carácter financiero que revela la situación económica de una empresa en un momento determinado. Este elemento se encuentra conformado por tres conceptos muy usados dentro de los estados financieros: el activo, el pasivo y el patrimonio neto:

- El activo: Se encuentra conformado por los bienes económicos de una compañía, documentos con fecha de obra y todo tipo de erogaciones que le generen un beneficio futuro a dicha organización; en un balance contable el activo se encuentra dentro del haber.
- El pasivo: Es aquella deuda o compromiso que compromete a una compañía para su propia financiación o para con terceros; en un balance contable el pasivo se encuentra dentro del deber.
- El patrimonio neto: Son los recursos residuales del activo, luego de deducir el pasivo (párr. 7-11) El patrimonio neto entonces se calcula mediante la siguiente ecuación:

Activo	-	Pasivo	=	Patrimonio Neto
---------------	---	---------------	---	------------------------

2.2.1.1.2. Estado de Resultados.

También llamado Estado de Ganancias y Pérdidas, es un informe financiero que muestra los Ingresos obtenidos en un periodo de operaciones determinada, además de los gastos en el cual se incurren para producir o vender los bienes comercializados y así finalmente mostrar la Ganancia o Pérdida como resultado final en un periodo de Operaciones.

Este Estado Financiero muestra si la empresa genera o no utilidades, además de detallar los Gastos incurridos en un periodo es muy importante porque ayuda en la toma de decisiones.

Según Raffiño (2020) el Estado de Resultados:

Es aquel documento donde se plasma el resultado de cada ejercicio en un tiempo determinado de forma ordenada y detallada, este cobra gran importancia para cada empresa y su realización, pues permite obtener los gastos e ingresos de categorías específicas y separadas, de modo tal que se puedan obtener resultados. El resultado varía si se consiguió antes o después de impuestos (párr. 12-13).

2.2.1.1.3. Estado de Cambio en el Patrimonio Neto.

Es un Estado Financiero que presenta las variaciones de las cuentas que conforman el patrimonio de una empresa en un periodo por operaciones comerciales como podría ser la compra y venta de acciones.

Este Informe Financiero presenta información muy importante para la empresa porque muestras las operaciones con los accionistas o socios, además de los ajustes que pudiera haber por cambios en los criterios contables.

Según Raffiño (2020):

El estado contable es que proporciona información relevante respecto al tamaño o cantidad del patrimonio neto de una compañía y sus distintos cambios en el tiempo, estas son efecto de diferentes acciones, tales como:

- Transacciones realizadas con los propietarios, terceros u accionistas.
- El superávit logrado o también ganancias positivas que aumentan el patrimonio neto de una compañía.
- El déficit o pérdidas que provocan un descenso abrupto del Patrimonio Neto de una compañía (párr. 14-17).

2.2.1.1.4. Estado de Flujo de Efectivo.

Forma parte de los Estados Financieros Básicos, tiene una gran importancia, pues muestra los Ingresos y Salidas de efectivos de la empresa, generadas por las actividades de Operación, Financiamiento e Inversión.

La información mostrada en este Estado Financiero detalla los cobros o entradas de efectivo (Ingreso) y uso del efectivo en pagos a terceros (Salidas), lo que ayuda a identificar el destino y finalidad de la salida de Recursos económicos así como también la de los ingresos.

Según Raffiño (2020) sostiene que:

Este estado contable se encuentra en todas las empresas y tiene como objeto informar las distintas variaciones, modificaciones y movimientos de efectivo. La información que brinda este estado contable, resulta importante pues muestra a los directivos la capacidad que posee la compañía para generar efectivo o equivalentes. La toma de decisiones por parte de los usuarios se ve totalmente relacionada con los resultados que ofrece este estado contable (párr. 18).

2.2.1.2. Métodos y Técnicas del Análisis Financiero.

2.2.1.2.1. Análisis vertical.

El Análisis Vertical es un método utilizado comprender los estados financieros, así como el estado de situación financiera (antes llamado Balance General) y el Estado de Resultados.

Este análisis ayuda a visualizar que porcentaje tiene cada partida, el mismo que formara parte de un total por ciento y que por ello mostrara relación entre esta partida y su total respectivo.

La aplicación de este método basado en la fórmula antes mencionada al Estado de Situación Financiera, muestra la proporción porcentual (%) del efectivo disponible, las cuentas por cobrar, los inventarios y las inversiones que la compañía posee y que forman parte del Activo.

Ahora bien, en cuanto al otro rubro del Estado de Situación Financiera tenemos a los siguientes: el Pasivo y el Patrimonio. El primero nos indica la proporción porcentual (%) que los acreedores tienen en la empresa y que vendría a ser el financiamiento Externo, la segunda detalla la proporción que los accionistas tienen en la compañía, llamado también Financiamiento Interno.

Por medio de este método, es posible comparar el porcentaje de cada partida entre los diferentes estados financieros de un mismo periodo, de tal manera que se establezcan relaciones existentes entre unas cuentas y otras.

Este método es muy utilizado por las empresas, porque de esta manera se logra visualizar, si las distribuciones de sus recursos en sus Activos están bien distribuidas, conforme a las necesidades financieras y operativas de la compañía.

Salazar (2016) sostiene que:

Es aquella herramienta o instrumento utilizada para el análisis financiero de una empresa. En ese sentido, requiere de diferentes elementos e información con la finalidad de realizar un estudio efectivo del estado financiero de la compañía, entre estos se puede mencionar al balance general, el estado de resultados, el estado de cambios en la situación financiera y el estado de flujo de efectivo. En esa línea, una de las herramientas o instrumentos empleados para el análisis de la información obtenida en estos estados financieros es el análisis vertical o estático (párr. 10).

2.2.1.2.2. Análisis horizontal.

Se refiere al método en cual la comparación de los estado financiero homogéneos entre dos o más periodos consecutivos, por que indican la variación de un periodo a otro a través del incremento y disminución en las partidas comparadas.

El desarrollo de este método es muy importante porque permite ver el historial de estas variaciones con la finalidad de que muestre si los cambios hechos de manera oportuna sirvieron para mejorar la situación de un periodo a otro, lo que ayuda a no cometer los mismos errores y corregir estas deficiencias de manera óptima y lograr buenos resultados.

A diferencia del Método Vertical que es un análisis estático por que la aplicación se realiza dentro del rango de un mismo periodo, este procedimiento es dinámico porque permite la comparación de varios periodos consecutivos, mostrando mejores resultados para el estudio y la toma de decisiones.

Salazar (2016) sostiene que:

Es un análisis dinámico que se centra en las variaciones o movimientos de cada cuenta entre un periodo y otro del Balance general y el Estado de Resultados. Este método se centra en los cambios financieros ocurridos en una empresa en un periodo a otro, estos pueden representar aumentos o disminuciones, las cuales se muestran en cifras, porcentajes o razones, permitiendo obtener un mejor panorama de los cambios presentados en la empresa para su estudio, interpretación y toma de decisiones (párr. 2-4).

2.2.1.2.3. Indicadores Financieros.

Es un método del análisis financiero, que utiliza la información económica de la compañía con el objeto de medir la Estabilidad, capacidad de endeudamiento, capacidad de

generar liquidez y la utilidad lo que nos llevaría a demostrar que tan rentable es la compañía porque muestra la información real de la compañía que ayuda en la toma de decisiones.

Este método es utilizado para medir la capacidad de la compañía frente a sus obligaciones, además de cuanta liquidez genera y cuanta posee, relacionando partidas significativas utilizando los estados financieros como base para el desarrollo de este método.

Esta información puede ser comparada con otras empresas del mismo rubro o como también, sirve para ver la variación histórica que posee la empresa haciendo un comparativo con periodos anteriores.

A) Indicadores de liquidez

Son un conjunto de indicadores que tienen por objetivo diagnosticar luego de un análisis si la compañía es capaz de convertir sus activos a liquidez en corto plazo. Estos indicadores son los encargados de mostrar que cantidad de liquidez genera la empresa a cierto periodo corte los cuales deberán cubrir las obligaciones de pago contraídas por sus operaciones en un periodo determinado.

B) Liquidez General

Zans (2013) sostiene que: “su cálculo es determinado por el dividiendo del activo corriente entre las obligaciones corrientes o pagaderas en un corto plazo. Mientras más elevado sea el valor de este índice, mayor será la capacidad de la empresa para pagar sus deudas corrientes” (p. 318).

$$\text{Liquidez General} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

C) Prueba ácida

Salazar (2018) sostiene que:

Esta prueba es un indicador que precisa si una compañía cuenta con los suficientes activos a corto plazo que le permitan cubrir sus responsabilidades inmediatas. Este tipo de medida es más sólida que la razón corriente, es conocida también como relación de capital de trabajo, ya que ignora los activos ilíquidos como el inventario (párr. 1).

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios} - \text{Gastos Anticipados}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

D) Prueba Defensiva

Zans (2013) sostiene que “es una prueba exigente caracterizada por su severidad, pues solo considera las partidas más líquidas de la compañía. No, considerando el manual de información financiera de la SMV” (p. 319). Ese ratio se presenta de la siguiente manera:

$$\text{Prueba Defensiva} = \frac{\text{Caja y bancos} + \text{Valores Negociables}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

E) Capital de Trabajo

Zans (2013) sostiene que:

El capital de trabajo no es una razón o coeficiente pues no muestra un coeficiente o proporciones sino se expresa en un valor monetario: el resultado de la resta. A esta diferencia también se le llama fondo de maniobra. Por lo general, un mayor capital de trabajo demuestra una mayor libertad de acción para que la empresa pueda hacer más inversiones. Una manera de describirlo es expresarlo por la cantidad de recursos que la organización podría invertir sin comprometer su capacidad para pagar sus obligaciones corrientes (p. 319-320).

$$\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente} = \text{Capital de Trabajo}$$

2.2.1.2.4. Indicadores de gestión

Son los indicadores relacionados con la buena gestión de la Compañía, mostrando posibles errores a los cuales se aplica acciones correctivas para un manejo óptimo de la operabilidad de la empresa lo que ayuda mucho en la toma de decisiones Gerenciales.

A) Rotación de existencia

Zans (2013) sostiene que:

“Es un indicador que permite medir el número de veces que rotan los inventarios de manera anual. Cabe mencionar que, mientras mayor sea el número de rotaciones, la eficacia de la política de ventas de la empresa será mayor, y en general, la eficacia de la administración de las existencias. Una mayor rotación significa más ventas, y ello se traducirá en más beneficios para la empresa” (p. 320).

$$\text{Rotacion de Existencias} = \frac{\text{Costo de Ventas}}{\text{Inventarios Promedio de Existencias}}$$

B) Plazo promedio de inmovilización de existencias

Zans (2013) sostiene que:

Este indicador permite medir, en número de días el promedio que permanecen almacenadas las existencias. Mientras más pequeño el número de días, aumentará la eficacia de la gestión. Por lo general, las existencias que rotan rápidamente son las más liquidas que las que permanecen muchos días en el almacén. En este tiempo se busca el Just in time (justo a tiempo), las organizaciones prefieren no manejar grandes cantidades de inventarios, pues esto representa mayores costos de almacenamiento, custodia y conservación. En su lugar, prefieren mantener únicamente el stock requerido para garantizar la continuidad de sus operaciones. Por lo cual, un valor pequeño de este ratio nos da una medición positiva de la

gestión, pues significa que las existencias son rápidamente vendidas y no permanecen mucho tiempo almacenadas (p. 321).

$$\text{Plazo Promedio de Inmovilizacion de Existencias} = \frac{360 \text{ Dias}}{\text{Rotacion de Existencias}}$$

C) Rotación de cuentas por cobrar

Zans (2013) sostiene que: “Este ratio indica la velocidad con la que la compañía recupera los créditos que otorga. Por lo cual, es un buen indicador de la eficacia de las políticas de créditos y cobranzas” (p. 321).

$$\text{Rotacion de Cuentas por Cobrar} = \frac{\text{Ventas Anuales al Credito}}{\text{Promedio de Cuentas por Cobrar}}$$

D) Plazo promedio de cobranza

Zans (2013) sostiene que: “Esta cifra indica el número de días que, en promedio, demoran las empresas para cobrar un crédito. Expresa el número de días que, en promedio, transcurren desde el otorgamiento del crédito hasta su cobranza” (p. 322). Por lo general, aquí lo conveniente es realizarlo en un periodo corto, pues mientras menor sea este indicador, mayor será la rapidez de cobro de los créditos otorgados.

$$\text{Plazo Promedio de Cobranza} = \frac{360 \text{ Dias}}{\text{Rotacion de Cuentas por Cobrar}}$$

E) Rotación de cuentas por pagar

Zans (2013) sostiene que: “Este ratio indica la velocidad con que la empresa paga los créditos que obtiene de sus compras. Una mayor velocidad indicara mayor grado de cumplimiento y posibilitara acceder a mejores condiciones de compra” (pp. 322).

$$\text{Rotacion de Cuentas por Pagar} = \frac{\text{Compras Anuales al Credito}}{\text{Promedio de Cuentas por Pagar}}$$

F) Plazo promedio de pago

Zans (2013) sostiene que: “Este ratio indica, el número de días, el tiempo que en promedio demora la empresa para pagar sus créditos” (p. 323).

$$\text{Plazo Promedio de Pago} = \frac{360 \text{ Días}}{\text{Rotacion de Cuentas por pagar}}$$

2.2.1.2.5. Indicadores de solvencia a largo plazo o endeudamiento

A través de estos indicadores se determinan la capacidad que presenta la compañía para cumplir con sus obligaciones a largo plazo teniendo en cuenta además que esta debe tener una relación entre el tiempo de recuperación de las Inversiones con el tiempo del vencimiento de las obligaciones generadas con terceros.

A) Endeudamiento total (apalancamiento)

Zans (2013) sostiene que:

Uno de los indicadores imprescindibles para precisar la solvencia de la compañía. El apalancamiento o leverage, uno de las principales herraminetas que considera el analista financiero. Si este ratio es mayor da pie a un mayor apalancamiento, lo cual, en buena cuenta, advierte un mayor financiamiento con recursos tomados de terceros (deudas) y por lo tanto, un mayor riesgo financiero y una menor solvencia para la empresa (p.323).

$$\text{Endeudamiento Total (Apalancamiento)} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$$

2.2.1.2.6. Indicadores de rentabilidad

Son aquellos indicadores que miden la correcta dirección de la empresa, basado en el control de sus Costos y gastos en un periodo de operaciones. Ya que dependerá estrechamente del correcto manejo de los recursos para Generar la ventas necesarias para generar Utilidades.

A) Rentabilidad de activo total

Ballesteros (2017) sostiene que:

La rentabilidad sobre activos totales, es obtenida por medio de la división entre la utilidad neta entre los activos totales de la empresa, con el objeto de obtener la efectividad total de la administración y producir utilidades sobre los activos totales disponibles. Es una medida de la rentabilidad del negocio como proyecto independiente de los accionistas. De manera preferente, señala que sería ideal que los indicadores fueran lo más altos posibles, pues de este modo mostrarían un mayor rendimiento tanto del esfuerzo hecho en la venta en un período, como del dinero invertido en activos (párr. 1).

$$\text{Rentabilidad del Activo Total} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}}$$

B) Rentabilidad bruta sobre las ventas

Zans (2013) sostiene que:

Es un ratio que mide de manera porcentual el margen de utilidad bruta que la compañía obtiene. En empresas de venta de productos de consumo masivo, este margen suele ser pequeño porcentualmente, no obstante en términos monetarios se potencia por el volumen de ventas. En empresas que venden productos de rotación lenta, el margen porcentual suele ser mayor (p. 324).

$$\text{Rentabilidad Bruta sobre Ventas} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas}}$$

C) Rentabilidad por acción

Zans (2013) sostiene que:

Este valor se expresa en soles o dólares, donde la rentabilidad que corresponde a cada acción (o participación) del capital social. Sin embargo, no necesariamente es lo mismo que el dividendo por acción, pues muchas veces no se distribuye toda la utilidad sino solo una parte de ella. Lo diré de otra manera: si toda utilidad neta se distribuyese, este valor monetario sería también el dividendo por acción (p. 325).

$$\text{Rentabilidad por Accion} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Numero de Acciones}}$$

2.2.1.2.7. Indicadores de valor de mercado.

Son los ratios encargados de relacionar la cotización de las acciones con las utilidades obtenidas y los dividendos declarados, ya que es la primera información que un inversionista observa, porque su objetivo es realizar una inversión que le genere utilidades o en todo caso elevar la cotización de sus acciones en un tiempo determinado.

A) Dividendos por acción

Zans (2013), sostiene que:

Representa un valor monetario, que es el importe que recibirá el accionista por cada acción que posee. Este dato se conoce luego de la Junta Anual de Accionistas que toma decisiones sobre la aplicación de utilidades y otros asuntos de interés social. La expresión empleada es “Dividendos Declarados” que se entiende como parte de la utilidad que se distribuirá entre los accionistas, por decisión de la Junta General (p. 325)

$$\text{Dividendos por Accion} = \frac{\text{Dividendos Declarados}}{\text{Numero de Acciones}}$$

B) Valor contable por acción

Zans (2013), sostiene que:

Expresa un valor monetario, denomina también valor en libros de cada acción. Es el valor que tiene cada acción, de acuerdo a la contabilidad de la compañía. Así mientras más grandes sean los importes de las otras cuentas patrimoniales que acompañan al capital, como las reservas, resultados acumulados, capital adicional, resultados no realizados, y excedente de revaluación, se incrementará la diferencia del valor contable por acción en relación con el valor nominal de la misma (p. 326).

$$\text{Valor Contable por Accion} = \frac{\text{Patrimonio}}{\text{Numero de Acciones}}$$

C) Precio de mercado sobre valor contable

Zans (2013), sostiene que: “Es un índice o razón. Indica el mayor o menor precio que las acciones de la compañía tienen en el mercado (su cotización), conforme al valor contable. Las expectativas de los inversionistas juegan aquí un papel muy importante” (p. 327).

Si se anuncia que una empresa minera ha descubierto un nuevo y riquísimo yacimiento mineral, seguramente al día siguiente el precio de mercado de sus acciones subirá mucho y este indicador también. En buena cuenta este indicador muestra cuanto, de manera porcentual, es más competitiva la compañía en el mercado y para los inversionistas, en su comparación con su valor en libros.

$$\text{Precio de Mercado sobre Valor Contable} = \frac{\text{Precio de Mercado de la Accion}}{\text{Valor Contable de la Accion}}$$

2.2.2. Toma de decisiones.

Sandoval y Díaz (2016) refieren que:

Es considera como aquella parte fundamental en función clave y primordial de las empresas. Debido que no solo se cuenta con los directivos, sino además puede ser utilizada por cualquier individuo que busque optar una buena alternativa. En la vida diaria, nos enfrentamos en todo momento a la toma de decisiones. Por ejemplo: al elegir un pantalón negro o un short blanco, hasta decidir el lugar para comer en la hora de descanso del trabajo, entre otros decisiones (p.3).

En ese sentido, siempre nos encontramos en un contexto de toma de decisiones. Muchas veces estas decisiones son tomadas de forma inconsciente, pues somos afectados e influenciados por factores externos que hacen que no reflexionemos y tomemos la decisión de forma incorrecta, sin fundamento. Esta toma de decisión va más allá de escoger alternativas, pues es todo un proceso que conlleva análisis, ponderación y objetividad.

Vigo (2016), afirma que:

Esta actividad entorno a la toma de decisiones es llevado a cabo siempre por los accionistas, directivos, gerentes y otros funcionarios; consiste en elegir una opción que se encuentre alineada con las metas, objetivos y misión de la empresa. En ese sentido la toma efectiva de decisiones, también es el proceso durante el cual los directivos de la empresa deben optar entre dos o más opciones con el fin de mejorar la economía, eficiencia, efectividad, mejora continua y competitividad de la empresa. En ese sentido, todos nosotros pasamos los días y las horas de nuestra vida tomando decisiones. Algunas de estas tienen una gran importancia en nuestra vida, mientras otras son gravitantes en ella. Para los administradores, el proceso de toma de decisión es sin duda una de las mayores responsabilidades. La toma de decisiones en una organización se circunscribe a una serie de personas que están

apoyando el mismo proyecto. Debemos empezar por hacer una selección de decisiones, y esta selección es una de las tareas de gran trascendencia. Por lo general, se señala que las decisiones representan el motor de los negocios y en efecto, de la adecuada selección de alternativas depende en gran parte el éxito de cualquier organización. No obstante, una decisión puede variar en trascendencia y connotación (p. 53).

Martínez y Quiroz (2017) afirman que: La toma de decisiones en una administración permite la resolución de problemas empresariales. Por lo cual, los diagnósticos de problemas, las búsquedas y las evaluaciones de alternativas y la elección final de una decisión, constituyen las etapas básicas en el proceso de toma de decisiones y resolución de problemas (p. 32).

2.2.2.1. Toma de Decisiones a partir de los Estados Financieros.

Se refieren a los estados financieros que le indican al gerente el desempeño respecto a rentabilidad y situación financiera de la empresa, siempre que cumpla con las condiciones de que se encuentran al día, que la información no anteceda los 15 días, van a contribuir a una excelente toma de decisiones en aras de una organización exitosa.

El gerente financiero se encarga de procesar del modo más eficiente dicha información, de esta manera se prepara índices financieros, en estos se puede medir niveles actuales de rendimiento, revelar tendencias y ser utilizados como objetivos para la planificación; así pues los gerentes financieros apoyados por una buena contabilidad procesada, presentan a la gerencia general o a las juntas directivas los estados financieros con sus índices y lecturas porcentuales para la respectiva toma de decisiones que hacen los mismos.

La forma más común de análisis financiero, se realiza por medio de los índices financieros, este es producto de establecer la relación numérica entre dos cantidades como por ejemplo dos rubros diferentes del estado de situación financiera y/o el estado de resultados. De

esta manera, el gerente puede detectar los puntos fuertes o débiles del negocio y encontrar probabilidades o tendencias. El gerente puede hallar estas situaciones favorables o desfavorables por medio de comparaciones para ello existen 4 estándares:

Estándares mentales del analista, esto quiere decir, su propio criterio sobre lo que es oportuno o inoportuno, formado a través de su experiencia y estudio personal.

Las razones o indicadores de la misma compañía, que se lograron en años anteriores.

Las razones o indicadores calculados con base en los presupuestos de la compañía, fijados estos como la meta de la empresa.

Las razones o indicadores promedio de la industria de la cual hace parte la compañía en estudio.

2.2.2.2. Importancia del Análisis Financiero para la Toma de decisiones.

El análisis de estados financieros es un componente imprescindible de la mayor parte de las decisiones respecto a los préstamos, inversión y otras cuestiones próximas, facilita la toma de decisiones a los inversionistas o terceros que estén interesados en la situación económica y financiera de la empresa.

Se considera en el momento de realizar una inversión, al convertirse en el elemento principal de todo el conjunto de decisión que interesa al inversionista o quien adquiere acciones.

Tiene importancia relativa en el conjunto de decisiones sobre inversión depende de las circunstancias y del momento del mercado.

Los profesionales de administración en ocasiones consideran poco tiempo al análisis financiero, por lo general suelen considerar como un trabajo realizado por el contador de la empresa, no obstante, no es el contador quien debe tomar las decisiones; sino él solo

proporciona información numérica en función de la toma de decisión del gerente financiero, para la maximización de los recursos monetarios en la compañía (sic).

Con el objeto de realizar el análisis de estados financieros se debe conocer con los elementos de los estados financieros como son el activo, pasivo, capital, ingreso y gasto; y aunque no deben ser manejados con la profundidad de un contador, asimismo, el administrador debe conocer qué es lo que representa cada cuenta en los estados financieros y poder realizar los cambios necesarios en la empresa.

Mediante el análisis de los Estados Financieros de la compañía, forma parte de un proceso de información cuyo objetivo fundamental, es la de aportar datos para la toma de decisiones.

Hargadon y Múnera (1998) expresan en su obra: Principios de Contabilidad: “Los Estados Financieros son el resultado final del proceso contable; son los medios por los cuales se pueden apreciar los asuntos financieros de una empresa con respecto bien sea a su posición en una fecha determinada (el Balance General), o bien sus realizaciones a través de un período de tiempo (el Estado de Rentas y Gastos)”.

La toma de decisiones es un proceso que comienza reconociendo que existe un problema, es decir, algo que tiene que ser cambiado en el momento que se presente y hay posibilidades de mejora considerando las metas de la empresa; generalmente los grandes problemas deben ser subdivididos en componentes más pequeños y fáciles de mejorar.

El responsable de tomar decisiones debe comenzar por definir con toda precisión el problema que se presenta, proceder después a generar y evaluar soluciones alternas y por último tomar una decisión, lo cual no es sencillo ya que debemos considerar el grado de certidumbre, el riesgo y la incertidumbre.

En ese sentido, todo gerente o persona, antes de optar por una alternativa ante la presencia de un problema efectúe un análisis de las variables externas e internas que puede afectar al desarrollo normal de las actividades de una empresa o negocio.

Manifiesta el autor de la obra: Administración un Enfoque Basado en Competencias escrito por Hellriegel et al. (2008), los problemas se definen como: Los tipos de problemas que enfrentan los gerentes van desde los conocimientos y bien identificados hasta los desacostumbrados y ambiguos los cuales pueden definirse como: Soluciones incompletas: aquellas que han dado paliativos a demasiados problemas sin resolver. Es decir, han hecho frente a los efectos superficiales, pero no se ha determinado la causa de base (p. 225)

Problemas recurrentes y en aumento: Son cuando las soluciones incompletas hacen surgir viejos problemas a generan otros, a menudo en alguna parte de la organización.

La urgencia sustituye a la importancia: cuando los esfuerzos en curso por resolver los problemas y las actividades de largo plazo, como desarrollo de nuevos procesos, se interrumpen de manera reiterada o se posponen por tener que apagar algún “incendio”.

Problemas que se convierten en crisis: Cuando todas las dificultades arden hasta encenderse, con frecuencia justo antes de un plazo límite”.

2.2.2.3. Modelos para la toma de decisiones:

La toma individual de decisiones no es un proceso sencillo, debido que se encuentra condicionado por metas, características psicológicas y marcos de referencia de quien toma las decisiones, los sistemas deben ser diseñados de forma que otorgen un genuino respaldo a la toma de decisiones otorgando distintas alternativas para manejar la información y evaluarla, respaldando los estilos individuales y adicionalmente modificándose conforme las personas aprenden y aclaran sus valores.

Encontrar una conducta adecuada para el modelo de toma de decisiones es una situación en la que hay una serie de sucesos imprecisos. La elección del escenario, ya es un elemento que puede entrar en el proceso. En ese sentido, hay que optar por las opciones más importantes que son relevantes e ignorar aquellas que no lo son y analizar las relaciones entre ellos, de manera respectiva. Determinado el escenario de la situación, es necesario elaborar opciones alternas, extrapolarlas para prever la situación final y evaluar los resultados, tomando en cuenta la incertidumbre de cada resultado y su valor. Así se obtiene una imagen de los efectos que repercutiría en cada una de las alternativas definidas. De acuerdo con los efectos se asocia a la situación la conducta más idónea eligiéndola como curso de acción”.

En esa línea, los modelos de toma de decisiones se enfocan en encontrar una conducta adecuada para resolver un problema específico, en la que, asimismo, hay una serie de sucesos inciertos. Una vez que se descubre una amenaza, real, imaginaria, probable o no, y se ha decidido hacer un plan para enfrentarse a ella, hay que analizar la situación: hay que determinar los elementos que son importantes e ignorar a los que no lo son y analizar las relaciones entre ellos y la forma que tenemos de influir en ellos.

Los modelos para la toma de decisiones se dividen en:

Modelo racional: Se enfoca en una serie de fases que los gerentes o equipos de trabajo deben seguir para aumentar la probabilidad que sus decisiones sean lógicas y estén bien formuladas. Esta decisión da como resultado la consecución máxima de metas dentro de los límites que impone la situación. Asimismo, esa información puede emplearse como auxiliar para identificar, evaluar y elegir los objetivos que se habrá de alcanzar.

Modelo de racionalidad limitada: Representa las tendencias del individuo a:

- Elegir la opción más satisfactoria, no el mejor objetivo o solución alterna.

- Llevar a cabo una búsqueda registrada de soluciones alternas.
- Presentar la información y control sobre las fuerzas externas e internas del entorno que influyen en la toma de decisiones.

El modelo político: Se representa en términos de los intereses u objetivos particulares externos e internos poderosos. No obstante, se considera tomar en cuenta el poder, este es la capacidad de influir o controlar las decisiones y metas individuales, del equipo determinante u organizacional. Contar con un poder es estar en condiciones de influir o controlar a:

- La identificación del problema.
- La elección de los objetos.
- La consideración de soluciones alternas.
- La selección de la opinión que hay que instrumentar.
- Las acciones y los buenos resultados de la Organización”.

2.2.2.4. Decisiones

A diario las personas procesan información tanto a nivel cognitivo y emocional para tomar sus decisiones de vida, no obstante, este proceso no siempre es realizado de manera funcional y completa. Surgen preguntas como ¿Qué quiero estudiar?, ¿quién soy para los demás?, ¿cambio o no de trabajo?... pueden parecer de mayor o menor valor para las personas, sin embargo, son interrogantes que se presentan en la vida diaria de toda persona y que las ubican en el juego de la toma de decisiones vitales, pues hacen parte de un sinnúmero de situaciones y vivencias que las dirigen el darle sentido a la propia vida. Desde el punto de vista psicológico, el sentido de vida se habla de los conceptos de decisión, libertad y elección como dimensiones humanas que las conducen a la persona hacia su bienestar, cada una de ellas vividas particular e integradamente en la experiencia de vida de las personas (Correa, 2015).

Por lo cual, el trabajo realizado por las empresas giran en torno a los datos. se recolectan nombres, teléfonos, compras, gustos, direcciones, entre otros; sin importar el medio en el que se almacenen. Como consecuencia, las empresas construyen bases de datos, las cuales si son bien manejadas pueden convertirse en activos intangibles de alto valor, que podrán proveer respuestas a preguntas que ni sabían que tenían el poder de identificar problemas u oportunidades de una forma más clara.

Al contar con una base de datos estructurada y una estrategia de datos con objetivos claros; se buscan tendencias, identifican las variables que perjudican a la compañía, o identificar algunas áreas por mejorar, de manera más fácil y rápida, eso permitirá a las compañías optar por decisiones enfocadas en decisiones asertivas, las cuales optimizan el tiempo, dinero, esfuerzos y facilitarán conquistar nuevos mercados (El Tiempo, 2018).

Estas decisiones empresariales responden a los requerimientos de la compañía, específicamente, en el ámbito de la gestión gerencial, donde se tiene el conocimiento de las dificultades que tienen los negocios en innovar tecnológicamente y seguir creciendo.

El procedimiento que sigue es específico y bien definido, pues estas alternativas comprenden a menudo una serie de pequeñas decisiones interrelacionadas que se toma en período de meses o incluso años; por lo cual aquellos encargados de tomar las decisiones, como los gerentes, deben desarrollar soluciones que no se han probado (o son experimentales) y ambiguas”.

Respecto a la toma de decisión, ya sea a corto o largo plazo, estas pueden definirse en los términos sencillos como el procedemiento de elección entre dos o más opciones o alternativas; la gerencial es un complejo proceso de solución de problemas que conlleva una serie de etapas sucesivas.

Estas etapas se unirán como sea posible si la gerencia espera cualquier grado de éxito que se derive del proceso de toma de decisión.

Decisiones rutinarias: son aquellas opciones que se toman en respuesta a problemas relativamente definidos y conocidos para los que hay soluciones alternas.

En ese sentido, la clave para que se pueda lograr que las decisiones rutinarias tengan valor radica en revisar continuamente, a través de una planeación estratégica y táctica pasiva, si hay necesidad de mantenerlas o cambiarlas.

Decisiones de adaptación: Son decisiones realizadas en respuesta una combinación de problemas de poca ocurrencia para los que hay opciones alternas. Estas decisiones significan en general la modificación y el perfeccionamiento de decisiones y prácticas rutinarias anteriores.

Estas decisiones reflejan también el concepto de mejora continua, las cuales se relacionan con la filosofía gerencial aunque se asume el desafío de mejorar un producto y un proceso como parte de un esfuerzo continuo por aumentar los niveles de calidad y excelencia.

Decisiones de innovación: Son aquellas decisiones que se toman luego de descubrir, identificar y diagnosticar soluciones alternas únicas, creativas o ambas. Se caracterizan por ser innovadoras suelen representar un corte abrupto en el pasado, en general no suceden en secuencia lógica y ordenada; por lo general están basadas en una información incompleta” (Hernández, 2014).

2.2.2.4.1. La importancia de la toma de decisiones.

Quiroa (2014) afirma que:

Considera a la toma de decisión como importante de la planeación estratégica de las empresas, dada la percepción de las oportunidades y las metas, el proceso de toma de decisiones es en

realidad el centro de la planeación así, por lo cual el tomar una decisión podría ser considerado como, hacer premisas, identificar alternativas, evaluarlas en términos de la meta que busca y de esta manera poder elegir una alternativa, se dice que a la hora de tomar las elecciones efectivas deben ser de una manera positiva, las personas que actúan o deciden con racionalidad intentan alcanzar una meta la cual debe lograrse por medio de una acción. Se debe tener en cuenta un claro entendimiento comprensión de los cursos de acción a través los cuales se llegará a la meta establecida, tomando en cuenta las limitaciones que existen, asimismo, se debe cumplir con tener la información y la habilidad para analizar y evaluar las opciones que favorecerán para alcanzar la meta buscada, y de esta forma llegar a la mejor que satisfaga el logro de la meta. (p. 11).

2.2.2.4.2. Condiciones para la toma de decisiones.

Antes de tomar decisiones es necesario considerarlas en base a tres factores, debido que si estos no son considerados no se podrá si serán o no realmente efectivas. Las condiciones que deben de toamr los gerentes son: certeza, riesgo, e incertidumbre.

- Certeza: Es la situación en la cual el gerente toma decisiones correctas en base al conocimiento los resultados de todas las alternativas.
- Riesgo: Es aquella en la cual quien toma la decisión estima la probabilidad de ciertos resultados. La capacidad de asignar probabilidades a los resultados es producto de experiencias personales o de información de segunda mano. En las situaciones de riesgo, los gerentes tienen datos históricos para asignar probabilidades a las alternativas.
- Incertidumbre: Los gerentes enfrentan situaciones de incertidumbre en estas condiciones, la elección de una alternativa está influida por el hecho de que quien decide cuenta con poca información.

2.2.2.4.3. Toma de decisiones bajo condiciones de certidumbre, incertidumbre y riesgo.

Estas opciones se toman en un ambiente de al menos cierta certidumbre, no obstante, el grado a que cambie una certidumbre relativa a una gran incertidumbre implica ciertos riesgos involucrados al tomar decisiones. En una situación que incluye certidumbre, las personas están razonablemente seguras de lo que ocurrirá si toman una decisión la información está disponible y se considera confiable y las relaciones causa y efecto son conocidas. Por otra parte, en una situación de incertidumbre las personas solo tienen una escasa base de datos, no saben si los datos son confiables y están inseguros si la situación puede cambiar o no. Más aun, no pueden evaluar las interacciones de las diferentes variables.

Respecto a una situación con riesgos, la información real puede existir, no obstante, podría encontrarse incompleta, para mejorar la toma de decisiones se puede estimar la probabilidad objetiva de un resultado al usar. Todos los que toman decisiones inteligentes que tratan con la incertidumbre quieren conocer el grado y naturaleza del riesgo que va a tener al elegir un curso de acción una de las deficiencias al usar los enfoques tradicionales de investigación de operaciones, para la solución de problemas es que muchos de los datos utilizados en un modelo son solo estimados y otros están basados en probabilidades. Virtualmente, cada decisión está basada en la interacción de diversas variables importantes, muchas de las cuales tienen un elemento de incertidumbre, pero, quizás uno relativamente de alto grado de probabilidad.

Las empresas al tomar decisiones deben de cumplir con ciertas características, ya que de esto depende en muchas ocasiones el éxito o fracaso de la organización, podemos mencionar entre otras:

- Oportunas

- Rápidas
- Informadas
- Efectivas
- Eficientes (en uso de recursos)

La importancia de la información para las compañías radica en que es un recurso esencial, pues utilizan un desempeño sus operaciones diarias y de manera estratégica para la búsqueda de un alto nivel competitivo y crecimiento. En este sentido una opción muy válida para hacer crecer el valor de este recurso tan importante es integrarla y tenerla disponible en el momento adecuado para que pueda ser analizada por los tomadores de decisiones. Es en este momento que las herramientas tecnológicas juegan un papel muy importante al integrar los datos y aumentar el valor que aportan los mismos para la empresa.

En ese contexto, el conocimiento es un factor clave en las empresas tanto para lograr los objetivos y metas estratégicas como para elevar en nivel de productividad y rentabilidad, sin embargo a pesar de que la información se genera de manera automática durante la operación de la empresa existen muchas empresas que no están aprovechándola para la correcta toma de decisiones informada (Castro, 2015).

2.2.2.5. Costo de financiamiento.

Torres et al. (2016) refieren que:

Las posibilidades de obtener recursos económicos para la apertura, mantenimiento y desarrollo de nuevos proyectos en la empresa, es decir, para la obtención del dinero requerido para ejecutar diversas inversiones y desarrollar operaciones e impulsar el crecimiento de la organización; el cual puede conseguirse a través de recursos propios, autofinanciación , recursos generados de operaciones propias de la empresa y aportaciones de los socios, emisión de acciones o mediante recursos

externos con la generación de una deuda saldable en el corto, mediano o largo plazo. El financiamiento constituye la opción con que las empresas cuentan para desarrollar estrategias de operación mediante la inversión, lo que les permite aumentar la producción, crecer, expandirse, construir o adquirir nuevos equipos o hacer alguna otra inversión que se considere benéfica para sí misma o aprovechar alguna oportunidad que se suscite en el mercado (p. 288).

2.2.2.6. Tipos de Riesgos.

2.2.2.6.1. Riesgo de Liquidez.

Este tipo de riesgos tiene dos acepciones, por un lado, en finanzas, se refiere que el activo se vende a un precio menor al de mercado debido a su escasa liquidez. De otra parte, en economía se refiere al riesgo de liquidez, por lo cual mide la habilidad alguien de afrontar sus obligaciones a corto plazo (ya sea una empresa, una persona o una institución).

En un primer momento, señala el riesgo de liquidez aparece en activos poco negociados en los mercados, como los mercados poco líquidos (por ejemplo algunos mercados de renta fija o el mercado inmobiliario). En el segundo caso, el riesgo mide la liquidez que le queda a la empresa para hacer frente a sus obligaciones, es decir, es el riesgo de quedarse sin liquidez (sin dinero para pagar) (Sevilla y Pedrosa, 2016).

No obstante, el riesgo que se analiza se debe llamar riesgo de liquidez, es decir, la falta de liquidez el riesgo a evitar. Debido que se produce cuando los activos líquidos o convertibles en liquidez a corto plazo son insuficientes para hacer frente a los pagos comprometidos en el mismo plazo.

También podemos decir que el riesgo de liquidez es la probabilidad de de generar pérdidas al no disponer de recursos suficientes con el objeto de cumplir con las obligaciones

asumidas, pues no desarrolla el negocio en las condiciones previstas (infiere costos no estimados o no razonables)

El riesgo de liquidez contingencia advierte como aquel pérdidas excesivas por la enajenación de activos a descuentos inusuales y significativos, con el fin de disponer rápidamente de los recursos necesarios para cumplir con sus obligaciones contractuales.

La gestión del riesgo de liquidez contempla el análisis integral de la estructura de activos, pasivos y posiciones fuera de balance, estimando y controlando los eventuales cambios que ocasionen pérdidas en los estados financieros.

Algunos aspectos para la gestión del riesgo de liquidez:

- Elaboración de un plan de actuación por parte de la Alta Dirección en el que se determinen las medidas a tomar ante una falta repentina de liquidez en los mercados o ante una cancelación anticipada de los contratos de sus clientes
- Mantenimiento de líneas de financiación abiertas no utilizadas.
- Establecimiento de una adecuada diversificación tanto en plazos como en fuentes de fondeo.
- Establecimiento de un límite máximo sobre el total de las posiciones abiertas.

Pasos que deben tenerse en cuenta para la administración:

- Identificación de los factores y acciones preventivas
- Tipificación de factores y posibles efectos
- Desarrollo de herramientas de medición y control
- Definición de límites de tolerancia (Política)
- Seguimiento y monitoreo.
- Mitigación.

Factores: Son aquellos factores de riesgo de liquidez que al presentar comportamientos adversos, retardan o aceleran los ingresos o salidas de activos y pasivos.

- Internos.
- Externos.
- Mala Gestión de calces.
- Imprevistos como corrida de depósitos o crisis financieras.
- Malas decisiones de inversión.

Según la página web del BBVA (2019) los factores de riesgo de liquidez son:

- Gestión inadecuada de activos y pasivos.
- Excesivo otorgamiento de crédito.
- Descalce de plazos y tasas.
- Volatilidad de recursos captados.
- Inestabilidad asociativa y volatilidad de Capital
- Concentración de captaciones.
- Causas exógenas
- Riesgo de mercado

2.2.2.6.2. Riesgo De Insolvencia.

Se denomina riesgo de insolvencia a aquella posible situación en la que un acreedor no puede de afrontar sus deudas. De una forma más ampliada, riesgo de insolvencia es como se conoce a la probabilidad y capacidad de que unos acreedores puedan afrontar sus créditos en un tiempo determinado a su vencimiento.

El riesgo de insolvencia tiene en cuenta la situación económico-financiera y circunstancias de un acreedor en un momento determinado, ya sea por la situación de su

tesorería, capacidad de obtención de recursos, beneficios obtenidos o volumen de deuda, sin embargo, el riesgo de insolvencia puede variar en el tiempo de acuerdo a su circunstancia. Este riesgo puede ser de dos clases:

- Recto: derivado de los derechos de cobro, si al vencimiento un deudor no afronta sus pagos.
- Contingente: resultante de los productos derivados, es decir, de sucesos pasados.

En general, el riesgo de insolvencia suele ser analizado por los deudores para estudiar la categoría y capacidad de devolución de los créditos adquiridos por los acreedores, y también, en aquellas situaciones en las que para la concesión de un crédito, sea determinante la capacidad de devolución del préstamo. Así, el riesgo de insolvencia puede producirse una vez adquiridos los créditos, o al inicio de éste, por ejemplo, en el estudio de concesión de hipotecas o préstamos personales, donde es preciso construir un perfil del consumidor para ver la capacidad de devolución de las deudas.

En las empresas, los riesgos de insolvencia vienen dados por la situación del patrimonio societario, y en este caso el riesgo de insolvencia, según Pedrosa (2016) puede ser de dos clases:

Temporal: si la empresa está atravesando un mal momento de liquidez, decrecimiento de los ingresos, y es necesario establecer una reestructuración de activos y pasivos, pudiendo la empresa volver a su situación inicial y siendo capaz de afrontar los pagos y deudas una vez realizado cambios.

Definitiva: en su caso el punto de alcance es la suspensión de pagos y quiebra, es decir, la situación es irreversible. En este caso, la situación económico-financiera de la sociedad es insostenible y la mejor solución con los datos reales dados es la liquidación de la sociedad y

establecer un concurso de acreedores para el pago de deudas a los acreedores en función de quienes sean éstos.

2.2.2.6.3. Riesgo de tipo de cambio.

Conocido como el riesgo de tipo de cambio a la potencial pérdida como efecto de las fluctuaciones de las divisas de acuerdo a la volatilidad y posición de ésta en un momento determinado. Asimismo, se conoce como riesgo cambiario o riesgo de cambio.

Este tipo de riesgo refiere a los posibles cambios de cotización de una divisa frente a otra, de esta manera, dependiendo de la posición que tengamos, la volatilidad de la moneda y el espacio de tiempo que consideremos, un movimiento del valor puede hacernos ganar o perder posiciones (valor).

Este riesgo se produce cuando las transacciones en monedas distintas a la extranjera, ya sea en el propio país o en el exterior, de tal forma que la rentabilidad de la transacción va a depender no sólo de la cuantía económica percibida, sino del valor de la misma con respecto a la moneda nacional durante un tiempo concreto.

Cómo neutralizar el riesgo de tipo de cambio

Según Pedrosa (2016), con el objetivo de neutralizar este tipo de problemas, se presentan elementos tales como el tipo de cobertura, por ejemplo, pactar la suma en moneda nacional, de tal forma que cualquier movimiento no supone una incidencia para el valor del bien exportado.

Por otro lado, se contrata derivados financieros que sirvan de cobertura a movimientos en los tipos de cambio como swaps, opciones y similares. De tal manera, si no se cuenta con el activo principal ganaremos la misma cantidad con el derivado financiero y así hemos eliminado el riesgo cambiario. La desventaja es que si por el contrario el tipo de cambio va a favor de nuestro activo principal, perderemos con el derivado financiero y hubiera sido mejor no

cubrirnos. No obstante, se busca eliminar el riesgo, no tener una operación exitosa con derivados financieros. Por lo cual, se debe decidir cual riesgo se cubre o no.

2.2.2.6.4. Riesgo de tipo de interés.

Se refiere al precio del dinero, que se paga para poder disponer de dinero, este riesgo se asume de los cambios y volatilidades de los tipos de interés de activos y pasivos, que a su vez pueden tener incidencia directa hacia los agentes económicos y financieros.

Al tratarse sobre los tipos de interés, este se relaciona con la actitud o deriva negativa que un cambio representaría para los intereses e intenciones de las empresas o personas que actúan en el mercado. Este riesgo, puede ser negativo o positivo en función del lado del mercado que estemos así como de la posición que tengamos frente a un activo o pasivo.

Por ejemplo, el cambio al alza en los tipos de interés afectará a la persona que tenga dinero a crédito, ya sea un préstamo o hipoteca, ya que tendrá que pagar un mayor precio por este dinero.

Por otro lado, una persona que cuenta con inversiones en depósitos y otros elementos de renta fija, como la deuda pública y similar, saldrá ganando con el alza en los tipos de interés, al abonarle una mayor cuantía.

De manera contraria, se produciría una situación diferente al cambiar el sentido del alza o baja de los tipos y el interés de los agentes.

Cómo contrarrestar el riesgo de tipo de interés. Según Pedrosa (2016) para hacer frente a un posible riesgo en los tipos de interés que afecten de alguna forma a nuestros objetivos y encomiendas, podemos optar por varias vías:

Contratar un tipo de interés fijo: suele ser más alto que el tipo de interés variable en el momento de la contratación pero también aporta más seguridad en cuanto a cambios, ya que

éstos no nos afectarán, y en el caso de una subida por encima del tipo de interés fijo, mantendremos nuestros contratos por debajo del tipo oficial.

Contrarrestar los efectos de posibles subidas en los tipos desde el otro lado, por ejemplo, invirtiendo en productos financieros que nos rente más dinero en el caso de subidas en los tipos, desactivando así en parte los efectos negativos de las subidas.

2.2.2.7. Decisiones de Inversión.

Según Gómez (2020), en lo que se refiere al capital de trabajo, los gerentes expresan que en mayor medida está constituido por recursos propios, de proveedores y de preventas.

En relación con el tipo de proyecciones que utilizan los gerentes, no hubo un consenso en sus respuestas y como se evidenció en medio de la entrevista, los gerentes no lograron dar una respuesta clara y concisa sobre las proyecciones que realizaba la empresa o las herramientas usadas para ello. A modo de ejemplo, es preciso exponer algunas de las respuestas:

A veces se hacen alianzas estratégicas con otras empresas y nos reunimos y decimos vamos a hacer esto, yo pongo el lote, hagamos esto en compañía, me pagan el lote cuando se termine la obra, construimos y hacemos. Todo depende del momento que estemos y no tenemos contrato con el Estado, entonces nos sentamos a hacer construcciones propias.

Es así como se pudo identificar el poco conocimiento y uso de herramientas que permiten a los gerentes predecir el futuro de sus empresas, en consecuencia se puede afirmar que esta es una de las barreras que dificultan el proceso de elegir.

A la pregunta sobre cómo los gerentes daban seguimiento a las decisiones de inversión tomadas, algunos se refirieron específicamente a las decisiones de inversión en activos fijos, es decir se enfocaron en la compra de maquinaria, comentando que el seguimiento se hacía a través de los resultados obtenidos con la compra, en cuanto a: rotación de la maquinaria, recuperación

de la inversión, costos de funcionamiento y calidad del equipo. Mientras que otros se enfocaron en la decisión de invertir en un nuevo proyecto, expresando que el seguimiento se hacía mediante reuniones semanales o quincenales según la magnitud de este, para revisar aspectos como: avance en la programación de obra, actividades desarrolladas por los contratistas, presupuesto ejecutado, entre otros.

Otro punto tiene que ver con la opinión de los gerentes acerca del análisis del riesgo, en donde se evidenció que la mayoría de ellos demuestran poca aversión a él porque consideran que para obtener una rentabilidad se debe ser arriesgado.

2.2.2.8. Decisiones de Financiamiento.

Benancio (2015) señala que:

Es necesario tener en cuenta que las empresas del sector construcción tienen tres formas de financiar los proyectos, una con recursos propios; dos con clientes y/o proveedores; y tres con los bancos. Además, son los gerentes los encargados directamente de establecer las relaciones con los bancos y proveedores, y de diseñar el modelo de financiación para los proyectos. Ahora, sobre cuál de las formas de financiación prefieren los gerentes se encontraron dos puntos de vista: uno, en el que coincide la mayoría de ellos, que la mejor opción es financiarse principalmente con recursos propios, en la medida en que la empresa cuente con suficiente liquidez. De esta manera se puede afirmar que la mayoría de los gerentes de las pymes constructoras prefieren financiar los proyectos con recursos propios, Cabe aclarar que la primera opción es financiarse con recursos propios, pero como los proyectos en algunas ocasiones necesitan de gran músculo financiero, en seguida se opta por los clientes, que tampoco son suficientes porque el mercado de las preventas en la ciudad no es muy dinámico, es así como finalmente acuden a los bancos aunque

consideren que el costo de financiarse es alto y que conlleva un proceso riguroso y tardío (p.162).

2.2.2.9. Intuición.

Acosta-Rengel et al. (2016) señalan que “la mayoría de los gerentes confesaron haber hecho uso de esta, considerando que se trata de un palpito, suerte o visión del gerente, que no todas las personas tienen y que se crea a través de la experiencia” (p.163)

2.2.2.10. Análisis de Riesgos en Proyectos de Inversión.

Riesgo es un evento aleatorio que posiblemente puede ocurrir, y en caso de que suceda, éste tendrá impactos negativos. Los riesgos en proyectos de inversión miden la variabilidad de los flujos de caja estimados respecto a los reales. Si la variabilidad es mayor, los riesgos serán mayores. La incertidumbre de las estimaciones del comportamiento futuro de los flujos normalmente está asociada a la distribución de probabilidad misma que es medida por medio del cálculo de la desviación estándar. Se examinará las principales variables endógenas y exógenas del proyecto tales como precio y disponibilidad del cacao orgánico en el mercado nacional, riesgo país, inflación, salario mínimo, etc. y de esta manera reducir la incertidumbre que se generará en el tiempo.

2.2.2.11. Identificación De Riesgos.

Para inversionistas racionales, no solo los rendimientos generados deben ser considerados en la toma de decisiones al escoger uno u otro proyecto, sino que también el riesgo de la inversión. En la evaluación de proyectos existen diferentes actitudes de inversionistas frente al riesgo según su apetito y nivel de rendimiento deseado:

Neutral al riesgo.- postura en la que inversionistas aceptan todo tipo de proyectos con expectativa positiva, y rechazan aquellos que presentan expectativas negativas.

Amante al riesgo.- actitud en la cual se acepta participar de inversiones con esperanza matemática positiva y neutral, aunque considera opciones con esperanza negativa con un buen rendimiento. Su perfil es más arriesgado, escogiendo productos con mayor nivel de incertidumbre y que pueden generar pérdidas.

Adverso al riesgo.- actitud en la que se busca opciones con riesgo bastante bajo, rechazando propuestas con esperanza matemática negativa y neutral, y hasta desechando algunas con esperanzas positivas. Presenta un perfil conservador en términos de inversión, eligiendo alternativas poco arriesgadas y con niveles de rentabilidad cortos pero seguros.

Incertidumbre: es la posibilidad de que un evento suceda, mientras que riesgo es la derivación cuando ese evento ocurre. A menudo las personas suelen usar estos dos términos indistintamente. Incertidumbre es la posibilidad de que un evento suceda con probabilidades desconocidas, pero a medida que pase el tiempo, eventos y acciones harán que esa incertidumbre sea conocida y resuelta; mientras que riesgo corresponde a algo que se puede medir a través de una probabilidad y es el resultado de la incertidumbre. A veces el riesgo se mantiene constante, y la incertidumbre se incrementa a lo largo del tiempo.

2.2.2.12. Enfoque Tradicional De Riesgos

Dentro del análisis de factibilidad financiera, los criterios de evaluación han sido asumidos como estimadores de un solo valor tanto para costos como para los beneficios futuros. Esto guardaría consistencia en caso de que dichos costos y beneficios futuros hayan sido obtenidos con un alto nivel de certeza. Sin embargo, aparentemente los valores son inciertos. Esta metodología es bastante anticuada, dado que el efecto de interdependencia es ignorado, por lo que si una variable independiente es asumida erróneamente, ésta afectará a las variables de salida o dependientes. Los valores considerados en análisis de factibilidad financiera tradicionales son estimadores promedio, los cuales no consideran el riesgo de una posible

variación. Una manera de enfrentar el riesgo e incertidumbre es a través del análisis de escenarios, el cual supone un análisis del mejor escenario, un escenario probable y un escenario en el peor de los casos para alguna de las variables independientes en la evaluación financiera. No obstante, los problemas de interdependencia no son resueltos. Otro enfoque tradicional para tratar el riesgo, bastante relacionado al anterior, es el análisis de sensibilidad donde cada variable es perturbada y cambiada en un valor previamente especificado con lo cual se obtienen diferentes beneficios netos en el proyecto. Este análisis es muy importante para identificar qué variables tienen mayor impacto en el cálculo del beneficio total.

2.2.2.13. Evaluación de Riesgos.

Hughes (2014), define que:

En todos los aspectos de la vida existen riesgos potenciales que deben ser enfrentados. Para esto, es vital entender dichos riesgos mediante la evaluación sistemática de sus efectos con un modelo que sea capaz de medir, monitorear y gestionar los riesgos. El análisis estadístico de datos numéricos, dentro de la evaluación financiera, busca inferir y tomar decisiones dentro de un marco de incertidumbre y a través de este se puede establecer un modelo de riesgos. Los estudios estadísticos presentan dos subgrupos: estadística descriptiva, donde se resumen y describen datos; e inferencia estadística, en la cual se obtiene conclusiones generales (predicciones o decisiones) para toda la población desde el estudio de una muestra (p. 20).

La importancia de la estadística inferencial radica en que se puede obtener características desconocidas de la población a partir del estudio de una muestra, donde usualmente se sigue los siguientes pasos:

- Diseño del experimento.- donde se analiza las diferentes formas de recolectar datos relevantes.
- Recolección de la muestra.- datos son recolectados y tabulados a partir de una muestra.
- Análisis de datos.- se desarrolla un análisis estadístico.
- Predicción o estimación.- en base a las estadísticas, se realiza inferencias.
- Prueba de hipótesis.- se testea las decisiones versus los datos con el fin de revisar los resultados.
- Bondad de ajuste.- datos actuales son comparados con históricos para establecer la certeza, confiabilidad y validez de la inferencia.
- Toma de decisiones.- las decisiones son tomadas de acuerdo al resultado de las inferencias.

La Planeación Financiera se refiere a la guía de la toma de decisiones sobre las inversiones en las empresas, tomando como referencia sus datos históricos y el entorno económico, para prever las necesidades de recursos a futuro. En cambio, la planeación estratégica establece metas corporativas, por su parte la financiera se centra en el análisis de resultados y en la proyección basada en las condiciones económicas generales, la posición competitiva de la empresa y sus previsiones de rentabilidad y crecimiento. Es decir, para alcanzar los objetivos estratégicos del negocio es necesario saber con qué recursos cuenta, cuáles serán las necesidades financieras, qué factores macroeconómicos influyen, cómo se invertirá el capital y de qué instrumentos financieros se debe echar mano para mantener el flujo de efectivo necesario que permita la actividad productiva.

Asimismo, para llevar a cabo planeación financiera se toma en cuenta las referencias que están contenidas en el balance general más reciente, y estas ayudan a establecer las estrategias, objetivos e indicadores de desempeño que guiarán la toma de decisiones sobre

inversiones financieras y de capital de trabajo. En esa línea, se plantea como objetivos el planear las finanzas empresariales.

La óptima gestión de los recursos no solo tiene que ver con la manera en que se aplican sino también con la forma de maximizarlos.

Con esos fines, la planeación financiera se enfoca en:

- Minimizar riesgos
- Aprovechar oportunidades
- Anticipar necesidades
- Buscar el mayor rendimiento
- Garantizar la seguridad

Es esencial considerar estos propósitos cuando se trata de proyectar ventas y gastos, gestionar activos y tomar decisiones sobre inversiones y financiamiento.

2.2.2.14. Inversión y Planeación Financiera.

En la planeación financiera como base de la inversión, confluyen varios elementos, pues al conocer los resultados pasados, la situación presente y las proyecciones a futuro de la empresa se pueden tomar mejores decisiones sobre el manejo del capital.

Una de las herramientas más importantes al tomar decisiones financieras es el llamado Cuadro de Mando Integral, el cual ayuda a dar seguimiento a los indicadores clave de desempeño de un plan financiero para tomar decisiones oportunas, pero también a detectar y analizar oportunidades de negocio.

En este sentido, el diseño de distintos escenarios permite evaluar los aspectos técnicos, operacionales y financieros de las posibles inversiones para decidir si son factibles y convenientes para la empresa.

2.2.2.15. El Proyecto de Inversión como Herramienta.

El término "proyecto", especialmente para economistas e investigadores, se entiende generalmente como una recopilación sistemática de información diseñada para apoyar una decisión de inversión. Así, un proyecto de inversión es un análisis para determinar a priori si es o no una apuesta válida.

En términos generales, según el portal web de la Revista Emprende Negocios (2018) este proceso sigue seis pasos:

- Paso 1: Identificación. Antes de proceder con la preparación de un proyecto de inversión y de su planeación financiera se deben llevar a cabo todos los trabajos de análisis macroeconómico, con miras a formalizar ideas concretas sobre cuáles son los proyectos prioritarios de acuerdo con la situación general de la empresa. Este tiene como objetivo, según las condiciones actuales y futuras, comprobar que el capital invertido será recuperado luego de que los ingresos generados superen los gastos (inversión y operación) en un período más o menos largo de tiempo.
- Paso 2: Preparación. Luego de identificada un área de oportunidad, se avanza con los estudios que permiten verificar si el proyecto de inversión es factible desde el punto de vista técnico, económico y legal y si será rentable. Luego, con base en el análisis de los resultados de estos estudios que se deciden las distintas variantes posibles del proyecto de inversión, así como la inscripción provisional de ingresos y gastos de cada uno de ellos. También llamado análisis social o análisis de costo-beneficio, pretende verificar su contribución a la economía.
- Paso 3: Análisis. Aquí es donde se toma la decisión final sobre la ejecución del proyecto que se tiene a la vista. Por lo cual, se plantean dos tipos de análisis conocidos: el análisis financiero que sobre la rentabilidad del negocio y el económico sobre la rentabilidad para la comunidad o industria en la que participa.

- Paso 4: Toma de decisiones. Aquí se establece el tiempo para aceptar o rechazar el proyecto de acuerdo con el nivel de satisfacción de los socios. En caso de que el proyecto sea rechazado, se puede reconsiderar o promover nuevos estudios para su aplicación. Si se acepta, se pasa a la fase de ejecución.
- Paso 5: Implementación. Llega el momento de la revisión de los estudios técnicos y financieros y el calendario de proyecto. Con esto se pretende, por un lado, profundizar en el detalle de las operaciones a realizar; y por otro (en caso de que el periodo transcurrido entre el primero y el cuarto paso haya sido largo), actualizar los precios de materias primas, costos y productos utilizados. En cuanto al cronograma, se implementan las acciones necesarias para iniciar el proyecto en cinco áreas claves:
 - Construcción de infraestructura o renta
 - Instalación de equipos
 - Reclutamiento y capacitación de personal
 - Lanzamiento de los sistemas de gestión
 - Implementación de los contratos de operación
- Paso 6: Operación y Control. Finalmente, la última fase consiste en verificar el buen cumplimiento del calendario de inversiones con el objetivo de analizar cualquier desviación de las funciones descritas en el plan original, e implementar las respectivas acciones correctivas en caso de que esto último ocurra. Un proyecto de inversión analizado y llevado a cabo conforme este procedimiento tendrá mayores oportunidades de éxito; pero sobre todo, debe basarse en una planeación financiera que considere la situación presente de la empresa y sus previsiones a futuro. Definir cuáles son las metas estratégicas de la empresa, qué inversiones se requieren y cómo se van a financiar asegurará la rentabilidad y competitividad de tu negocio.

2.3 Definición de términos básicos

Administración: es el acto de administrar, gestionar o dirigir empresas, negocios u organizaciones, personas y recursos, con el fin de alcanzar los objetivos definidos (Significados.com, 2021).

Capital de trabajo: Proporciona herramientas de gran importancia para evaluar los errores de dirección y adoptar medidas correctas y oportunas que nos permitan alcanzar los objetivos deseados, con una mayor eficiencia y eficacia (Hernández, 2014).

Contabilidad gerencial: La Contabilidad Gerencial es el proceso de identificación, medición, acumulación, análisis, preparación, interpretación y comunicación de la información financiera utilizada por la gerencia para planear, evaluar, controlar y asegurar la contabilización de los recursos de una organización. La contabilidad gerencial también comprende la preparación de informes financieros para grupos no administrativos, como accionistas, acreedores, entidades reguladoras y autoridades tributarias (Laya, 2015).

Control: Es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización. Usualmente implica una comparación entre un rendimiento esperado y un rendimiento observado, para verificar si se están cumpliendo los objetivos de forma eficiente y eficaz y tomar acciones correctivas cuando sea necesario (Anzil, 2021).

Decisión: Es una determinación o resolución que se toma sobre una determinada cosa. Por lo general la decisión supone un comienzo o poner fin a una situación; es decir, impone un cambio de estado (Pérez y Merino, 2013).

Dirección: Es la actividad que consiste en orientar las acciones de una empresa, una organización o una persona hacia un determinado fin. El director debe fijar metas, tomar decisiones y guiar a sus subordinados (Pérez y Merino, 2014).

Estados financieros: Es un documento cuyo fin es proporcionar información de la situación financiera de la empresa para apoyar en la toma de decisiones, la cual nos muestra la situación financiera de una entidad económica en un periodo determinado, se prepara de acuerdo con las normas, principios y reglas establecidas por la contabilidad. (Palomino, 2013).

Estrategia: Según el portal web de Definición MX, la estrategia es un plan que especifica una serie de pasos o de conceptos nucleares que tienen como fin la consecución de un determinado objetivo. Estrategia, en cualquier sentido, es una puesta en práctica de la inteligencia y el raciocinio.

Evaluación: Es un juicio cuya finalidad es establecer, tomando en consideración un conjunto de criterios o normas, el valor, la importancia o el significado de algo (Significados.com, 2018).

Flujo de efectivo: se define como la variación de las entradas y salidas de dinero en un período determinado, y su información mide la salud financiera de una empresa, la cual nos permite realizar previsiones y posibilita una buena gestión en las finanzas, en la toma de decisiones y en el control de los ingresos, con la finalidad de mejorar la rentabilidad de una empresa. Que muestra el efectivo utilizado en las actividades de operación, inversión y financiación, con el objetivo de conciliar los saldos iniciales y finales de ese período. Los flujos de efectivo permite también ofrecer información muy valiosa de la empresa, por ello una de las cuentas anuales más importantes los controla, el estado de flujos de efectivo (Vázquez, 2015).

Fuentes de financiamiento: Las fuentes de financiamiento designan el conjunto de capital interno y externo a la organización utilizado para financiamiento de las aplicaciones y las inversiones (Nunes, 2016).

Inversión: Las inversiones son colocaciones de capital en ciertas actividades que pueden ser comerciales o civiles, con la finalidad de alcanzar un rendimiento económico. Cualquier persona que cuente con cierto dinero puede invertir y buscar con esto, obtener ganancias mayores a largo plazo. La inversión será satisfactoria si se cumplen los siguientes elementos: rentabilidad, tiempo y riesgo (Pérez, 2021).

Mercado financiero: Es el mecanismo o sistema en el cual se compran y venden cualquier activo financiero, pueden funcionar sin contacto físico, a través de teléfono, fax, ordenador. También hay mercados financieros que si tienen contacto físico, como los corros de la bolsa, cuya finalidad es poner en contacto oferentes y demandantes de fondos, y determinar los precios justos de los diferentes activos financieros. El precio se determina del precio de oferta y demanda (Gómez, 2018).

Organización: Es un sistema definido para conseguir ciertos objetivos. Estos sistemas pueden estar compuestos por otros subsistemas vinculados que desempeñan funciones concretas. También se puede definir como un grupo social integrado por personas, tareas y administración, que se relacionan entre sí dentro de una estructura sistemática con el propósito de alcanzar unas metas (López, 2014).

Planeación: es un proceso administrativo que consiste en analizar las diferentes estrategias y cursos de acción, teniendo en cuenta una evaluación del entorno organizacional presente y futuro (Zonaeconomica.com, 2021).

Políticas de crédito: son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito (conexionesan, 2016).

Procesos: Se define como un conjunto de actividades enlazadas entre sí que, partiendo de uno o más (entradas) los transforman, generando un (resultado) (Aiteco.com, 2019).

Recursos: Son los distintos medios o ayuda que se utiliza para conseguir un fin o satisfacer una necesidad. También, se puede entender como un conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o llevar a cabo una empresa como: naturales, humanos, forestales, entre otros (significados.com, 2019)

Utilidad: Son el porcentaje de renta neta obtenida por las empresas como resultado de su gestión empresarial en un periodo determinado, todas las empresas deben repartir utilidades a sus trabajadores. Es obligatorio para las empresas que se dedican a actividades privadas que generen renta de tercera categoría, algunas excepciones como son las siguientes que cuentan con menos de 20 trabajadores, sociedades civiles, cooperativas, empresas autogestionarias. Reciben este beneficio trabajadores que se encuentren en planilla aunque realicen labores de medio tiempo, con excepciones quienes cobren con rentas de cuarta categoría o recibo por honorarios (Ramírez, 2018).

Volatilidad: que refiere a la inestabilidad o variabilidad de los precios. No implica necesariamente modificaciones en el nivel promedio, sino una mayor dispersión alrededor de ese promedio. De hecho, es posible que el nivel medio de precios experimente cambios sin que se modifique la volatilidad, como ocurriría toda vez que la oferta y la demanda sufran impulsos positivos o negativos que equilibren el mercado en un nuevo nivel. Contrariamente, podría con el tiempo verificarse una disminución o incremento en la variabilidad de los precios sin que haya cambios en su nivel medio (Rossi, 2013).

Capítulo III: Metodología de la investigación

3.1. Enfoque metodológico

La metodología que se aplicó en este estudio es cuantitativa, la cual permite cuantificar los datos en forma numérica, el conteo que brindará confiabilidad si es factible la correcta aplicación herramientas de análisis financiero para mejorar las gestión de forma administrativa y financiera de empresa Netcall Perú S.A.C.

Se realiza la recolección de los datos en base a la medición (se miden variables o conceptos contenidos en las hipótesis). De esta forma, se utilizan procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica. Para que una investigación sea creíble y aceptada por otros investigadores, debe demostrarse que se siguieron tales procedimientos. Como en este enfoque se pretende medir, los fenómenos estudiados deben poder observarse o medirse en el “mundo real”.

A raíz de ser productos de mediciones, se representan mediante números (cantidades), luego se analiza estos a través de métodos estadísticos. Dicho de otra manera, las mediciones se transforman en valores numéricos (datos cuantificables) que se analizarán por medio de la estadística (Hernández et al., 2014)

3.2. Variables

3.2.1. Operacionalización de Variables.

3.2.1.1. *Variable 1: Análisis financiero.*

Se refiere al conjunto de técnicas utilizadas para diagnosticar la situación de los estados financieros sobre el capital de trabajo, tanto contable como financieramente, además de abarcar análisis del costo ,volumen ,utilidad y el análisis del punto de equilibrio, que permitirá tomar decisiones relacionadas a las fuentes de financiamiento (auto financiamiento, externo y del

accionista) que posee la empresa así como las ventajas y limitaciones que determinan si puede o no cubrir sus deudas a corto o largo plazo (Leandro, 2013).

3.2.1.1.1. Dimensiones de la percepción de análisis financiero.

Capital de trabajo. Es aquella capacidad que tiene una empresa para llevar a cabo sus actividades de manera normal, en el corto plazo. Éste puede ser calculado como los activos que sobran en relación a los pasivos de corto plazo. Indica es el fondo económico que utiliza la Empresa para seguir reinvertiendo y logrando utilidades para así mantener la operación corriente del negocio (Pérez y Merino, 2012).

Análisis del Costo. Es el proceso de identificación de los recursos necesarios para llevar a cabo la labor o proyecto del voluntario, se determina la calidad y cantidad de recursos necesarios entre otros factores, analiza el costo del proyecto en términos de dinero (Guzmán, 2018).

Punto de equilibrio: Es aquel punto de actividad en el cual los ingresos totales son exactamente equivalentes a los costos totales asociados con la venta o creación de un producto. Es decir aquel punto de actividad en el cual no existe utilidad, ni pérdida (Riquelme, 2016).

Fuentes de financiamiento.- son los canales e instituciones bancarias y financieras, tanto internas como externas por cuyo medio se obtienen los recursos necesarios para equilibrar las finanzas públicas. Dichos recursos son indispensables para llevar a cabo una actividad económica, ya que generalmente se trata de sumas tomadas a préstamo que complementan los recursos propios. (López, 2014).

Tabla 1*Operacionalización de la variable 1*

Dimensión	Indicadores	Ítems
Capital de Trabajo	Fondo Económico	¿El Análisis financiero del capital de trabajo ayuda a maximizar el fondo económico de la Empresa?
	Utilidad	¿El análisis financiero del capital de trabajo tiene como objetivo mostrar el financiamiento propio y la utilidad que se genera por la inversión?
	Operación Corriente	¿Es necesario realizar el análisis Financiero del capital de trabajo para verificar que las operaciones corrientes cubren las obligaciones a corto plazo?
Análisis de Costo	Proceso	¿El análisis del costo es esencial para la aplicación del análisis financiero?
	Recursos	¿El análisis del costo de los recursos de la empresa es importante, para poder incluirlas en la aplicación del análisis financiero?
	Proyecto	¿Es necesario realizar el análisis financiero del costo de un proyecto para tomar la decisión de inversión?
Punto de equilibrio	Ingresos	¿El punto de equilibrio lo podemos determinar mediante los ingresos para ser utilizados en un examen del análisis financiero?
	Productos	¿El punto de equilibrio es esencial aplicarlo en un producto característico de la empresa, para utilizar los resultados como el análisis financiero?
Fuentes de financiamiento	Externo	¿El análisis de las fuentes de financiamiento externo es fundamental para aplicarlos en el análisis financiero?
	Interno	¿En el análisis financiero es importante examinar las fuentes de financiamiento interno para percibir si la empresa cuenta con liquidez corriente?

Fuente: Elaboración Propia.

3.2.1.2. Variable 2: Toma de decisiones.

Según Begazo (2014) la toma de decisiones es el proceso mediante el cual se realiza la elección entre diferentes opciones que puedan ayudar a solucionar problemas o dificultades que atraviesan las empresas. Primero se señalaran objetivos, políticas y estrategias en base a dónde quiere ir la compañía. Después, con la contabilidad y su análisis, determinarán las decisiones más adecuadas en función de la situación actual y de la meta que desea alcanzar, y que se plasmaron los objetivos, políticas y estrategias (p. 23).

3.2.1.2.1. Dimensiones de la percepción de la toma de decisiones

Objetivos: son resultados, situaciones o estados que una empresa pretende alcanzar o a los que pretende llegar, en un periodo de tiempo y a través del uso de los recursos con los que dispone o planea disponer (Arturo, 2020).

Políticas: Es una declaración de principios generales que la empresa u organización se compromete a cumplir. En ella se dan una serie de reglas y directrices básicas acerca del comportamiento que se espera de sus empleados y fija las bases sobre cómo se desarrollarán los demás documentos manuales y procedimientos de la empresa (Arturo, 2020).

Estrategias: Es importante que se tengan definidos los objetivos a los cuales se apunta, se cuente con el conocimiento y los deseos de echar a andar el proyecto hacia adelante. En las condiciones económicas actuales en las que se mueven las organizaciones, no existen grandes capitales dispuestos a ser arriesgados en grandes compañías. Por el contrario, son los pequeños inversionistas los que más se arriesgan a invertir para tratar de sacar adelante sus proyectos. (Contreras, 2013).

Análisis: consiste en distinguir y separar las partes de un todo para llegar a conocer sus elementos y principios. Se trata del examen que se realiza de una realidad susceptible de estudio intelectual. A través del análisis, es posible estudiar los límites, las características y las posibles soluciones de un problema. (Martínez, 2021).

Tabla 2
Operacionalización de la variable 2

Dimensión	Indicadores	Ítems
Objetivos	Situaciones	¿Dentro de la toma de decisiones es importante conocer las situaciones para alcanzar los objetivos de la empresa?
	Tiempo	¿La toma de decisiones ayuda a prevenir hechos futuros o a corregir a tiempo los problemas existentes?
	Resultados	¿Al establecer objetivos dentro de la toma de decisiones son importantes los resultados obtenidos en la empresa?
Políticas	Cumplimiento	¿Es importante que las políticas de la empresa se cumplan para tomar decisiones?
	Manuales	¿En la toma de decisiones es primordial estructurar manuales para, mejorar sus políticas en la empresa?
	Procedimientos	¿Las políticas de la empresa están basadas en procedimientos que deben cumplirse para lograr los objetivos?
Estrategias	Competitiva	¿En la toma de decisiones son eficientes las estrategias para las competencias con las otras empresas?
	Objetivos	¿Las estrategias dentro de la toma de las decisiones son esenciales para llegar a sus objetivos de la empresa?
Análisis	Soluciones	¿Es primordial realizar análisis a base de soluciones que se obtuvieron en la toma de decisiones?
	Problemas	¿Es importante saber los principales problemas de la empresa, para realizar un análisis que conllevara a tomar decisiones de manera óptima?

Fuente: Elaboración Propia.

3.3. Hipótesis

3.3.1. Hipótesis General.

El análisis financiero incide significativamente en la toma de decisiones en la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021.

3.3.2. Hipótesis específicas.

El capital de trabajo incide significativamente en la toma de decisiones en la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021.

El análisis de costo incide significativamente en la toma de decisiones en la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021.

El punto de equilibrio incide significativamente en la toma de decisiones en la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021.

Las fuentes de financiamiento inciden significativamente en la toma de decisiones en la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021.

3.4. Tipo de Investigación

La investigación a realizar es de tipo y nivel descriptivo – correlacional porque explica el Análisis Financiero como el conjunto de técnicas utilizadas para diagnosticar la situación y perspectivas, con el fin de poder tomar decisiones adecuadas en el ámbito de la empresa Netcall Perú S.A.C.

El tipo de investigación fue descriptivo – correlacional, de acuerdo a Hernández et al. (2014) mencionan que es descriptivo por que comprenderá la descripción, registros, análisis e interpretación del entorno actual de las variables de estudio; Análisis financieras y toma de

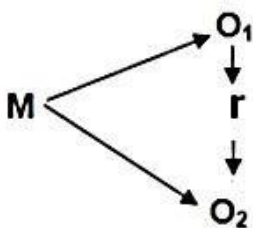
decisiones financieras, así mismo es correlacional debido a que comprenderá medir la relación de las variables del estudio. (p. 95)

3.5. Diseño de investigación

Esta investigación está basada en el enfoque cuantitativo, esencialmente se basa a la recolección de datos en hechos observables y cuantificables para fundamentar la hipótesis de investigación con bases medibles numéricamente y análisis estadísticos.

La presente investigación se realizó con el diseño metodológico no experimental, la cual no fue manipulada alguna de las variables independientes (estímulos, influencias o intervenciones) para analizar sus consecuencias sobre variables dependientes.

El esquema a utilizar es el siguiente:



Dónde:

M= Personal de la empresa Netcall Perú S.A.C

O1= Variable independiente: Análisis financiero.

O2= Variable dependiente: Toma de decisiones.

3.6. Población y Muestra

3.6.1. Población.

La población objetivo para la presente investigación fueron trabajadores del área administrativa, contable, compras – logística, ventas y almacén de la empresa Netcall Perú. Se

les escogió por su conocimiento de las variables en estudio, y por su capacidad en la toma de decisiones en la empresa. La población estuvo compuesta por 20 trabajadores.

Según Hernández et al. (2014) la población se refiere a “la totalidad de unidades de análisis del conjunto a estudiar. Conjunto de individuos, objetos, elementos o fenómenos en los cuales puede presentarse determinada característica susceptible de ser estudiada” (p.174).

Tabla 3

Composición de la población identificada para la investigación.

DESCRIPCIÓN	Nº DE PERSONAL
Gerente	1
Área administrativa	4
Área contable y finanzas	6
Área de compras o logística	4
Área de ventas	3
Almacén	2
Total	20

Fuente: Elaboración Propia.

3.6.2. Muestra.

En la presente investigación se prescindió de muestra, debido a que la población objetivo del estudio fue accesible y se pudo gestionar la participación en su totalidad con la información que se necesita para el estudio. Por lo tanto, se trabajó con un censo de 20 personas que forman el total de la población de estudio.

3.7. Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos

La principal técnica a utilizar en la investigación es la encuesta, y un cuestionario que consta de 20 preguntas (10 preguntas por cada variable) con alternativas de escala de Likert, realizada de forma presencial a los trabajadores del área administrativa, contabilidad, logística y departamento de ventas y de la observación minuciosa en la realización de sus actividades

dentro del proceso administrativo y financiero de la empresa Netcall Perú S.A.C ubicada en AV. Circunvalación del Club Golf Los Incas N°. 134 Santiago De Surco – Lima.

Castro (2016) señala que un instrumento de recolección de datos es aquel recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. De este modo el instrumento sintetiza en si toda la labor previa de la investigación, resume los aportes del marco teórico al seleccionar datos que corresponden a los indicadores y, por lo tanto a las variables o conceptos utilizados, Los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información. Ejemplo Fichas, formatos de cuestionario, guías de entrevista, escalas de actitudes u opinión, Los instrumentos que se construirán llevaran a la obtención de los datos de la realidad y una vez recogidos podrá pasarse a la siguiente fase: el procesamiento de datos. Lo que se pretende obtener responde a los indicadores de estudio, los cuales aparecen en forma de preguntas, es decir, de características a observar y así se elaboraran una serie de instrumentos que serán los que en realidad, requiere la investigación u objeto de estudio. La recolección de datos se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas por el analista para desarrollar los sistemas de información, los cuales pueden ser la entrevistas, la encuesta, el cuestionario, la observación, el diagrama de flujo y el diccionario de datos. Todos estos instrumentos se aplicarán en un momento en particular, con la finalidad de buscar información que será útil a una investigación.

Sánchez et al. (2018) expresan que la encuesta es el procedimiento que se realiza en el método de encuesta por muestreo en el cual se aplica un instrumento de recolección de datos formado por un conjunto de cuestiones o reactivos cuyo objetivo es recabar información factual en una muestra determinada (p. 59). También es conocido como survey. Cuando el cuestionario se aplica a toda la población toma el nombre de censo.

Sánchez et al. (2018) también explican que al igual que la validez, la confiabilidad puede ser entendida en relación con el error, pues a mayor confiabilidad, menor error. Es la capacidad del instrumento para producir resultados congruentes cuando se aplica por segunda vez en condiciones lo más parecidas a la inicial. Se expresa en forma de correlaciones. Se presentan tres formas muy conocidas para estimar la confiabilidad de un instrumento: método por mitades, métodos test-retest y método de instrumentos paralelos (p. 34).

3.7.1 Confiabilidad del instrumento.

Según Hernández et al (2014) esta característica representa el grado en que la aplicación del instrumento y la confiabilidad se calcula y evalúa para todo el instrumento de medición utilizado. Existen diversos procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición, es establecer una correspondencia entre el “mundo real” y el “mundo conceptual”. El primero provee evidencia empírica, el segundo proporciona modelos teóricos para encontrar sentido a ese segmento del mundo real que estamos tratando de describir. Utilizan fórmulas que producen coeficientes de fiabilidad que pueden oscilar entre cero y uno, donde un coeficiente de cero significa nula confiabilidad y uno representa un máximo de confiabilidad del instrumento. (p. 200).

En esta investigación para medir la confiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach, porque mide la consistencia interna entre los ítems. Se puede definir como la estabilidad o consistencia de los resultados obtenidos. Se aplicó el Alfa de Cronbach a ambos cuestionarios mediante una prueba piloto aplicada a 10 sujetos que pertenecen a la población de estudio.

Tabla 4

Alfa de Cronbach para el cuestionario de Análisis financiero.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,798	10

Se tomó a 10 sujetos de la población para la prueba piloto.

Fuente: Elaboración Propia – SPSS 25.

Como se observa el Coeficiente del Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable Análisis financiero fue de 0,798; lo cual indica que tiene una alta confiabilidad y se puede aplicar el instrumento a la población objetivo de estudio.

Tabla 5

Alfa de Cronbach para el cuestionario de Toma de decisiones.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,928	10

Se tomó a 10 sujetos de la población para la prueba piloto.

Fuente: Elaboración propia – SPSS 25.

Como se observa el Coeficiente del Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable Toma de decisiones fue de 0,928; lo cual indica que tiene una muy alta confiabilidad y se puede aplicar el instrumento a la población objetivo de estudio.

Tabla 6

Interpretación de los coeficientes del alfa de Cronbach

ESCALA	CATEGORÍA
$r = 1$	Confiabilidad perfecta
$0,90 \leq r \leq 0,99$	Confiabilidad muy alta
$0,70 \leq r \leq 0,89$	Confiabilidad alta
$0,60 \leq r \leq 0,69$	Confiabilidad aceptable

$0,40 \leq r \leq 0,59$	Confiabilidad moderada	<i>Interpretación de los coeficientes de Alfa de Cronbach.</i>
$0,30 \leq r \leq 0,39$	Confiabilidad baja	
$0,10 \leq r \leq 0,29$	Confiabilidad muy baja	
$0,01 \leq r \leq 0,09$	Confiabilidad despreciable	
$r = 0$	Confiabilidad nula	

Fuente: Valderrama (2018).

3.7.2 Validez de los instrumentos.

La validez de los instrumentos se realizó mediante la técnica del juicio de expertos, fueron 03 expertos que evaluaron ambos cuestionarios presentados.

La validez se refiere a la idoneidad que tiene el instrumento para medir las variables de estudio; en otras palabras, mide la consistencia que tiene las preguntas de un cuestionario en relación al contenido de un tema y su pertinencia par ser aplicado (Sánchez, 2019).

A continuación se presenta un resumen de los veredicto o decisiones de los expertos al evaluar los cuestionarios a utilizar:

Tabla 7*Resumen del veredicto de los expertos.*

Experto	Grado académico o Título profesional	Cuestionario evaluado	Puntaje	Veredicto - decisión
Oliva Mena, Eucarpio	Contador Publico Colegiado	Analisis Financiero	48	Se puede aplicar
Oliva Mena, Eucarpio	Contador Publico Colegiado	Toma de Decisiones	48	Se puede aplicar
Chavez Purizaga Rocio del Carmen	Contador Publico Colegiado	Analisis Financiero	48	Se puede aplicar
Chavez Purizaga Rocio del Carmen	Contador Publico Colegiado	Toma de decisiones	48	Se puede aplicar
Fuchs Angeles, Oscar	Magister docencia universitaria e investigación	Análisis financiero	48	Se puede aplicar
Fuchs Angeles, Oscar	Magister docencia universitaria e investigación	Toma de decisiones	48	Se puede aplicar

Fuente: Elaboración propia.

Se indica que todos los puntajes emitidos por los expertos están cerca al máximo de 50 puntos, tienen 48 puntos en global, tomando en cuenta que el puntaje máximo de la ficha de evaluación para juicio de expertos es de 50 puntos; lo que ratifica los veredictos o decisiones de los expertos en que se puede aplicar ambos cuestionarios.

Capítulo IV Resultados

4.1.1. Resultados descriptivos

En el presente sub título se hace una descripción ítem por ítem de ambos cuestionarios para la variable Análisis financiero, y para la variable toma de decisiones respectivamente; se presentan los ítems con sus respectivas tablas de frecuencia, gráfico de barras y su descripción.

Cuestionario para la variable Análisis financiero.

Tabla 8

Tabla de frecuencia para la pregunta 01 de la variable Análisis financiero.

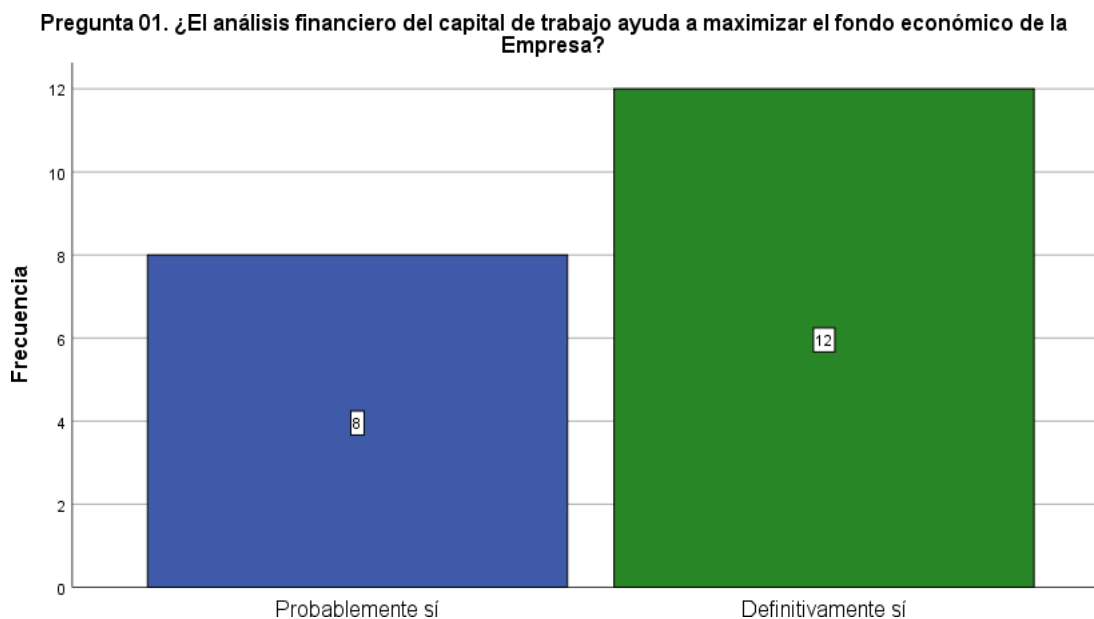
Pregunta 01. ¿El análisis financiero del capital de trabajo ayuda a maximizar el fondo económico de la Empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Probablemente sí	8	40,0	40,0	40,0
	Definitivamente sí	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS - 25.

Figura 1

Gráfico de barras para la pregunta 01 de la variable Análisis financiero.



Fuente: Elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 08 y en la figura 01, de un total de 20 trabajadores, 12 indicaron definitivamente sí, y 08 trabajadores indicaron probablemente sí, en lo referente a que el análisis financiero del capital de trabajo ayuda a maximizar el fondo económico de la Empresa. Se afirma que la percepción en la totalidad de los trabajadores fue positiva frente al ítem.

Tabla 9

Tabla de frecuencia para la pregunta 02 de la variable Análisis financiero

Pregunta 02. ¿El análisis financiero del capital de trabajo tiene como objetivo mostrar el financiamiento propio y la utilidad que se genera por la inversión?

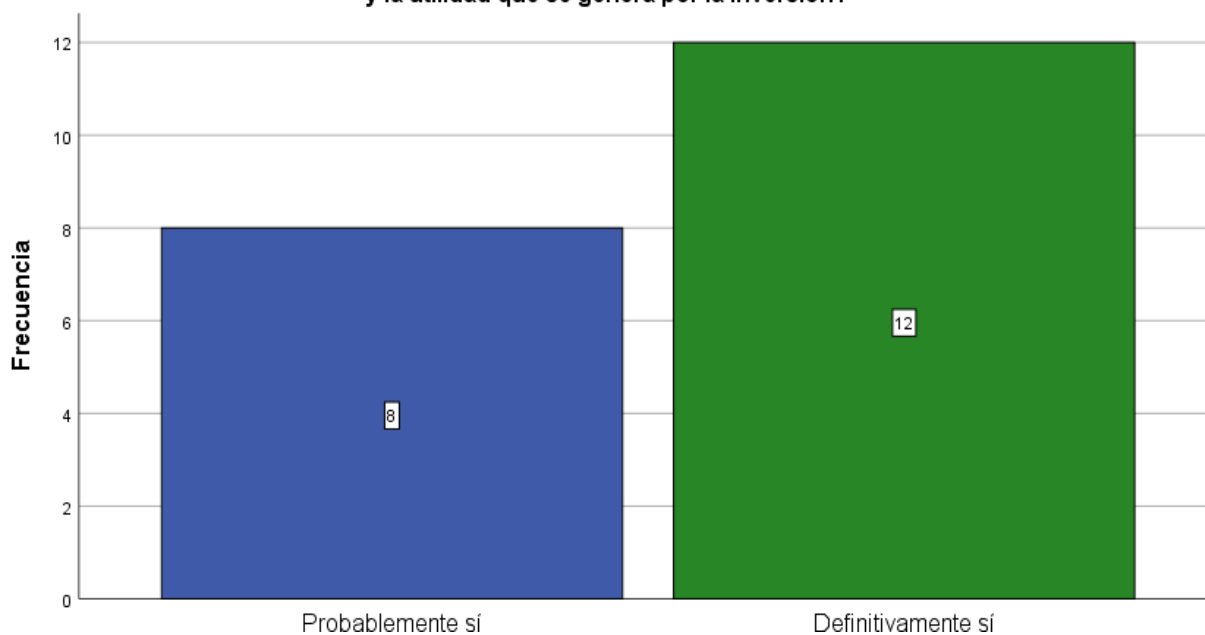
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Probablemente sí	8	40,0	40,0	40,0
	Definitivamente sí	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS - 25.

Figura 2

Gráfico de barras para la pregunta 02 de la variable Análisis financiero.

Pregunta 02. ¿El análisis financiero del capital de trabajo tiene como objetivo mostrar el financiamiento propio y la utilidad que se genera por la inversión?



Fuente: Elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 09 y en la figura 02, de un total de 20 trabajadores, 12 indicaron definitivamente sí, y 08 trabajadores indicaron probablemente sí, en lo referente a que el análisis financiero del capital de trabajo tiene como objetivo mostrar el financiamiento propio y la utilidad que se genera por la inversión. Se afirma que la percepción en la totalidad de los trabajadores fue positiva frente al ítem.

Tabla 10

Tabla de frecuencia para la pregunta 03 de la variable Análisis financiero.

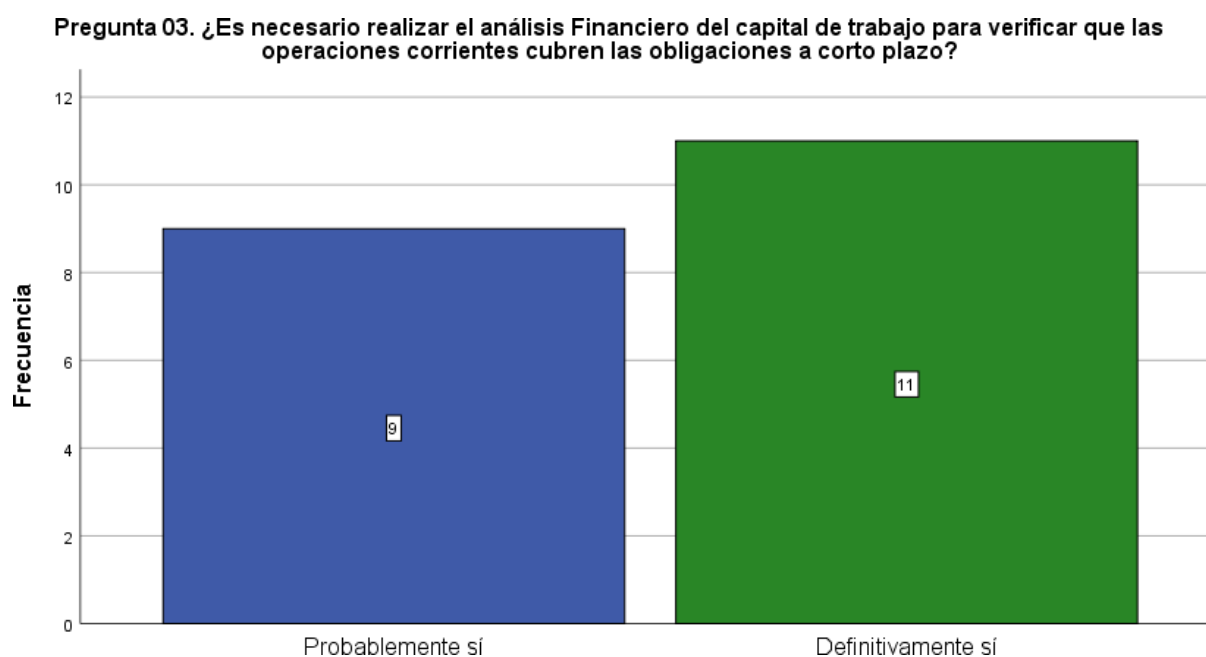
Pregunta 03. ¿Es necesario realizar el análisis Financiero del capital de trabajo para verificar que las operaciones corrientes cubren las obligaciones a corto plazo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	Probablemente sí	9	45,0	45,0	45,0
o	Definitivamente sí	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS - 25.

Figura 3

Gráfico de barras para la pregunta 03 de la variable Análisis financiero.



Fuente: Elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 10 y en la figura 03, de un total de 20 trabajadores, 11 indicaron definitivamente sí, y 09 trabajadores indicaron probablemente sí, en lo referente a que es necesario realizar el análisis Financiero del capital de trabajo para verificar que las operaciones corrientes cubren las obligaciones a corto plazo. Se afirma que la percepción en la totalidad de los trabajadores fue positiva frente al ítem.

Tabla 11

Tabla de frecuencia para la pregunta 04 de la variable Análisis financiero.

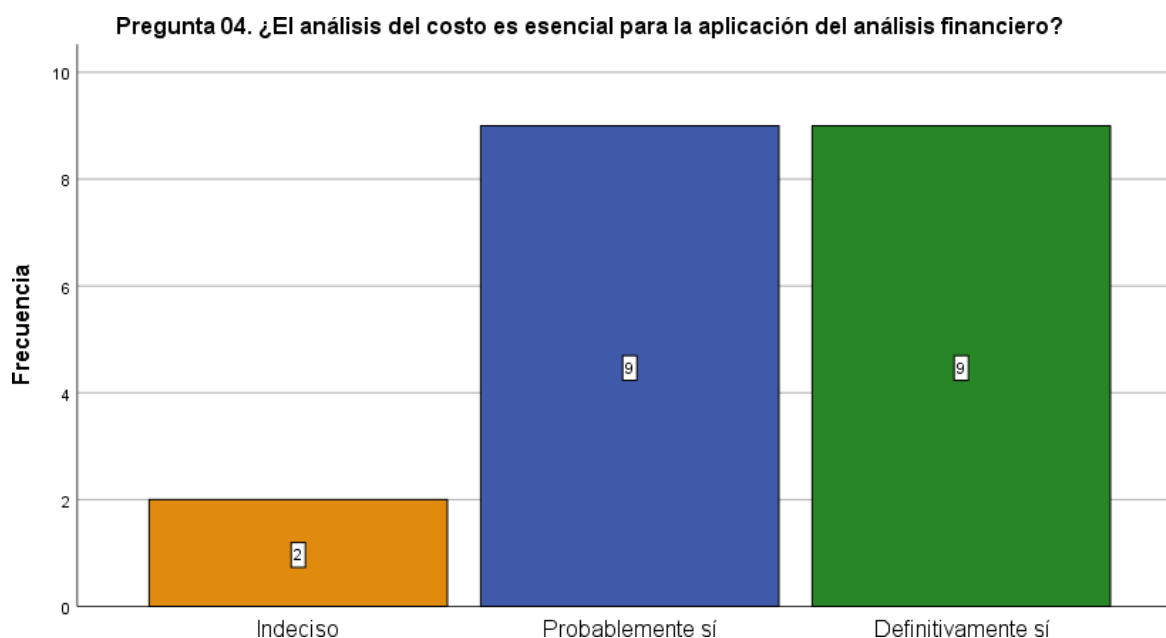
Pregunta 04. ¿El análisis del costo es esencial para la aplicación del análisis financiero?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	2	10,0	10,0	10,0
	Probablemente sí	9	45,0	45,0	55,0
	Definitivamente sí	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS - 25.

Figura 4

Gráfico de barras para la pregunta 04 de la variable Análisis financiero.



Fuente: Elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 11 y en la figura 04, de un total de 20 trabajadores, 09 indicaron definitivamente sí, y 09 trabajadores indicaron probablemente sí, y 02 indicaron actitud indecisa en lo referente a que el análisis del costo es esencial para la aplicación del análisis financiero. Se afirma que la percepción en la mayoría de los trabajadores fue positiva frente al ítem.

Tabla 12

Tabla de frecuencia para la pregunta 05 de la variable Análisis financiero.

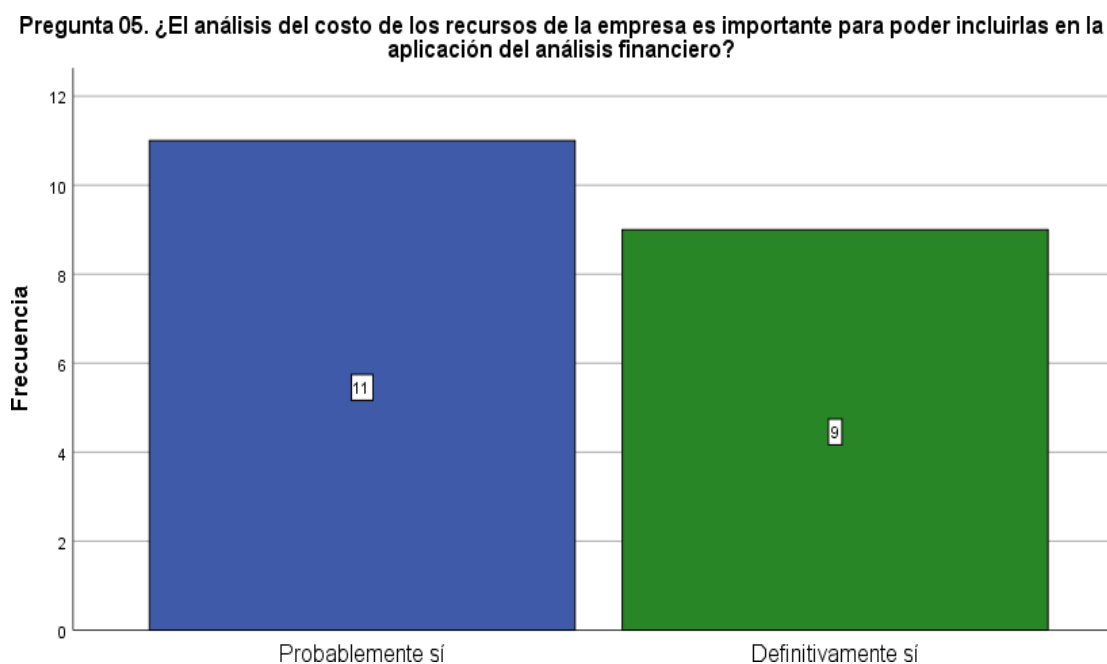
Pregunta 05. ¿El análisis del costo de los recursos de la empresa es importante para poder incluirlas en la aplicación del análisis financiero?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Probablemente sí	11	55,0	55,0	55,0
	Definitivamente sí	9	45,0	45,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS - 25.

Figura 5

Gráfico de barras para la pregunta 05 de la variable Análisis financiero.



Fuente: Elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 12 y en la figura 05, de un total de 20 trabajadores, 09 indicaron definitivamente sí, y 11 trabajadores indicaron probablemente sí, en lo referente a que el análisis del costo de los recursos de la empresa es importante para poder incluirlas en la aplicación del análisis financiero. Se afirma que la percepción en la totalidad de los trabajadores fue positiva frente al ítem.

Tabla 13

Tabla de frecuencia para la pregunta 06 de la variable Análisis financiero.

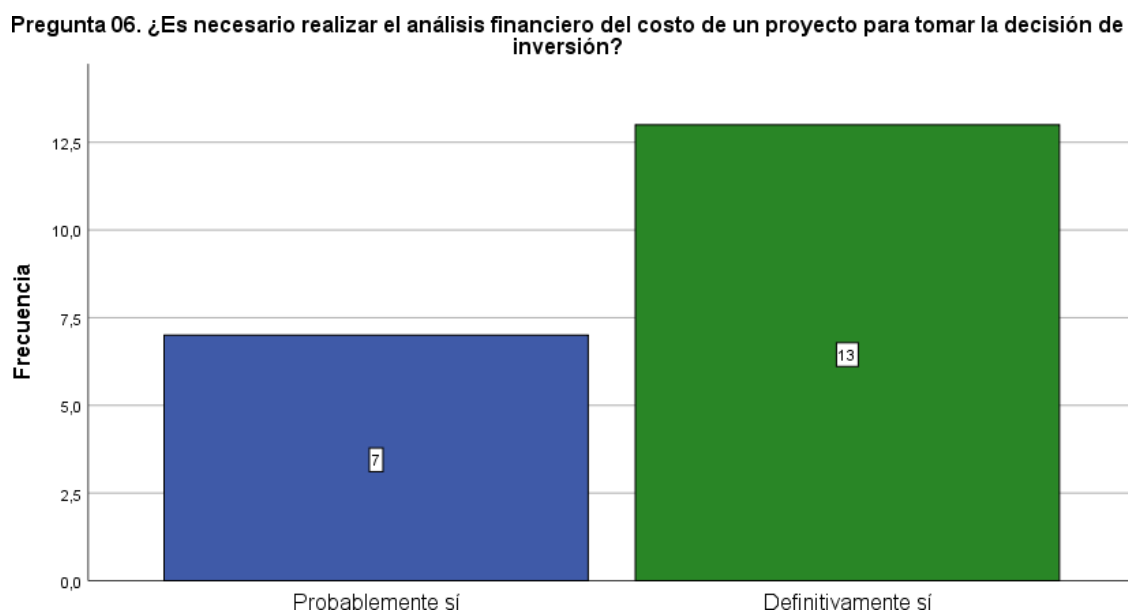
Pregunta 06. ¿Es necesario realizar el análisis financiero del costo de un proyecto para tomar la decisión de inversión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Probablemente sí	7	35,0	35,0	35,0
	Definitivamente sí	13	65,0	65,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS - 25.

Figura 6

Gráfico de barras para la pregunta 06 de la variable Análisis financiero.



Fuente: Elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 13 y en la figura 06, de un total de 20 trabajadores, 13 indicaron definitivamente sí, y 07 trabajadores indicaron probablemente sí, en lo referente a que es necesario realizar el análisis financiero del costo de un proyecto para tomar la decisión

de inversión. Se afirma que la percepción en la totalidad de los trabajadores fue positiva frente al ítem.

Tabla 14

Tabla de frecuencia para la pregunta 07 de la variable Análisis financiero.

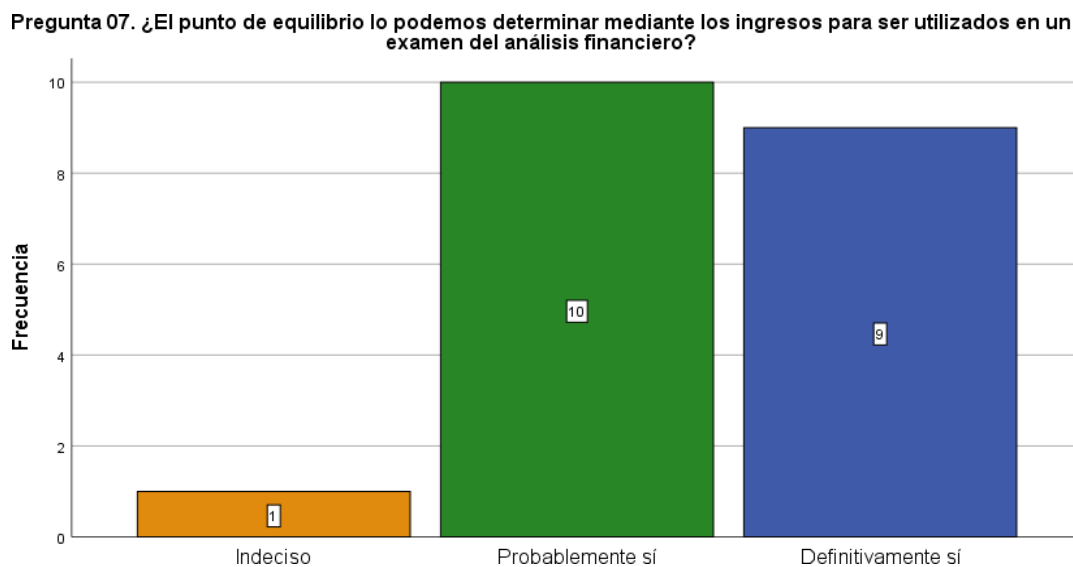
Pregunta 07. ¿El punto de equilibrio lo podemos determinar mediante los ingresos para ser utilizados en un examen del análisis financiero?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	1	5,0	5,0	5,0
	Probablemente sí	10	50,0	50,0	55,0
	Definitivamente sí	9	45,0	45,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS - 25.

Figura 7

Gráfico de barras para la pregunta 07 de la variable Análisis financiero.



Fuente: Elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 14 y en la figura 07, de un total de 20 trabajadores, 09 indicaron definitivamente sí, y 10 trabajadores indicaron probablemente sí, y 01 indicó actitud indecisa en lo referente a que el punto de equilibrio se puede determinar mediante los ingresos para ser utilizados en un examen del análisis financiero. Se afirma que la percepción en la mayoría de los trabajadores fue positiva frente al ítem.

Tabla 15

Tabla de frecuencia para la pregunta 08 de la variable Análisis financiero.

Pregunta 08. ¿El punto de equilibrio es esencial aplicarlo en un producto característico de la empresa, para utilizar los resultados como el análisis financiero?

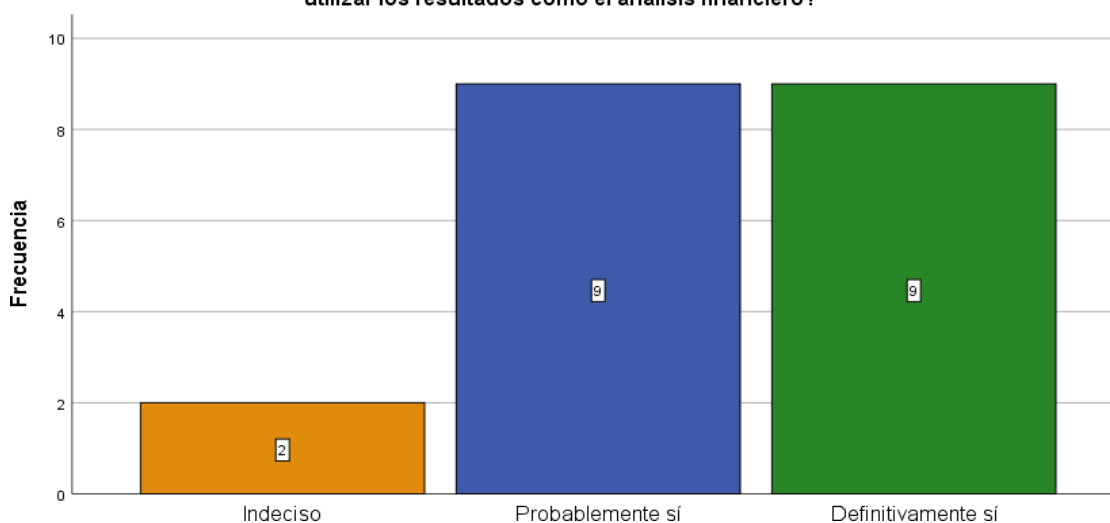
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	2	10,0	10,0	10,0
	Probablemente sí	9	45,0	45,0	55,0
	Definitivamente sí	9	45,0	45,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS - 25.

Figura 8

Gráfico de barras para la pregunta 08 de la variable Análisis financiero.

Pregunta 08. ¿El punto de equilibrio es esencial aplicarlo en un producto característico de la empresa, para utilizar los resultados como el análisis financiero?



Fuente: Elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 15 y en la figura 08, de un total de 20 trabajadores, 09 indicaron definitivamente sí, y 09 trabajadores indicaron probablemente sí, y 02 indicaron actitud indecisa en lo referente a que el punto de equilibrio es esencial aplicarlo en un producto característico de la empresa, para utilizar los resultados como el análisis financiero. Se afirma que la percepción en la mayoría de los trabajadores fue positiva frente al ítem.

Tabla 16

Tabla de frecuencia para la pregunta 09 de la variable Análisis financiero.

Pregunta 09. ¿El análisis de las fuentes de financiamiento externo es fundamental para aplicarlos en el análisis financiero?

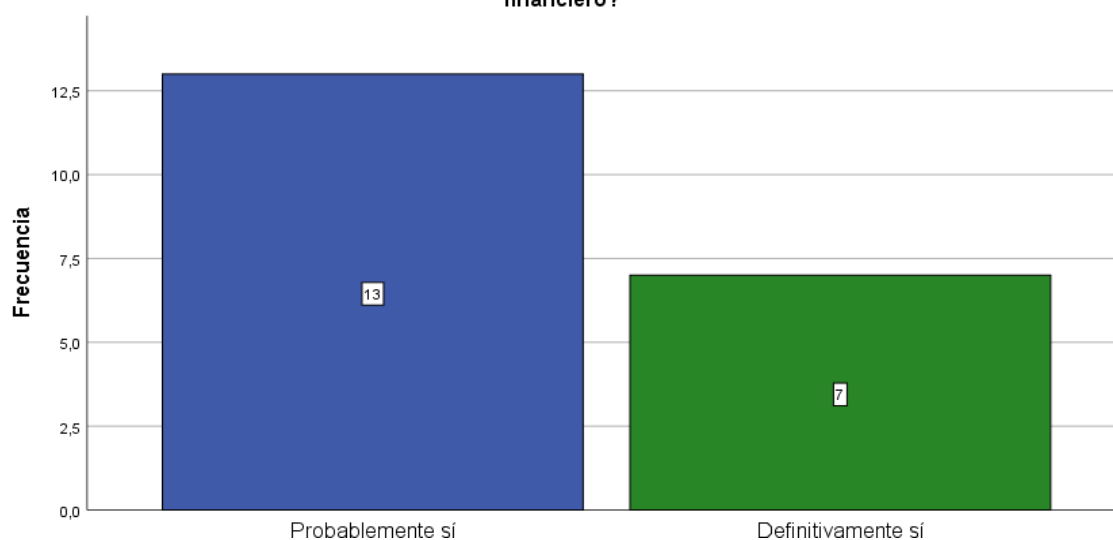
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Probablemente sí	13	65,0	65,0	65,0
	Definitivamente sí	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS - 25.

Figura 9

Gráfico de barras para la pregunta 09 de la variable Análisis financiero.

Pregunta 09. ¿El análisis de las fuentes de financiamiento externo es fundamental para aplicarlos en el análisis financiero?



Fuente: Elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 16 y en la figura 09, de un total de 20 trabajadores, 07 indicaron definitivamente sí, y 13 trabajadores indicaron probablemente sí, en lo referente a que el análisis de las fuentes de financiamiento externo es fundamental para aplicarlos en el análisis financiero. Se afirma que la percepción en la totalidad de los trabajadores fue positiva frente al ítem.

Tabla 17

Tabla de frecuencia para la pregunta 10 de la variable Análisis financiero.

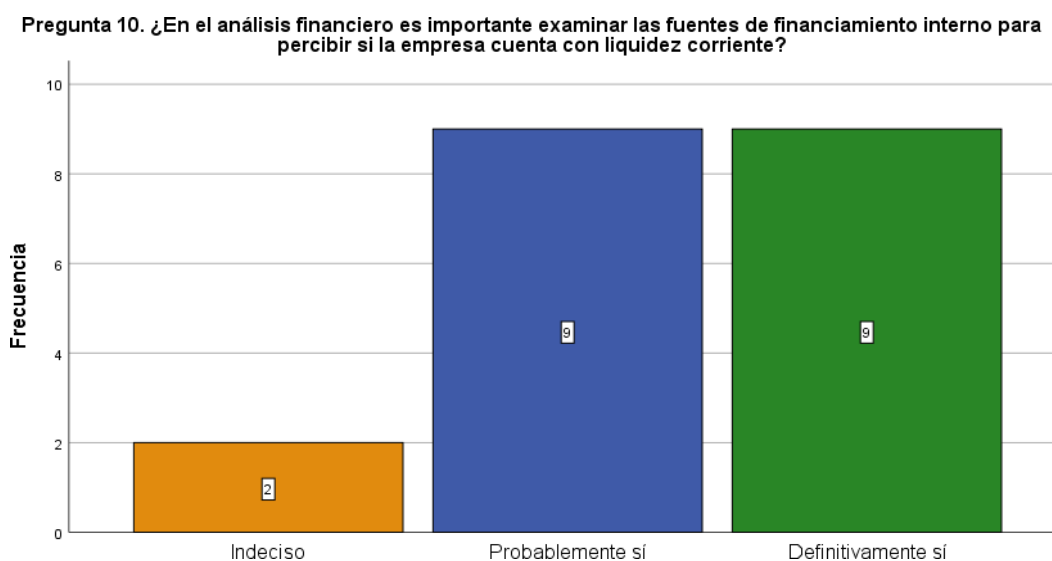
Pregunta 10. ¿En el análisis financiero es importante examinar las fuentes de financiamiento interno para percibir si la empresa cuenta con liquidez corriente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	2	10,0	10,0	10,0
	Probablemente sí	9	45,0	45,0	55,0
	Definitivamente sí	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS - 25.

Figura 10

Gráfico de barras para la pregunta 10 de la variable Análisis financiero.



Fuente: Elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 17 y en la figura 10, de un total de 20 trabajadores, 09 indicaron definitivamente sí, y 09 trabajadores indicaron probablemente sí, y 02 indicaron actitud indecisa en lo referente a que en el análisis financiero es importante examinar las fuentes de financiamiento interno para percibir si la empresa cuenta con liquidez corriente. Se afirma que la percepción en la mayoría de los trabajadores fue positiva frente al ítem.

Cuestionario para la variable Toma de decisiones.

Tabla 18

Tabla de frecuencia para la pregunta 01 de la variable Toma de decisiones.

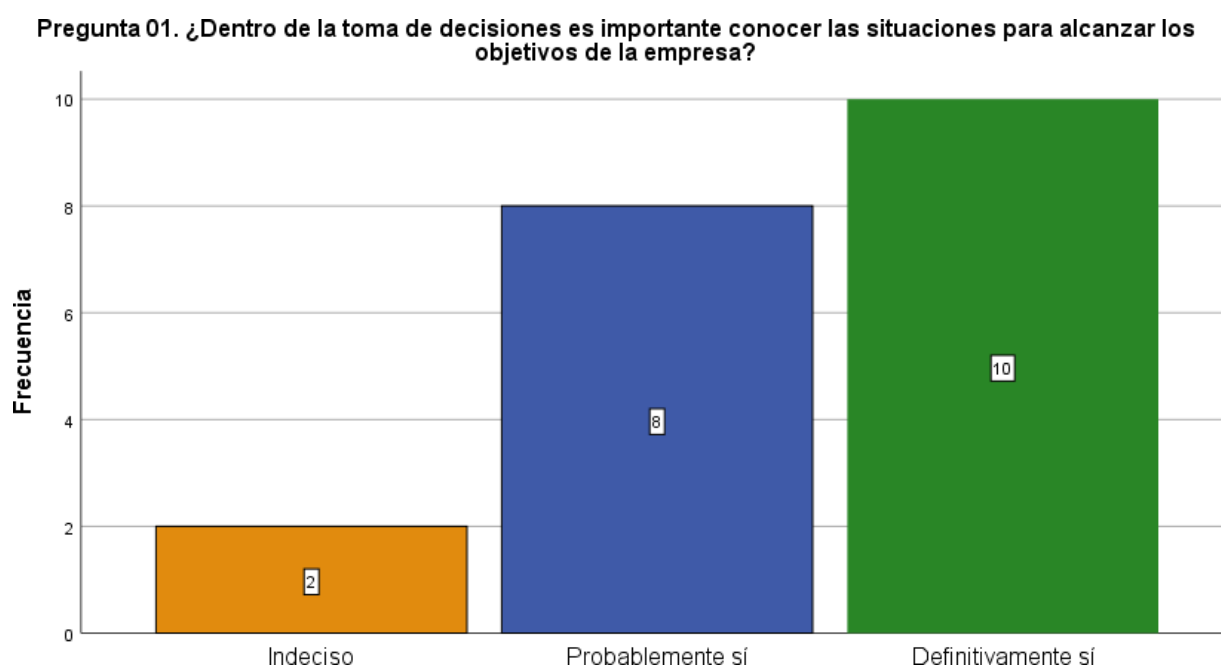
Pregunta 01. ¿Dentro de la toma de decisiones es importante conocer las situaciones para alcanzar los objetivos de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	2	10,0	10,0	10,0
	Probablemente sí	8	40,0	40,0	50,0
	Definitivamente sí	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS - 25.

Figura 11

Gráfico de barras para la pregunta 01 de la variable Toma de decisiones.



Como se puede observar en la tabla 18 y en la figura 11, de un total de 20 trabajadores, 10 indicaron definitivamente sí, y 08 trabajadores indicaron probablemente sí, y 02 indicaron actitud indecisa en lo referente a que dentro de la toma de decisiones es importante conocer las situaciones para alcanzar los objetivos de la empresa. Se afirma que la percepción en la mayoría de los trabajadores fue positiva frente al ítem

Tabla 19

Tabla de frecuencia para la pregunta 02 de la variable Toma de decisiones.

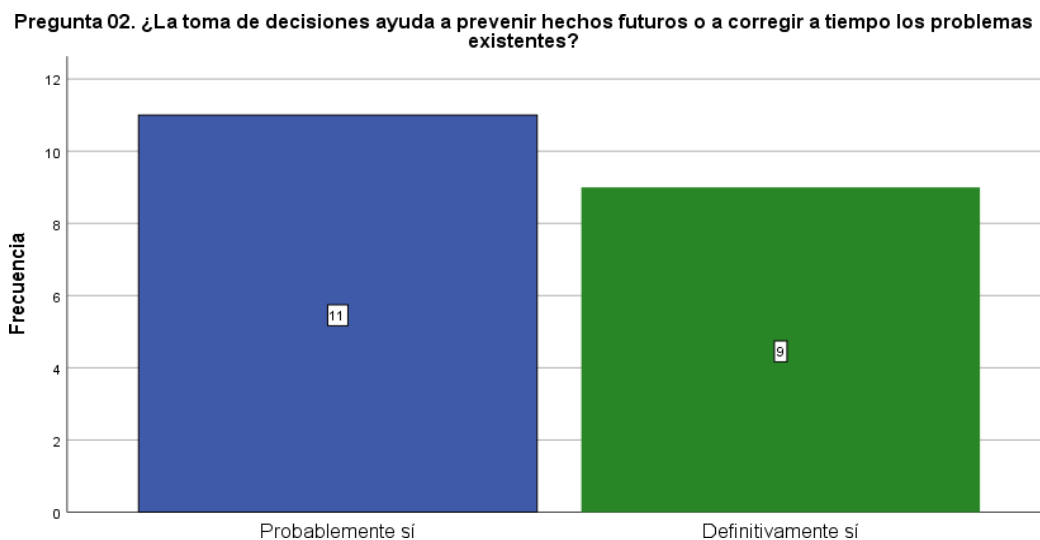
Pregunta 02. ¿La toma de decisiones ayuda a prevenir hechos futuros o a corregir a tiempo los problemas existentes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Probablemente sí	11	55,0	55,0	55,0
	Definitivamente sí	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS - 25.

Figura 12

Gráfico de barras para la pregunta 02 de la variable Toma de decisiones.



Fuente: Elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 19 y en la figura 12, de un total de 20 trabajadores, 09 indicaron definitivamente sí, y 11 trabajadores indicaron probablemente sí, en lo referente a que la toma de decisiones ayuda a prevenir hechos futuros o a corregir a tiempo los problemas existentes. Se afirma que la percepción en la totalidad de los trabajadores fue positiva frente al ítem.

Tabla 20

Tabla de frecuencia para la pregunta 03 de la variable Toma de decisiones.

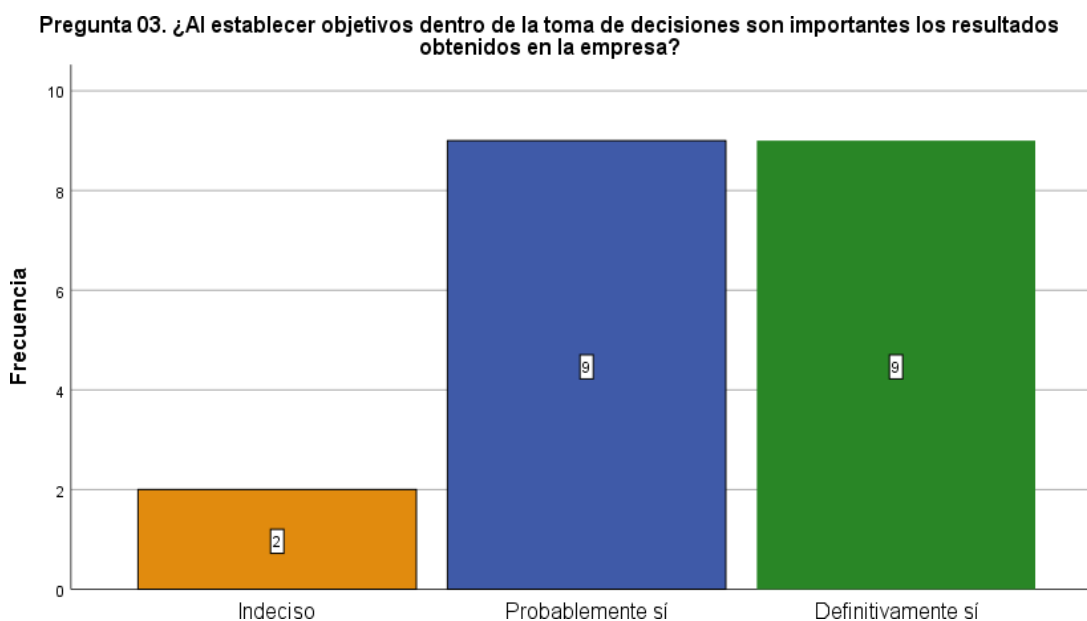
Pregunta 03. ¿Al establecer objetivos dentro de la toma de decisiones son importantes los resultados obtenidos en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	2	10,0	10,0	10,0
	Probablemente sí	9	45,0	45,0	55,0
	Definitivamente sí	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS - 25.

Figura 13

Gráfico de barras para la pregunta 03 de la variable Toma de decisiones.



Fuente: Elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 20 y en la figura 13, de un total de 20 trabajadores, 09 indicaron definitivamente sí, y 09 trabajadores indicaron probablemente sí, y 02 indicaron actitud indecisa en lo referente a que al establecer objetivos dentro de la toma de decisiones son importantes los resultados obtenidos en la empresa. Se afirma que la percepción en la mayoría de los trabajadores fue positiva frente al ítem.

Tabla 21

Tabla de frecuencia para la pregunta 04 de la variable Toma de decisiones.

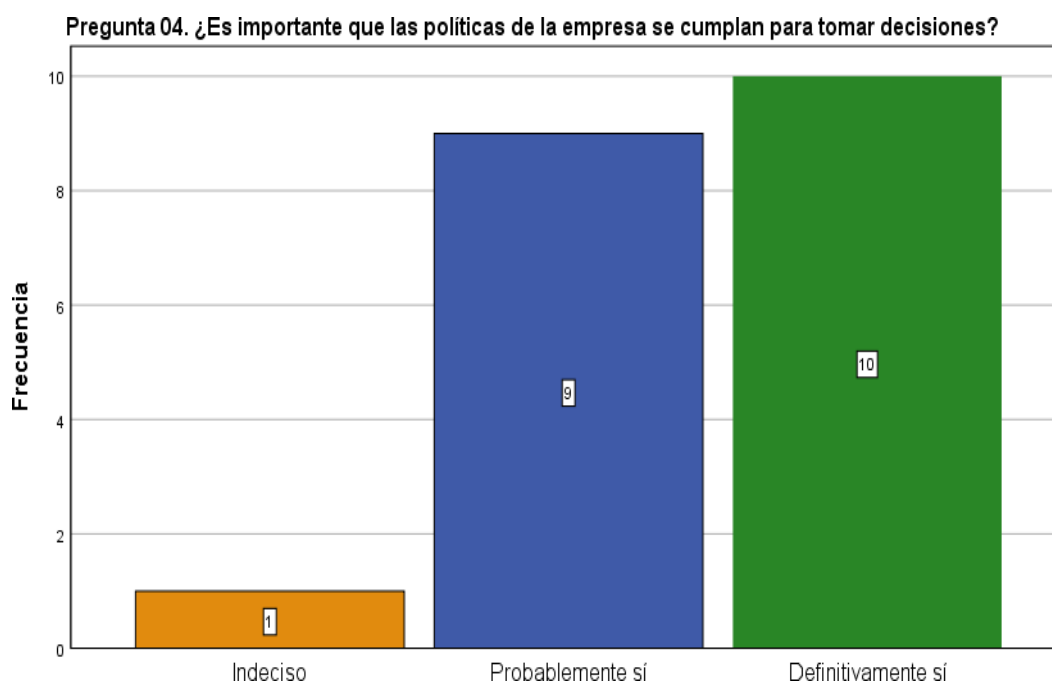
Pregunta 04. ¿Es importante que las políticas de la empresa se cumplan para tomar decisiones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	1	5,0	5,0	5,0
	Probablemente sí	9	45,0	45,0	50,0
	Definitivamente sí	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS - 25.

Figura 14

Gráfico de barras para la pregunta 04 de la variable Toma de decisiones.



Fuente: Elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 21 y en la figura 14, de un total de 20 trabajadores, 10 indicaron definitivamente sí, y 09 trabajadores indicaron probablemente sí, y 01 indicó actitud indecisa en lo referente a que es importante que las políticas de la empresa se cumplan para tomar decisiones. Se afirma que la percepción en la mayoría de los trabajadores fue positiva frente al ítem.

Tabla 22

Tabla de frecuencia para la pregunta 05 de la variable Toma de decisiones.

Pregunta 05. ¿En la toma de decisiones es primordial estructurar manuales para, mejorar sus políticas en la empresa?

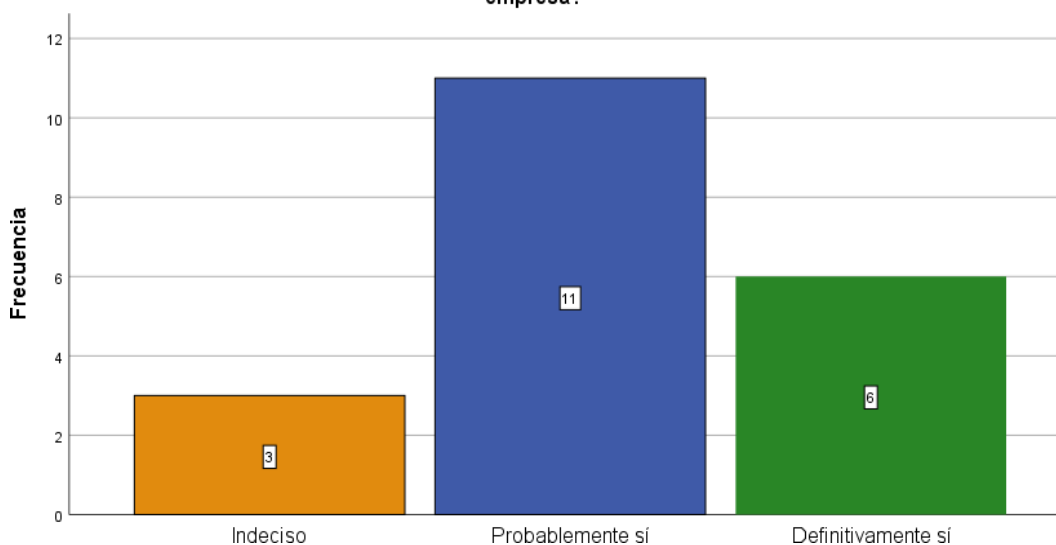
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	Indeciso	3	15,0	15,0	15,0
o	Probablemente sí	11	55,0	55,0	70,0
	Definitivamente sí	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS - 25.

Figura 15

Gráfico de barras para la pregunta 05 de la variable Toma de decisiones.

Pregunta 05. ¿En la toma de decisiones es primordial estructurar manuales para, mejorar sus políticas en la empresa?



Fuente: Elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 22 y en la figura 15, de un total de 20 trabajadores, 06 indicaron definitivamente sí, y 11 trabajadores indicaron probablemente sí, y 03 indicaron actitud indecisa en lo referente a que en la toma de decisiones es primordial estructurar manuales para, mejorar sus políticas en la empresa. Se afirma que la percepción en la mayoría de los trabajadores fue positiva frente al ítem.

Tabla 23

Tabla de frecuencia para la pregunta 06 de la variable Toma de decisiones.

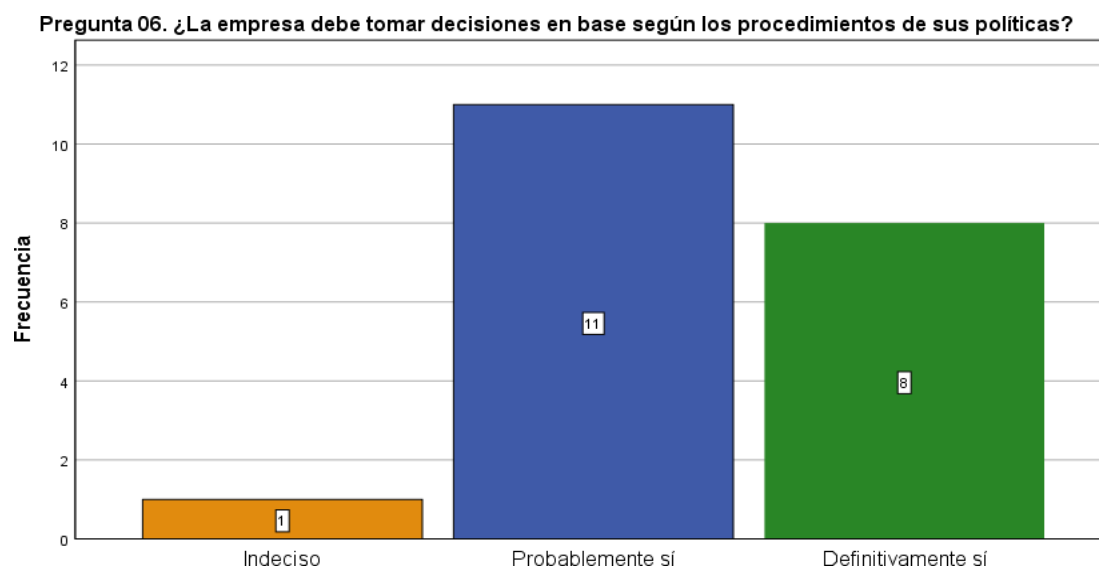
Pregunta 06. ¿La empresa debe tomar decisiones en base según los procedimientos de sus políticas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	1	5,0	5,0	5,0
	Probablemente sí	11	55,0	55,0	60,0
	Definitivamente sí	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS - 25.

Figura 16

Gráfico de barras para la pregunta 06 de la variable Toma de decisiones.



Fuente: Elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 23 y en la figura 16, de un total de 20 trabajadores, 08 indicaron definitivamente sí, y 11 trabajadores indicaron probablemente sí, y 01 indicó actitud indecisa en lo referente a que la empresa debe tomar decisiones en base según los procedimientos de sus políticas. Se afirma que la percepción en la mayoría de los trabajadores fue positiva frente al ítem.

Tabla 24

Tabla de frecuencia para la pregunta 07 de la variable Toma de decisiones.

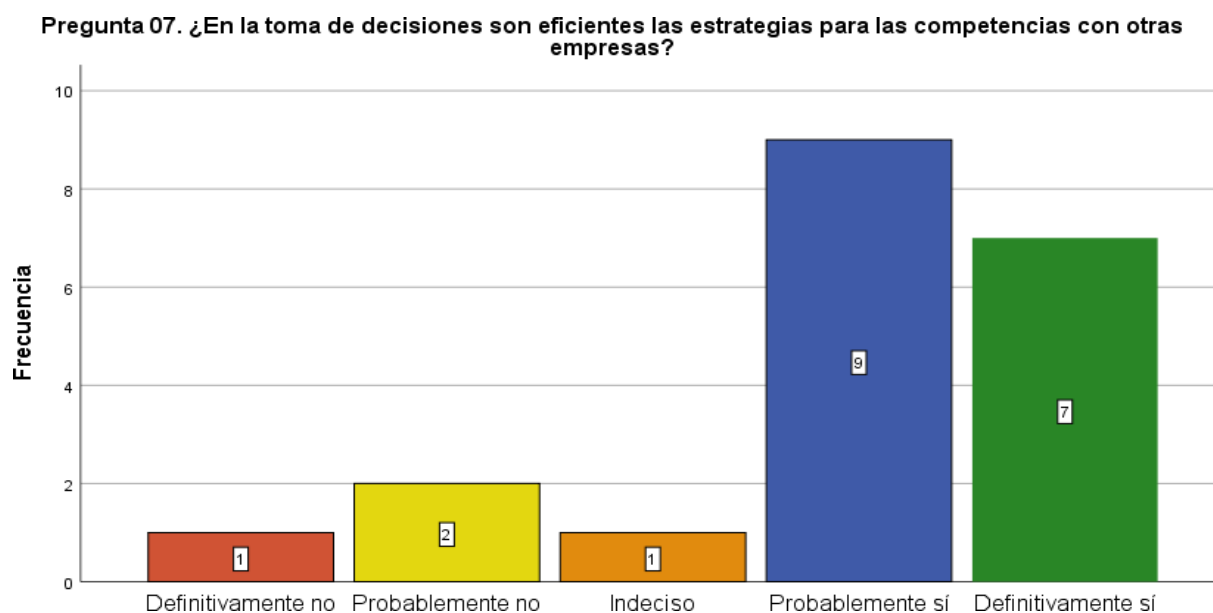
Pregunta 07. ¿En la toma de decisiones son eficientes las estrategias para las competencias con otras empresas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	1	5,0	5,0	5,0
	Probablemente no	2	10,0	10,0	15,0
	Indeciso	1	5,0	5,0	20,0
	Probablemente sí	9	45,0	45,0	65,0
	Definitivamente sí	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS - 25.

Figura 17

Gráfico de barras para la pregunta 07 de la variable Toma de decisiones.



Fuente: Elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 24 y en la figura 17, de un total de 20 trabajadores, 07 indicaron definitivamente sí, y 09 trabajadores indicaron probablemente sí, y 01 indicó actitud indecisa, 02 indicaron probablemente no, y sólo 01 trabajador manifestó definitivamente no; en lo referente a que en la toma de decisiones son eficientes las estrategias para las competencias con otras empresas. Se afirma que la percepción en la mayoría de los trabajadores fue positiva frente al ítem.

Tabla 25

Tabla de frecuencia para la pregunta 08 de la variable Toma de decisiones.

Pregunta 08. ¿Las estrategias dentro de la toma de decisiones son esenciales para llegar a sus objetivos de la empresa?

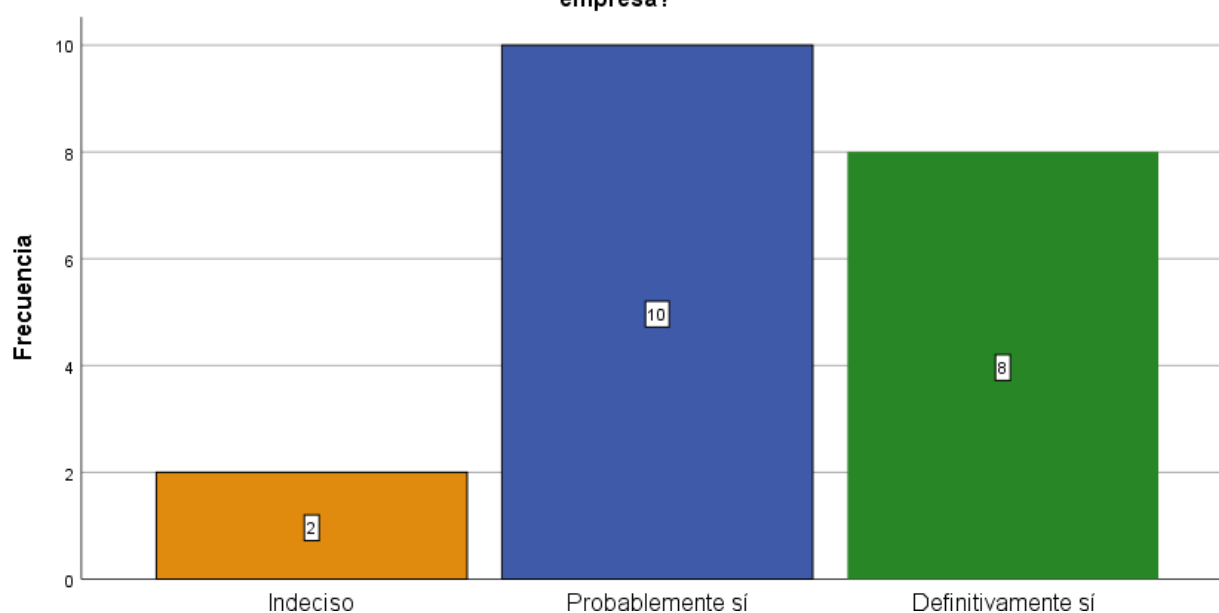
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	2	10,0	10,0	10,0
	Probablemente sí	10	50,0	50,0	60,0
	Definitivamente sí	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS - 25.

Figura 18

Gráfico de barras para la pregunta 08 de la variable Toma de decisiones.

Pregunta 08. ¿Las estrategias dentro de la toma de decisiones son esenciales para llegar a sus objetivos de la empresa?



Fuente: Elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 25 y en la figura 18, de un total de 20 trabajadores, 08 indicaron definitivamente sí, y 10 trabajadores indicaron probablemente sí, y 02 indicaron actitud indecisa en lo referente a que las estrategias dentro de la toma de decisiones son esenciales para llegar a sus objetivos de la empresa. Se afirma que la percepción en la mayoría de los trabajadores fue positiva frente al ítem.

Tabla 26

Tabla de frecuencia para la pregunta 09 de la variable Toma de decisiones.

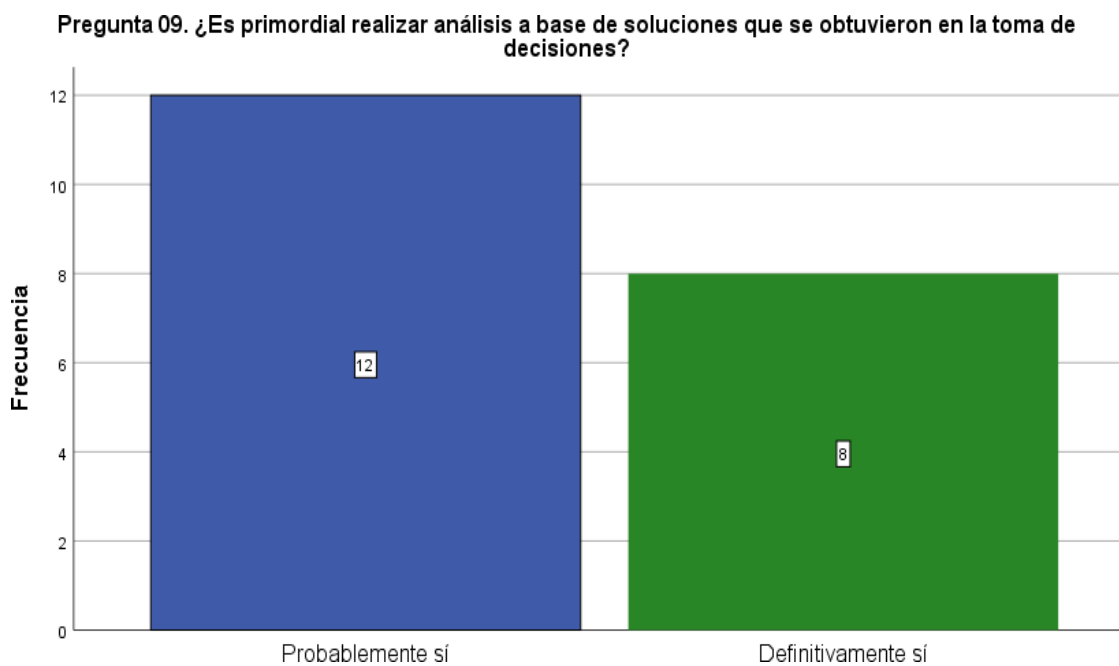
Pregunta 09. ¿Es primordial realizar análisis a base de soluciones que se obtuvieron en la toma de decisiones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Probablemente sí	12	60,0	60,0	60,0
	Definitivamente sí	8	40,0	40,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS - 25.

Figura 19

Gráfico de barras para la pregunta 09 de la variable Toma de decisiones.



Fuente: Elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 26 y en la figura 19, de un total de 20 trabajadores, 08 indicaron definitivamente sí, y 12 trabajadores indicaron probablemente sí, en lo referente a que es primordial realizar análisis a base de soluciones que se obtuvieron en la toma de decisiones. Se afirma que la percepción en la totalidad de los trabajadores fue positiva frente al ítem.

Tabla 27

Tabla de frecuencia para la pregunta 10 de la variable Toma de decisiones.

Pregunta 10. ¿Es importante saber los principales problemas y realizar un análisis para la toma de decisiones?

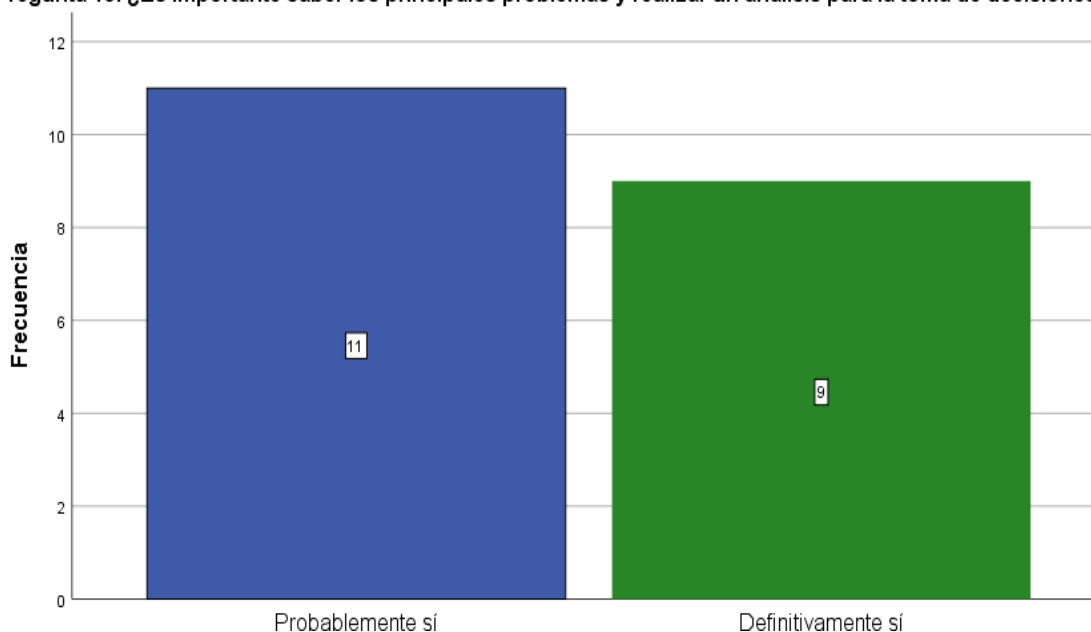
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Probablemente sí	11	55,0	55,0	55,0
	Definitivamente sí	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS - 25.

Figura 20

Gráfico de barras para la pregunta 10 de la variable Toma de decisiones.

Pregunta 10. ¿Es importante saber los principales problemas y realizar un análisis para la toma de decisiones?



Fuente: Elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 27 y en la figura 20, de un total de 20 trabajadores, 09 indicaron definitivamente sí, y 11 trabajadores indicaron probablemente sí, en lo referente a que es importante saber los principales problemas y realizar un análisis para la toma de decisiones. Se afirma que la percepción en la totalidad de los trabajadores fue positiva frente al ítem.

4.1.2. Resultados inferenciales

Prueba de Normalidad para las variables de estudio:

Antes de realizar la comprobación de hipótesis se realizó la **Prueba de Normalidad** de los datos para elegir una prueba estadística:

H₁: Los datos de las variables presentan una distribución no Normal.

H₀: La datos de las variables presentan una distribución Normal.

Se estableció una significancia teórica del 0,05

Se aplicó la prueba de Normalidad para la variable Análisis financiero y la variable toma de decisiones y se obtuvo la siguiente tabla:

Tabla 28

Prueba de Normalidad para las variables análisis financiero y toma de decisiones.

Pruebas de normalidad

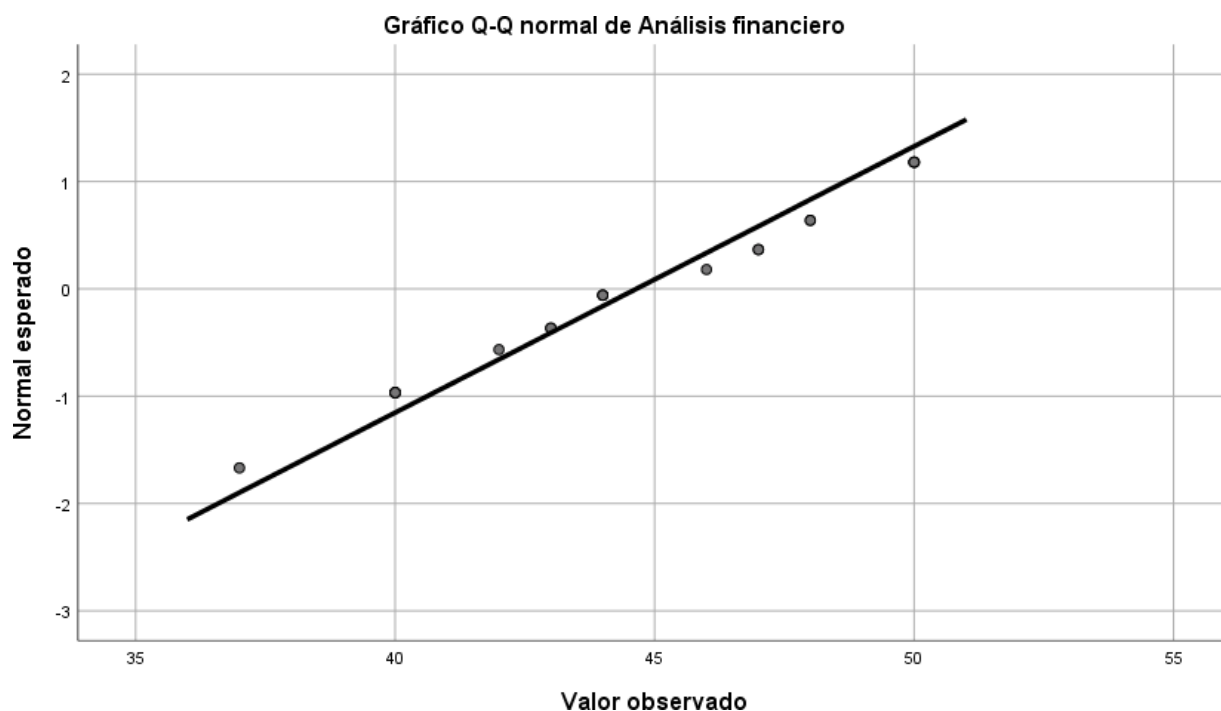
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Análisis financiero	,126	20	,200*	,930	20	,153
Toma de decisiones	,149	20	,200*	,934	20	,183

Fuente: Elaboración propia – SPSS 25

Debido a que se trabajó con una población de 20 sujetos, se escogió la prueba de *Shapiro – Wilk*, se observó que en ambas variables de estudio; la sig. es 0,000 y es > al 0,05 establecido como significancia para la prueba de Normalidad. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (H₀) y se afirma con un 95% de confianza que los datos de ambas variables presentan una distribución Normal; en consecuencia, se trabaja con una prueba paramétrica denominada **la prueba de Correlación de Pearson**.

Figura 21

Gráfico de dispersión para la variable análisis financiero.

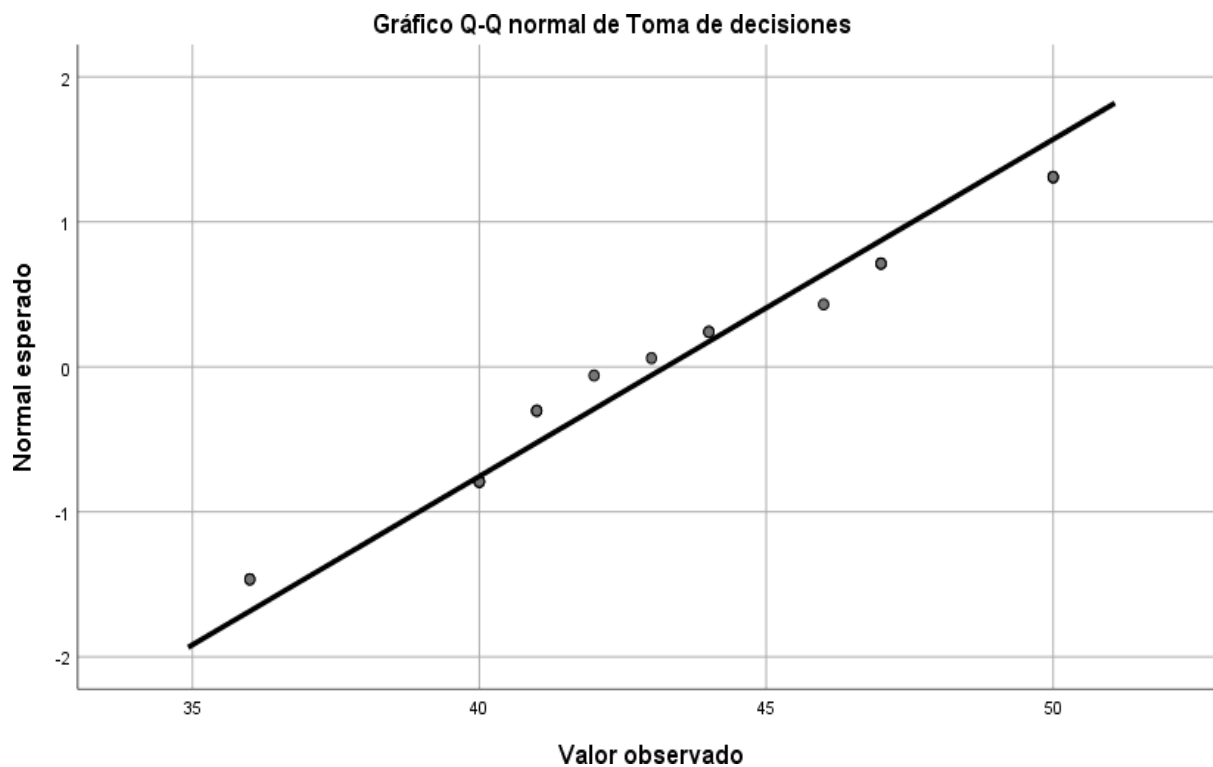


Fuente: Elaboración propia – SPSS 25.

Como se observa en la figura 21, los datos de la variable análisis financiero tienden a la Normalidad (distribución Normal), lo cual reafirma la utilización de una prueba paramétrica en este caso la Correlación de Pearson.

Figura 22

Gráfico de dispersión para la variable toma de decisiones.



Fuente: Elaboración propia – SPSS 25.

Como se observa en la figura 22, los datos de la variable toma de decisiones tienden a la Normalidad (distribución Normal), lo cual reafirma la utilización de una prueba paramétrica en este caso la Correlación de Pearson.

Comprobación de hipótesis

Comprobación de hipótesis general

H₁: El análisis financiero incide significativamente en la toma de decisiones en la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021.

H₀: El análisis financiero no incide significativamente en la toma de decisiones en la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021.

Se estableció la significancia del 0,05 para la comprobación de la hipótesis.

Se aplicó la prueba de Correlación de Pearson y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 29

Prueba de Correlación de Pearson para las variables análisis financiero y toma de decisiones.

		Correlaciones	
		Análisis financiero	Toma de decisiones
Análisis financiero	Correlación de Pearson	1	,889
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Toma de decisiones	Correlación de Pearson	,889	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

Fuente: Elaboración propia – SPSS 25.

Se observa que la sig. bilateral es 0,000; y a su vez es < al 0,05 establecido como significancia teórica al comprobar esta hipótesis, lo cual hace que se rechace la Hipótesis Nula (H₀). **Conclusión:** Por lo tanto, con evidencia estadística basada en un 95% de confianza, se afirma que el análisis financiero incide significativamente en la toma de decisiones en la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,889; lo cual indica una correlación e incidencia muy alta entre ambas variables.

Comprobación hipótesis específica 01

H₁: El capital de trabajo incide significativamente en la toma de decisiones respecto a la inversión en la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021.

H₀: El capital de trabajo no incide significativamente en la toma de decisiones respecto a la inversión en la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021.

Se estableció la significancia teórica del 0,05 para la comprobación de la hipótesis.

Se aplicó la prueba de Correlación de Pearson y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 30

Prueba de Correlación de Pearson para la dimensión capital de trabajo y la toma de decisiones.

		Correlaciones	
		Capital de trabajo	Toma de decisiones
Capital de trabajo	Correlación de Pearson	1	,775
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Toma de decisiones	Correlación de Pearson	,775	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

Fuente: Elaboración propia – SPSS 25.

Se observa que la sig. bilateral es 0,000; y a su vez es < al 0,05 establecido como significancia teórica al comprobar esta hipótesis, lo cual hace que se rechace la Hipótesis Nula (H₀). **Conclusión:** Por lo tanto, con evidencia estadística basada en un 95% de confianza, se afirma que el capital de trabajo incide significativamente en la toma de decisiones respecto a la inversión en la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,775; lo cual indica una correlación e incidencia alta entre la dimensión y la variable.

Comprobación hipótesis específica 02

H₁: El análisis de costo incide significativamente en la toma de decisiones respecto al financiamiento de la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021.

H₀: El análisis de costo incide significativamente en la toma de decisiones respecto al financiamiento de la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021.

Se estableció la significancia del 0,05 para la comprobación de la hipótesis.

Se aplicó la prueba de Correlación de Pearson y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 31

Prueba de Correlación de Pearson para la dimensión análisis de costo y la toma de decisiones.

		Correlaciones	
		Análisis de costo	Toma de decisiones
Análisis de costo	Correlación de Pearson	1	,773
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Toma de decisiones	Correlación de Pearson	,773	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

Fuente: Elaboración propia – SPSS 25.

Se observa que la sig. bilateral es 0,000; y a su vez es < al 0,05 establecido como significancia teórica al comprobar esta hipótesis, lo cual hace que se rechace la Hipótesis Nula (H₀). **Conclusión:** Por lo tanto, con evidencia estadística basada en un 95% de confianza, se afirma que el análisis de costo incide significativamente en la toma de decisiones respecto al financiamiento de la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,773; lo cual indica una correlación e incidencia alta entre la dimensión y la variable.

Comprobación hipótesis específica 03

H₁: El punto de equilibrio incide significativamente en la toma de decisiones en la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021.

H_0 : El punto de equilibrio no incide significativamente en la toma de decisiones en la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021.

Se estableció la significancia del 0,05 para la comprobación de la hipótesis.

Se aplicó la prueba de Correlación de Pearson y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 32

Prueba de Correlación de Pearson para la dimensión punto de equilibrio y la toma de decisiones.

Correlaciones

		Punto de equilibrio	Toma de decisiones
Punto de equilibrio	Correlación de Pearson	1	,696
	Sig. (bilateral)		,001
	N	20	20
Toma de decisiones	Correlación de Pearson	,696	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	20	20

Fuente: Elaboración propia – SPSS 25.

Se observa que la sig. bilateral es 0,001; y a su vez es $<$ al 0,05 establecido como significancia teórica al comprobar esta hipótesis, lo cual hace que se rechace la Hipótesis Nula (H_0). **Conclusión:** Por lo tanto, con evidencia estadística basada en un 95% de confianza, se afirma que el punto de equilibrio incide significativamente en la toma de decisiones en la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,696; lo cual indica una correlación e incidencia alta entre la dimensión y la variable.

Comprobación hipótesis específica 04

H_1 : Las fuentes de financiamiento inciden significativamente en la toma de decisiones en la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021.

H_0 : Las fuentes de financiamiento no inciden significativamente en la toma de decisiones en la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021.

Se estableció la significancia del 0,05 para la comprobación de la hipótesis.

Se aplicó la prueba de Correlación de Pearson y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 33

Prueba de Correlación de Pearson para la dimensión fuentes de financiamiento y la toma de decisiones.

		Fuentes de financiamiento	Toma de decisiones
Fuentes de financiamiento	Correlación de Pearson	1	,815
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Toma de decisiones	Correlación de Pearson	,815	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

Fuente: Elaboración propia – SPSS 25.

Se observa que la sig. bilateral es 0,001; y a su vez es < al 0,05 establecido como significancia teórica al comprobar esta hipótesis, lo cual hace que se rechace la Hipótesis Nula (H_0). **Conclusión:** Por lo tanto, con evidencia estadística basada en un 95% de confianza, se afirma que las fuentes de financiamiento inciden significativamente en la toma de decisiones en la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,815; lo cual indica una correlación e incidencia muy alta entre la dimensión y la variable.

Tabla 34

Valores para la interpretación los coeficientes de correlación de Pearson.

ESCALA	CATEGORÍA	
$r = 1$	Correlación perfecta	CORRELACIÓN POSITIVA
$0,81 \leq r \leq 0,99$	Correlación muy alta	
$0,61 \leq r \leq 0,80$	Correlación alta	
$0,41 \leq r \leq 0,60$	Correlación moderada	
$0,21 \leq r \leq 0,40$	Correlación baja	
$0,01 \leq r \leq 0,20$	Correlación muy baja	
$r = 0$	No hay correlación	
ESCALA	CATEGORÍA	

$r = 0$	Correlación perfecta	CORRELACIÓN NEGATIVA
$-0,01 \leq r \leq -0,20$	Correlación muy alta	
$-0,21 \leq r \leq 0,40$	Correlación alta	
$-0,41 \leq r \leq -0,60$	Correlación moderada	
$-0,61 \leq r \leq -0,80$	Correlación baja	
$-0,81 \leq r \leq -0,99$	Correlación muy baja	
$r = -1$	No hay correlación	

Fuente: Valderrama (2018).

4.2. Discusiones

En la presente investigación se demostró que el análisis financiero incide significativamente en la toma de decisiones en la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,889; lo cual indica una correlación e incidencia muy alta entre ambas variables. Lo anterior se explica en que el análisis financiero es un instrumento efectivo para evaluar el rendimiento económico y financiero de una organización a lo largo de un ejercicio específico y para comparar sus resultados con los de otras organizaciones del sector; pues, sus fundamentos y objetivos se centran en la obtención de relaciones cuantitativas propias del proceso de toma de decisiones.

Se discute con Carrasco y Vera (2018), en su tesis de título: Análisis financiero para mejorar la toma de decisiones en la empresa NIRVASOLVEN, cabe mencionar que tanto Carrasco y Vera, y la investigación realizada por nosotros, en ambas se aplicó la metodología deductiva – enfoque cuantitativo, y se aplicaron instrumentos cuestionarios. Se pone énfasis en que en ambas investigaciones se demostró la importancia del análisis financiero en la toma de decisiones; con una rectificación de Carrasco y Vera que indica es una herramienta gerencial y analítica clave en toda actividad empresarial, y eficaz para la toma de decisiones.

La presente investigación se compara con la de Rodríguez (2020), de título: Análisis financiero para la toma de decisiones en la cooperativa de transporte TOURIS San Francisco Del Oriente en la provincia de Pastaza. Rodríguez aplicó una metodología de enfoque mixto y utilizó un cuestionario aplicado a 10 empleados, su conclusión fue que mediante el análisis del

estudio presentado se pudo visualizar como a partir del análisis de los estados financieros se logran tomar decisiones acertadas sobre el futuro de la empresa y para determinar las necesidades que son fundamentales para la consolidación de unas bases sólidas. En contraste con la investigación realizada por nosotros la metodología fue cuantitativa y la aplicación de los cuestionarios fue a 20 trabajadores de diferentes áreas de la empresa que poseen facultad de tomar decisiones. La conclusión fue similar a la de Rodríguez (2020). En la tesis realizada por nosotros la mayoría de encuestados manifestó que en el análisis financiero es importante examinar las fuentes de financiamiento interno para percibir si la empresa cuenta con liquidez corriente.

Por otro lado, se discute con Ibañez (2019) en su investigación titulada: Análisis financiero y toma de decisiones del Centro Especializado en Tratamiento de Terapias Integrales - Cetti Aleyo de Independencia en el año 2018. En ella el investigador trabajó con una metodología cuantitativa, descriptiva y utilización de cuestionario; obtuvo como resultado que el Centro no utiliza un adecuado análisis del estado financiero, aunque toman en consideración este instrumento como un componente indispensable con el fin de examinar el flujo de caja así también la rentabilidad sobre la inversión como también los fondos propios. La investigación de Ibañez (2019) guarda similitud con la elaborada por nosotros en que ambas son de enfoque cuantitativo, metodología que utilizó cuestionarios como instrumento de recolección de datos. Ambas investigaciones ratifican que la ausencia de un adecuado análisis de los estados y ratios financieros en una empresa, no permite afinar el análisis de dichos documentos en la empresa en estudio. Cabe mencionar, que en la tesis realizada por nosotros una de las manifestaciones de la totalidad de los encuestados fue que el análisis financiero del capital de trabajo tiene como objetivo mostrar el financiamiento propio y la utilidad que se genera por la inversión.

Conclusiones

1. Se concluyó que el análisis financiero incide significativamente en la toma de decisiones en la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,889; lo cual indica una correlación e incidencia muy alta entre ambas variables.
2. Se concluyó que el capital de trabajo incide significativamente en la toma de decisiones respecto a la inversión en la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,775; lo cual indica una correlación e incidencia alta entre la dimensión y la variable.
3. Se concluyó que el análisis de costo incide significativamente en la toma de decisiones respecto al financiamiento de la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,773; lo cual indica una correlación e incidencia alta entre la dimensión y la variable.
4. Se concluyó que el punto de equilibrio incide significativamente en la toma de decisiones en la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,696; lo cual indica una correlación e incidencia alta entre la dimensión y la variable.

Recomendaciones

Con base en las conclusiones, se establecen las siguientes recomendaciones:

1. Elaborar un análisis a los Estados Financieros, mediante la aplicación de herramientas financieras como son los indicadores, con la finalidad de ayudar a la Gerencia de la empresa NETCALL PERU SAC., a conocer su situación actual de sus operaciones.
2. Responsabilizar a la dirección de la empresa a incrementar sus ventas, minimizar los costos para generar mayor rentabilidad a los socios de la compañía, aplicando estrategias y utilizando eficientemente los recursos que posee.
3. Contratar o designar a una persona capacitada para realizar este tipo de análisis ya que la empresa requiere una evaluación de la información financiera, no solo para conocer la situación económica- financiera sino para manejar correctamente los recursos ya que una herramienta de análisis guiará a los ejecutivos de la organización a tomar las mejores decisiones para lograr cumplir con sus metas.
4. Un factor clave para lograr la rentabilidad en la empresa es la integración de la información para tomar decisiones acertadas y en tiempo, evitar re-trabajos y minimizar el margen de error al momento de ingresar y manejar los datos e indicadores importantes para las operaciones del negocio. Las soluciones tecnológicas juegan un papel importante en este tema al optimizar los procesos internos y ahorrar costos, logrando con esto tener una empresa más eficiente en el uso de sus recursos tanto de capital como humanos.

Referencias

- Acosta-Rangel, M., Bazante, Y.J., y Ojeda, Y.V. (2016). Factores que inciden en la toma de decisiones financieras de las pymes del sector construcción, Popayán, 2016. *Libre Empresa*, 14(1), 147–165. <https://doi.org/10.18041/1657-2815/libreempresa.2017v14n1.816>
- Aiteco.com. (2019). *Qué es un proceso – Gestión de Procesos*. <https://www.aiteco.com/que-es-un-proceso/>
- Anzil, F. (2021, mayo 9). *Concepto de Control*. [zonaeconomica.com](https://www.zonaeconomica.com/control). (https://www.zonaeconomica.com/control)
- Arturo, K. (2020). *¿Qué son las políticas de una empresa? (definición, tipos y ejemplos)*. *Crecenegocios*. <https://www.crecenegocios.com/politicas-de-una-empresa/>
- Arturo, K. (2020). *Los objetivos de una empresa: definición, características, tipos y ejemplos*. *Crecenegocios*. <https://www.crecenegocios.com/los-objetivos-de-una-empresa/#comments>
- Barreto, N. B. (2020). Análisis financiero: factor sustancial para la toma de decisiones en una empresa del sector comercial. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 129-134. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1567>
- BBVA (2019). *¿Qué es el riesgo financiero? BBVA.com*. <https://www.bbva.com/es/necesitas-saber-comprar-ordenador-nuevo/>
- Begazo, J. (2014). La Toma de Decisiones y la Gestión por Objetivos En La Empresa Peruana. *Gestión En El Tercer Milenio*, 17(34), 21-27. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/11690>
- Benancio, D. (2015). El financiamiento bancario y su incidencia en la rentabilidad de la microempresa. Caso ferretería Santa María SAC del distrito de Huarmey, periodo 2012. *In Crescendo*, 6(1),74. <https://doi.org/10.21895/incres.2015.v6n1.08>
- Carrasco, L.G., y Vera, I.B. (2018). *Análisis financiero para mejorar la toma de decisiones en la empresa NIRVASOLVEN* (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

- Castro, F. (2016). *Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos*. SaberMetodología. <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/15/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>
- Castro, J. (2015, junio 12). *La importancia de la información para la toma de decisiones en una empresa*. Blog Corponet. <https://blog.corponet.com.mx/la-importancia-de-la-informacion-para-la-toma-de-decisiones-en-la-empresa>
- Conexionesan. (2016, diciembre 13). *La política de créditos de una entidad financiera*. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/>
- Contreras, E.R. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. *Pensamiento & Gestión*, 35, 152-181. <https://www.redalyc.org/pdf/646/64629832007.pdf>
- Correa, J.O. (2015, Mayo 18). *Toma de decisiones (elección y filosofía personal para encontrar el sentido de vida)*. Bienestar Contigo. <https://www.ucn.edu.co/virtualmente/bienestarC-blog/Lists/EntradasDeBlog/Post.aspx?ID=4>
- Cueva, V.R. (2018). *Análisis de los estados financieros y su influencia en la toma de decisiones por unidad de negocio en la empresa Motoraqp S.A.C. – 2017* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa.
- Definición MX (2013, julio 24). *Definición de Estrategia*. <https://definicion.mx/estrategia/>
- El Tiempo. (2018). *Las decisiones empresariales se basan en datos*. Cursos El Tiempo. <https://cursos.eltiempo.com/decisiones-empresariales-basan-datos/>
- Galoso, L. (2014). *Aplicación del análisis financiero en la empresa de servicios de transporte de carga Guzmán S.A. y su incidencia en la toma de decisiones* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional De Trujillo, Trujillo, Perú.
- Gómez, G. (2020, febrero 11). *Decisiones financieras: Criterios de inversión, flujos de fondos y riesgo*. Gestipolis.com. <https://www.gestipolis.com/criterios-decision-inversiones-empresariales/>

- Gómez, R. (2018). *Mercados Financieros: Futuros y Opciones*. Eumed.net.
<https://www.eumed.net/cursecon/cursos/mmff/mmff.htm>
- Guzmán, M. (2018). *Toma de decisiones en la gestión financiera para el sistema empresarial* (1 Ed.). Editorial Grupo Compás.
<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/278/1/LIBRO%20LISTO-ilovepdf-compressed-2.pdf>
- Hargadon, B.J. y Múnera, A. (1998). *Principios de contabilidad*. Norma.
https://books.google.com.pe/books/about/PRINCIPIOS_DE_CONTABILIDAD.html?hl=es&id=rY-M4SN2-UoC&redir_esc=y
- Hellriegel, D., Jackson, S.E. y Slocum, J.W, (2008). *Administración: un Enfoque Basado en Competencias*. Cengage Learning Editores S.A.
https://www.academia.edu/36989483/Administracion_un_enfoque_basado_en_competencias
- Hernández, A.I. (2014, diciembre 1). *Toma de decisiones y administración financiera*. Ensayo. GestioPolis. <https://www.gestiopolis.com/toma-de-decisiones-y-administracion-financiera-ensayo/>
- Hernández, D.A. (2014, noviembre 18). *Fundamentos teóricos del capital de trabajo neto*. GestioPolis. <https://www.gestiopolis.com/fundamentos-teoricos-del-capital-de-trabajo-neto/>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta Ed.). MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hughes, D. (2014). *Risk Management Revisited*. QFinance: The Ultimate Resource
- Hurtado, L. (2014). *La Gerencia Financiera en la Toma de Decisiones* (Tesis de pregrado). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia.
- Ibañez, F. (2019). *Análisis financiero y toma de decisiones del Centro Especializado en Tratamiento de Terapias Integrales - Cetti Aleyo de Independencia en el año 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana de las Américas, Lima, Perú.

- Idrovo, C. (2015). *Análisis y aplicación de técnicas financieras en el proyecto Manhattan de la constructora Cruz Vivas en el período 2013-2014* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica Del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Irrazabal, V. (2018). *Aplicación Del Análisis E Interpretación De Los Estados Financieros y Su Incidencia Para La Toma De Decisiones En Una Empresa De Transportes Urbano De Lima Metropolitana En El Periodo 2015* (Tesis pregrado). Universidad Ricardo palma, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
- Jiménez, W. (2013). *Uso de herramientas financieras tradicionales y multivariantes* (Tesis de post doctorado). Universidad de Montemorelos, Nuevo León, México.
- Laya, C. (2015, mayo 5). *Contabilidad gerencial*. Slideshare. (<https://es.slideshare.net/CohorteGerencia2014/contabilidad-gerencial-47795142>)
- Leandro, G. (2013, febrero 25). *Análisis Financiero* [Video] Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=v4tyf94-cb0>
- López, A. (2014, febrero 14). *Organización de la empresa* [Video]. <https://www.youtube.com/watch?v=vhkRoi9ZYAI>
- López, J. (2014, marzo 26). *Fuentes de financiamiento para las empresas*. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/fuentes-de-financiamiento-para-las-empresas>
- López, V. (2014). *La contabilidad de costos y el análisis en la toma de decisiones en una empresa industrial en el Perú, 2014* (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lima, Perú.
- Martínez, A. (2021, marzo 12). *Definición de Análisis*. conceptodefinition.de <https://conceptodefinition.de/analisis/>. Consultado el 8 de mayo del 2021
- Martínez, J.W. y Quiroz, G.F. (2017). *Análisis financiero y su incidencia en la toma de decisiones de la empresa Factoría HYR servicios generales E.I.R.L., Distrito de Trujillo, años 2015-2016* (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Nunes, P. (2016). *Concepto de Fuente de Financiamiento*. Knoow.net. <http://knoow.net/es/cieeconcom/gestion/fuente-de-financiamiento/>

- Palomino, C. (2013) *Estados Financieros*. Editorial Calpa
- Pedrosa, S.J. (2016, marzo 20). *Riesgo de insolvencia*. Economipedia.com. <https://economipedia.com/definiciones/riesgo-de-insolvencia.html>
- Pedrosa, S.J. (2016, octubre 4). *Riesgo de tipo de cambio*. Economipedia.com. <https://economipedia.com/definiciones/riesgo-tipo-cambio.html>
- Pérez, J. y Merino, M. (2012). *Capital de Trabajo*. Definicion.de. <https://definicion.de/capital-de-trabajo/>
- Pérez, J. y Merino, M. (2013). *Definición de decisión*. Definicion.de. <https://definicion.de/capital-de-trabajo/>
- Pérez, J. y Merino, M. (2014). *Definición de dirección*. Definicion.de. <https://definicion.de/direccion/>
- Pérez, M. (2021, enero 30). *Definición de Inversión*. Conceptodefinición. <https://conceptodefinicion.de/inversion/>. Consultado el 9 de mayo del 2021
- Quiroa, C.I. (2014). *Toma de decisiones y productividad laboral (estudio realizado con el área de salud de quetzaltenango)* [Tesis de pregrado]. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Raffino, M.E. (2020, junio 2). *Estados financieros*. Concepto.de. <https://concepto.de/estados-financieros/>
- Ramírez, J. (2018, marzo 12). *¿Qué son las utilidades?* <https://gestion.pe/gestion-tv/son-utilidades-229130-noticia/>
- Revista Emprende Negocios (2018, noviembre 13). *6 pasos para evaluar un proyecto de inversión*. [Revistaemprende.cl https://revistaemprende.cl/6-pasos-para-evaluar-un-proyecto-de-inversion/](https://revistaemprende.cl/6-pasos-para-evaluar-un-proyecto-de-inversion/)
- Riquelme, R. (2016, junio 11). *El punto de equilibrio* [Video] Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=5ZpQ0j5qb4k&t=3s>
- Robles, C.L. (2012). *Fundamentos de administración financiera*. Red Tercer Milenio. <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-49-Fundamentos-de-administracion-Financiera.pdf>

- Rodríguez, A. (2020). *Análisis financiero para la toma de decisiones en la cooperativa de transporte TOURIS San Francisco Del Oriente en la provincia de Pastaza* (Tesis de pregrado). Universidad Regional Autónoma de Los Andes “Uniandes”, Puyo, Ecuador.
- Rossi, G. (2013). La volatilidad en mercados financieros y de commodities. Un repaso de sus causas y la evidencia reciente. *Invenio*, 16(30), 59-74.
<https://www.redalyc.org/pdf/877/87726343005.pdf>
- Salazar, B. (2016, noviembre 24). *Análisis vertical o estático*. ABCfinanzas.com.
<https://abcfinaanzas.com/administracion-financiera/analisis-financiero/que-es-un-analisis-vertical-o-estatico/>
- Salazar, B. (2018, junio 23). *Prueba ácida*. ABCfinanzas.com.
<https://abcfinaanzas.com/finanzas-personales/prueba-acida/>
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía K. (2018) *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (1era Ed.). Universidad Nacional Ricardo Palma.
- Sánchez, F. (2019). *Guía de tesis y proyectos de investigación*. Centrum Legalis.
- Sandoval, E. y Díaz, S. (2016). Procesos de toma de decisiones y adaptación al cambio climático. *Ambiente & Sociedade*, 4, 175-194.
http://www.scielo.br/pdf/asoc/v19n4/es_1809-4422-asoc-19-04-00215.pdf
- Sevilla, A. y Pedrosa, S.J. (2016, marzo 20). *Riesgo de liquidez*. Economipedia.com.
<https://economipedia.com/definiciones/riesgo-de-liquidez.html>
- Significados.com. (2018, diciembre 27). *Evaluación*.
<https://www.significados.com/evaluacion/>
- Significados.com. (2019, noviembre 11). *Recursos*. <https://www.significados.com/recursos/>
- Significados.com. (2021, mayo 9). *Significado de Administración*.
<https://www.significados.com/administracion/>
- Torres, A., Guerrero, F. y Paradas, M. (2017). Financiamiento utilizado por las pequeñas y medianas empresas ferreteras. *Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 14(2), 284-303.

- Vázquez, R. (2015). *Flujo de efectivo*. Economipedia.com. <https://economipedia.com/definiciones/flujo-de-efectivo.html>
- Valderrama, S. (2018). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial San Marcos.
- Vigo, R. (2016). *Caracterización en la falta de calidad del análisis financiero y su incidencia en la toma de decisiones de la empresa IMPORTVET SAC del rubro veterinaria, Magdalena del Mar 2015* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- Zambrano, E. (2016). *Modelación de series de tiempo en finanzas, mediante fractales, para la mejora de la toma de decisiones* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Zans, W. (2013.). *Estados Financieros: Formulación, análisis e interpretación*. Editorial San Marcos EIRL.
- Zonaeconomica.com. (2021). *¿Qué es Planeación?* <https://www.zonaeconomica.com/que-es-planeacion>

APÉNDICES

Apéndice 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACION:

El Análisis Financiero y su Influencia en la Toma de Decisiones en la Empresa Netcall Perú S.A.C.; Lima, 2021.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problema principal:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Análisis Financiero			
¿De qué manera el análisis financiero incide en la toma de decisiones en la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021?	Determinar de qué manera el análisis financiero incide en la toma de decisiones en la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021.	El análisis financiero incide significativamente en la toma de decisiones en la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores
			Capital De Trabajo	Fondo económico	5	(5) Definitivamente sí
				Utilidad	4	
				Operación corriente	5	(4) Probablemente sí
			Análisis de costo	Procesos	5	
				Recursos	4	(3) Indeciso
Proyecto	5					
Punto de Equilibrio	Ingresos	5	(2) Probablemente no			
	Productos	4				
	Fuentes De Financiamiento	externo	4	(1) Definitivamente no		
interno		4				
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Variable 2: Toma de decisiones			
¿De qué manera el capital de trabajo incide en la toma de decisiones respecto a la inversión en la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021?	Determinar de qué manera el capital de trabajo incide en la toma de decisiones respecto a la inversión en la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021.	El capital de trabajo incide significativamente en la toma de decisiones en la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores
			Objetivos	Situación	5	(5) Definitivamente sí
				Tiempo	4	
¿De qué manera el punto de equilibrio incide en la toma de decisiones en la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021?	Determinar de qué manera el punto de equilibrio incide en la toma de decisiones en la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021.	El punto de equilibrio incide significativamente en la toma de decisiones en la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021.	Políticas	Resultados	4	(4) Probablemente sí
				Cumplimiento	5	
				Manuales	4	(3) Indeciso
¿De qué manera las fuentes de financiamiento inciden en la toma de decisiones en la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021?	Determinar de qué manera las fuentes de financiamiento inciden en la toma de decisiones en la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021.	Las fuentes de financiamiento inciden significativamente en la toma de decisiones en la empresa Netcall Perú S.A.C., Lima, 2021.	Estrategicas	Procedimiento	5	
				Competitiva	5	(2) Probablemente no
			Análisis	Objetivos	4	
Solucion	4	(1) Definitivamente no				
				Problemas	5	

Apéndice 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS



CUESTIONARIO

El Análisis Financiero y su Incidencia en la Toma de Decisiones en la Empresa Netcall Perú S.A.C

Presentación: estamos realizando la investigación sobre las herramientas de análisis financiero y toma de decisiones de la empresa Netcall Perú S.A.C Para lo cual le solicitamos llene el presente cuestionario de manera anónima y con la mayor sinceridad posible:

Instrucciones: a continuación encontrara los siguientes Ítems así mismo, lea cada uno y marque con una (x) la opción que mejor lo describe. No hay respuestas correctas ni incorrectas.

Ejemplo:

¿Es importante el análisis financiero para mejorar la toma de decisiones en la empresa?

Definitivamente no	Probablemente no	Indeciso	Probablemente si	Definitivamente si
1	2	3	4	5

DATOS:

Género: masculino _____ femenino _____ edad _____

Nº	ÍTEMS	Definitivamen te no	Probablement e no	Indeciso	Probablement e si	Definitivamen te si
	ANÁLISIS FINANCIERO	1	2	3	4	5
1	¿El Análisis financiero del capital de trabajo ayuda a maximizar el fondo económico de la Empresa?					

2	¿El análisis financiero del capital de trabajo tiene como objetivo mostrar el financiamiento propio y la utilidad que se genera por la inversión?					
3	¿Es necesario realizar el análisis Financiero del capital de trabajo para verificar que las operaciones corrientes cubren las obligaciones a corto plazo?					
4	¿El análisis del costo es esencial para la aplicación del análisis financiero?					
5	¿El análisis del costo de los recursos de la empresa es importante para poder incluirlas en la aplicación del análisis financiero?					
6	¿Es necesario realizar el análisis financiero del costo de un proyecto para tomar la decisión de inversión?					
7	¿El punto de equilibrio lo podemos determinar mediante los ingresos para ser utilizados en un examen del análisis financiero?					
8	¿El punto de equilibrio es esencial aplicarlo en un producto característico de la empresa, para utilizar los resultados como el análisis financiero?					
9	¿El análisis de las fuentes de financiamiento externo es fundamental para aplicarlos en el análisis financiero?					
10	¿En el análisis financiero es importante examinar las fuentes de financiamiento interno para percibir si la empresa cuenta con liquidez corriente?					
	TOMA DE DECISIONES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS					
11	¿Dentro de la toma de decisiones es importante conocer las situaciones para alcanzar los objetivos de la empresa?					
12	¿La toma de decisiones ayuda a prevenir hechos futuros o a corregir a tiempo los problemas existentes?					

13	¿Al establecer objetivos dentro de la toma de decisiones son importantes los resultados obtenidos en la empresa?					
14	¿Es importante que las políticas de la empresa se cumplan para tomar decisiones?					
15	¿En la toma de decisiones es primordial estructurar manuales para, mejorar sus políticas en la empresa?					
16	¿La empresa debe tomar decisiones en base según los procedimientos de sus políticas?					
17	¿En la toma de decisiones son eficientes las estrategias para las competencias con otras empresas?					
18	¿Las estrategias dentro de la toma de decisiones son esenciales para llegar a sus objetivos de la empresa?					
19	¿Es primordial realizar análisis a base de soluciones que se obtuvieron en la toma de decisiones?					
20	¿Es importante saber los principales problemas y realizar un análisis para la toma de decisiones?					

GRACIAS

Apéndice 3 : FICHAS DE JUICIOS DE EXPERTOSASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO *ANÁLISIS FINANCIERO*

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN: *4.8* OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha... *LIMA, 14 DE MAYO DE 2021*

Mg. OSCAR FUCHS ANGELES

 DOCENTE UNIVERSITARIO

Oscar Fuchs A.
 Firma del Experto Informante.
 DNI. N° *07538941*
 Teléfono N°

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: FUCHS ANGELES, OSCAR ENRIQUE
- 1.2. Grado Académico: Mg. EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA
- 1.3. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS
- 1.3.1. Especialidad del validador: DOCENTE METODÓLOGO EN INVESTIGACIÓN Y ESTADÍSTICA
- 1.3.2. Título de la investigación:
 EL ANÁLISIS FINANCIERO Y SU INFLUENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES
 EN LA EMPRESA NETCALL PERÚ S.A.S., LIMA, 2021.
- 1.3.3. Autor del Instrumento:
 MARIBEL BLANCO, MAYRA - PALOMINO MALLOQUI, JUAN - QUINTANA FABIAN, RUSUEL
- 1.3.4 Instrumento:
 ENCUESTA..... ANÁLISIS FINANCIERO

Mg. OSCAR FUCHS ANGELES

 DOCENTE UNIVERSITARIO



ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO TOMA DE DECISIONES

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.9 OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Mg. OSCAR FUCHS ANGELES

 DOCENTE UNIVERSITARIO

Lugar y fecha..... LIMA, 14 DE MAYO DE 2021.

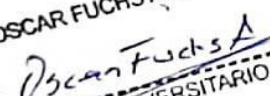
Oscar Fuchs A.

Firma del Experto Informante.
 DNI. N°..... 07538941...
 Teléfono N°.....

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: FUCHS ANGELES, OSCAR ENRIQUE
- 1.2. Grado Académico: Mg. EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA
- 1.3. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS
- 1.3.1. Especialidad del validador: DOCENTE METODOLÓGICA EN INVESTIGACIÓN Y ESTADÍSTICA
- 1.3.2. Título de la investigación:
 EL ANÁLISIS FINANCIERO Y SU INFLUENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES
 EN LA EMPRESA NETCALL PERÚ S.A.S., LIMA, 2021
- 1.3.3. Autor del Instrumento:
 MARTHO BLANCO, MAYRA - PALOMINA MALLOU, JUAN - QUINTANA FABIAN, RUSVEL
- 1.3.4 Instrumento:
 ENCUESTA TOMA DE DECISIONES

Mg. OSCAR FUCHS ANGELES

 DOCENTE UNIVERSITARIO



ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO


Análisis financiero

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8... OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha..... LIMA 15 MAYO 2021.....

Lugar y
fecha.....


EUCARPIO OLIVA MENA
CPC. 32199

Firma del Experto Informante.

DNI. N°.....

Teléfono N°.....

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: OLIVA MENA EUCARPIO

1.2. Grado Académico: CONTADOR PUBLICO COLEGIADO

1.3. Institución donde labora: SOPCEL E.I.R.L

1.3.1. Especialidad del validador: FINANZAS

1.3.2. Título de la investigación:

EL ANÁLISIS FINANCIERO Y SU INFLUENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA METCAL PERU SAC - LIMA 2021

1.3.3. Autor del Instrumento:

MARUFO BLANCO, MAYRA - PALOMINO MALQUI JUAN CARLOS - QUINTANA
FABIAN RUSVEL

1.3.4 Instrumento:

ENCUESTA ANÁLISIS FINANCIERO

Lugar y fecha.....


EUCARPIO OLIVA MENA
CPC. 32199

Firma del Experto Informante.
DNI. N°.....
Teléfono N°.....

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO *TOHA DE DECISIONES*

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico	X				X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN: *48*..... **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

 Lugar y fecha... *LIMA 15 MAYO 2021*.....

 Lugar y
 fecha.....


EUCARPIO OLIVA MENA
 CPC. 32199

 Firma del Experto Informante.
 DNI. N°.....
 Teléfono N°.....

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: OLIVA MENA EUCARPIO

1.2. Grado Académico: CONTADOR PUBLICO COLEGIADO

1.3. Institución donde labora: SOPCEL G.I.R.L

1.3.1. Especialidad del validador: FINANZAS

1.3.2. Título de la investigación:
EL ANALISIS FINANCIERO Y SU INFLUENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA METCALL PERU SAC - UTA 2021

1.3.3. Autor del Instrumento:
MARCULO BLANCO MAYRA - PALOMINO MALQUI JUAN CARLOS - QUINIANA FABIAN RUSSEL

1.3.4 Instrumento: ENCUESTA TOMA DE DECISIONES

Lugar y fecha.....


EUCARPIO OLIVA MENA
CPC. 32199

Firma del Experto Informante.
DNI. N°.....
Teléfono N°.....

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

Análisis Formulario

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7 OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Rocio Del Carmen
ROCIO DEL GARMEN
CHÁVEZ PORIZAGA
CPC: 26682

Lugar y fecha Lima 13 de Mayo del 2021

Rocio Del Carmen
 Firma del Experto Informante.
 DNI. N° 07127320
 Teléfono N° 942319134

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: *Chávez Purizaga Rocío del Carmen*
- 1.2. Grado Académico: *Contador Público Colegiado*
- 1.3. Institución donde labora: *Representación T y G SAC*
- 1.3.1. Especialidad del validador: *Diplomado en NIFF*
- 1.3.2. Título de la investigación: *El análisis financiero y su influencia en la toma de decisiones en la empresa Netcall Perú SAC, Lima 2021*
- 1.3.3. Autor del Instrumento: *Mamfo Blanco Mayra - Palomino Malique Juan, Quintana Fabian Ruzel*
- 1.3.4 Instrumento:
- ENCUESTA *Análisis Financiero*


**ROCIO DEL CARMEN
 CHÁVEZ PURIZAGA
 CPC: 26682**

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

Toma de decisiones


INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN:4.7..... OPINIÓN DE APLICABILIDAD: -

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.


**ROCÍO DEL CARMEN
 CHÁVEZ BURIZAGA**
CPC: 26682

Lugar y fecha... Lima 13 de Mayo del 2021


 Firma del Experto Informante.
 DNI. N°... 69534355
 Teléfono N°... 94230134

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: Chávez Purizaga Rocío del Carmen
- 1.2. Grado Académico: Contrador Público Colegiado
- 1.3. Institución donde labora: Representaciones T y G SAC
- 1.3.1. Especialidad del validador: Diplomado en NIF
- 1.3.2. Título de la investigación: El Análisis financiero y su influencia en la Toma de decisiones en la Empresa NETCOL PERU SAC Lima 2021
- 1.3.3. Autor del Instrumento: Mamofa Blanco Mayra, - Palomino Mallqui Juan - Quinteros Fabiana Rusvel
- 1.3.4. Instrumento: ENCUESTA Toma de Decisiones


ROCÍO DEL CARME.
CHÁVEZ PURIZAGA
CPC: 26682

Apéndice 4: Base de Datos

Ítems	Variable: Análisis Financiero										Variable: Toma de Decisiones										
	Capital de trabajo			Análisis de costo			Punto de equilibrio		Fuentes de financiamiento		Objetivos			Políticas			Estrategias		Análisis		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
Sujeto 1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5
Sujeto 2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
Sujeto 3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
Sujeto 4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4
Sujeto 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 7	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4
Sujeto 8	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	2	4	5	5	5
Sujeto 9	5	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	4	2	3	4	5	5
Sujeto 10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	1	5	5	5	5
Sujeto 11	4	4	5	3	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
Sujeto 12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 15	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
Sujeto 16	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 19	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
Sujeto 20	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4

Apéndice 5: CARTA DE AUTORIZACION DE LA EMPRESA

NetCall Perú S.A.C.


Lima, 10 de marzo del 2021

CARTA DE AUTORIZACION

Yo, Alonzo Chavez Molina Rada representante legal de la empresa Netcall peru sac con ruc: 20466483584 autorizo a Juan carlos Palomino Mallqui con DNI: 47616171 el uso de información financiera de la empresa para uso exclusivo académicos.

Juan Carlos palomino puede hacer uso de este certificado como a bien tuviere.

NETCALL PERU S.A.C.


ALONSO CHAVEZ MOLINA RADA
GERENTE GENERAL

**FICHA RUC : 20466483584
NETCALL PERU S.A.C.**

Número de Transacción : 47074706
CIR - Constancia de Información Registrada

Información General del Contribuyente

Apellidos y Nombres ó Razón Social	: NETCALL PERU S.A.C.
Tipo de Contribuyente	: 39-SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
Fecha de Inscripción	: 04/04/2000
Fecha de Inicio de Actividades	: 10/04/2000
Estado del Contribuyente	: ACTIVO
Dependencia SUNAT	: 0021 - INTENDENCIA LIMA
Condición del Domicilio Fiscal	: HABIDO
Emisor electrónico desde	: 05/01/2018
Comprobantes electrónicos	: BOLETA (desde 05/01/2018),FACTURA (desde 05/01/2018), (desde 02/08/2021)

Datos del Contribuyente

Nombre Comercial	: -
Tipo de Representación	: -
Actividad Económica Principal	: 4652 - VENTA AL POR MAYOR DE EQUIPO, PARTES Y PIEZAS ELECTRÓNICOS Y DE TELECOMUNICACIONES
Actividad Económica Secundaria 1	: 8220 - ACTIVIDADES DE CENTROS DE LLAMADAS
Actividad Económica Secundaria 2	: -
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	: MANUAL/COMPUTARIZADO
Sistema de Contabilidad	: MANUAL/COMPUTARIZADO
Código de Profesión / Oficio	: -
Actividad de Comercio Exterior	: EXPORTADOR
Número Fax	: -
Teléfono Fijo 1	: 1 - 6323340
Teléfono Fijo 2	: 1 - 7436829
Teléfono Móvil 1	: 1 - 967774663
Teléfono Móvil 2	: -
Correo Electrónico 1	: euoliva@netcallperu.com
Correo Electrónico 2	: -

Domicilio Fiscal

Actividad Economica	: 4652 - VENTA AL POR MAYOR DE EQUIPO, PARTES Y PIEZAS ELECTRÓNICOS Y DE TELECOMUNICACIONES
Departamento	: LIMA
Provincia	: LIMA
Distrito	: SANTIAGO DE SURCO
Tipo y Nombre Zona	: -
Tipo y Nombre Vía	: AV. CIRCUNVALACION DEL CLUB G
Nro	: 134
Km	: -
Mz	: -
Lote	: -
Dpto	: T 1
Interior	: 606
Otras Referencias	: ALT . CUADRA 48 JAVIER PRADO ESTE
Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal	: ALQUILADO

Datos de la Empresa

Fecha Inscripción RR.PP	: 23/03/2000
Número de Partida Registral	: -
Tomo/Ficha	: 11165452
Folio	: 1
Asiento	: 1
Origen del Capital	: NACIONAL
País de Origen del Capital	: -

Registro de Tributos Afectos		
Tributo	Afecto desde	Exoneración
https://e-menu.sunat.gob.pe/cl-li-itmenu/MenuInternet.htm?pestanas=&agrupacion=*		

1/3

26/10/21 22:30

Datos de Ficha RUC- CIR(Constancia de Información Registrada)

		Marca de Exoneración	Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	10/04/2000	-	-	-
RENTA-3RA. CATEGOR.-CTA.PROPIA	10/04/2000	-	-	-
RENTA - DISTRIBUCION DIVIDENDOS	01/10/2014	-	-	-
IMP.TEMPORAL A LOS ACTIV.NETOS	01/03/2013	-	-	-
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	10/04/2000	-	-	-
RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES	01/01/2006	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	01/06/2005	-	-	-
SNP - LEY 19990	01/06/2005	-	-	-

Representantes Legales

Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -06490649	CHAVEZ MOLINA RADA JUAN ALONSO	GERENTE GENERAL	18/03/1959	23/07/2015	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo	
	URB. CAMACHO CAL. LAS MORERAS 143	LIMA LIMA LA MOLINA	15 - 967774663	euoliva@netcallperu.com	

Otras Personas Vinculadas

Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -06490649	CHAVEZ MOLINA RADA JUAN ALONSO	DIRECTORES	18/03/1959	05/02/2013	-	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
	---	---	---	---		
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -45947451	CHAVEZ-MOLINA CARRION ALONSO	DIRECTORES	07/10/1989	05/02/2018	-	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
	---	---	---	---		
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -44247337	CHAVEZ-MOLINA CARRION DANIELA	DIRECTORES	16/05/1987	05/02/2018	-	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
	---	---	---	---		
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -77069702	CHAVEZ - MOLINA CARRION VASCO	SOCIO	17/03/1996	03/09/2020	-	3.333300000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
	---	---	---	---		
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -06490649	CHAVEZ MOLINA RADA JUAN ALONSO	SOCIO	18/03/1959	19/10/2012	-	90.000000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
	---	---	---	---		
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -45947451	CHAVEZ-MOLINA CARRION ALONSO	SOCIO	07/10/1989	19/10/2012	-	3.333300000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
	---	---	---	---		
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -44247337	CHAVEZ-MOLINA CARRION DANIELA	SOCIO	16/05/1987	03/09/2020	-	3.333300000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
	---	---	---	---		

26/10/21 22:30

Datos de Ficha RUC- CIR(Constancia de Información Registrada)

Establecimientos Anexos						
Código	Tipo	Denominación	Ubigeo	Domicilio	Otras Referencias	Cond.Legal
0028	SUCURSAL	-	LIMA LIMA EL AGUSTINO	AV. NICOLAS AYLLON 2929 Int 1	ALT. PUENTE SANTA ANITA	ALQUILADO
0007	L. COMERCIAL	-	LIMA CAÑETE ASIA	---- BOULEVAR DE ASIA CAR. PANAMERICANA SUR Km 97.5 Int 16	BLOCK A	ALQUILADO
0015	SUCURSAL	-	LIMA LIMA LOS OLIVOS	AV. ALFREDO MENDIOLA 3761 Int A	-	ALQUILADO
0018	SUCURSAL	-	ICA CHINCHA CHINCHA ALTA	CAL. ITALIA 187 Int REF	PISO 1	ALQUILADO
0019	SUCURSAL	-	ICA PISCO PISCO	C.P. DENTRO URBANO DE PISCO AV. EL PROGRESO 187	-	ALQUILADO
0020	SUCURSAL	-	LIMA CAÑETE SAN VICENTE DE CAÑETE	CAL. SEPULVEDA 149	-	ALQUILADO
0021	SUCURSAL	-	ICA NASCA NASCA	CAL. FERMIN DEL CASTILLO 292 Int C	-	ALQUILADO
0022	SUCURSAL	-	ICA PISCO PISCO	---- CENTRO COMERCIAL MEGA PLAZA PISCO AV. LAS AMERICA .	ESQUINA CON AV. FERMIN TANGÜIS	ALQUILADO
0025	SUCURSAL	-	ICA ICA ICA	FND. SAN JOSÉ AV. LOS MAESTROS 206	-	ALQUILADO
0029	L. COMERCIAL	-	ICA ICA ICA	AV. SAN MARTIN 727 Dpto LC Int 119	-	ALQUILADO
0030	DEPOSITO	DEPOSITO	LIMA LIMA LIMA	JR. MESA REDONDA 952 Int 228	-	ALQUILADO
0031	SUCURSAL	SUCURSAL	LAMBAYEQUE CHICLAYO PIMENTEL	CAL. QUIÑONES 300 Dpto 602	-	OTROS.

Importante

La SUNAT se reserva el derecho de verificar el domicilio fiscal declarado por el contribuyente en cualquier momento.

Documento emitido a través de SOL - SUNAT Operaciones en Línea, que tiene validez para realizar trámites Administrativos, Judiciales y demás