



# UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

## **FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

Apalancamiento financiero y Rentabilidad en las empresas del Sector  
Servicios de Call center, Miraflores – Lima, 2022

### **TESIS**

Para optar el título profesional de Contadora Pública

### **AUTORA**

Moron Castillo, Karol Paola  
ORCID: 00090002-1670-4515

### **ASESOR**

Durand Saavedra, Demetrio Pedro  
ORCID: 0000-0003-0005-4482

**Lima, Perú**

**2024**

## **Metadatos Complementarios**

### **Datos de autora**

Apellido y nombre: Moron Castillo Karol Paola

Tipo de documento de identidad del AUTORA: DNI

Número de documento de identidad del AUTORA: 42842416

### **Datos de asesor/a**

Dr. Durand Saavedra Demetrio Pedro

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 08539077

### **Datos del jurado**

JURADO 1 : Huaccha Estrada Nicanor Aurelio, DNI 10491374, ORCID 0000-0002-4567-0847

JURADO 2: Casas Quispe María Isabel, DNI 45705128, ORCID 0000-0002-0445-374X

JURADO 3: Garcia Romero Eva Vanessa, DNI 09868411, ORCID 0009-0000-5196-6014

JURADO 4: Caceres AlemAn Pedro Luis, DNI 09627089, ORCID 0000-0001-8186-9094

### **Datos de la investigación**

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.00

Código del programa: 411156

### Declaración jurada de originalidad

Yo, Moron Castillo Karol Paola, con código de estudiante N° 201113232 con (DNI o Carné de Extranjería) N°42842416, con domicilio en Av. Santo Cristo Mz C lote 8 distrito Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima, en mi condición de bachiller en Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas. declaro bajo juramento que:

La presente tesis titulada: "Apalancamiento financiero y rentabilidad en las empresas del sector servicio de Call center Miraflores -Lima, 2022" es de mi única autoría, bajo el asesoramiento del docente Durand Saavedra Demetrio Pedro, y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica o de investigación, universidad, etc.; La cual ha sido sometida al anti plagio Turnitin y tiene el 9% de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en la tesis, el contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por las cuales no asumo responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro de la tesis es de mi conocimiento y autoría. Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error u omisión en la tesis y soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

Surco, 19 de febrero de 2024



Moron Castillo Karol Paola

42842416

## Apalancamiento financiero y Rentabilidad en las empresas del Sector Servicios de Call center, Miraflores – Lima, 2022

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>9%</b>	<b>8%</b>	<b>2%</b>	<b>8%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Ricardo Palma</b> Trabajo del estudiante	<b>5%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.usmp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.urp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Grupo IOE</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Alas Peruanas</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado



### **Dedicatoria**

En primer lugar, a Dios por darme las fuerzas para poder llegar a este objetivo.

A mis hijos Mauricio y Evaluna que son mi vida entera y cada esfuerzo en este proceso fue pensando en ellos.

A mi madre por su paciencia y apoyo incondicional en todo momento.

A mi padre que desde el cielo sé que se siente orgulloso de esta meta.

### **Agradecimiento**

Quiero agradecer muy especialmente a mi profesor Demetrio Durand que ha sido mi guía aportando con sus conocimientos de manera profesional invaluable.

Agradecer a mi jefe José Luis y a mi equipo de trabajo por acompañarme y permitirme contarles mis anhelos con la convicción de que se lograría, estuvieron a mi lado en el proceso de investigación y redacción de tesis su apoyo ha sido incondicional los quiero mucho equipo.

## Introducción

La tesis *Apalancamiento financiero y rentabilidad en las empresas del ámbito servicio de call center Miraflores*, tiene como finalidad comprobar que usando estratégicamente las herramientas de financiamiento hacia empresas de call center, es posible tener una rentabilidad financiera adecuada, además debemos considerar que actualmente existe mucha demanda de empresas de este tipo por lo mismo que nuestros clientes como son banco y empresas de seguros así lo exigen. Por ello, la modernización en estos tiempos es fundamental generando así minimizar los costes eficientemente, la fuerza laboral es fundamental pero actualmente no es tan indispensable considerando que por el rubro en que está involucrado existe mucha rotación eso ha llevado a que los gastos operacionales sean mayores, el resultado de la tesis permitirá comprobar el adecuado uso de nuestros financiamientos para generar rentabilidad.

Actualmente las empresas de call center suelen endeudarse con el fin de cubrir su solvencia minimizando los riesgos que esta pueda generar, no necesariamente tener liquidez representa que la empresa está bien, al contrario, se tendría que analizar los indicadores. Por ello, se deben minimizar los riesgos como enfocarse en la alta rotación que hay actualmente en los call center, se deben tener claro ciertos indicadores para la continuidad de la empresa. La importancia de tener personal apto para los puestos solicitados.

Los recursos para emplear en esta actividad son fundamentales, pero mientras más cantidad usemos los resultados podrían ser más eficientes, entre los recursos tenemos, personal, insumos, tiempo, dinero etc. Por ello, las gerencias deben tener claro los propósitos de la compañía y sean comunicados eficientemente a los colaboradores.

**Capítulo I** se plasma la verdad de la dificultad como también así la formulación, los objetivos, sustentación y valor de la investigación, por otro lado, tenemos las relevancias y las restricciones que se presentaron en la tesis.

**Capítulo II**, en esta etapa, detallamos el marco de referencia conceptual los cuales incluyen los marcos nacionales tanto como internacionales de la investigación, las bases teóricas, científicas, la descripción de los conceptos fundamentales como también las bases legales.

**Capítulo III** se detalla la premisa general y las premisas específicas del estudio, la identificación de variables independiente y dependiente y operacionalización de variables.

**Capítulo IV** se precisa el forma y procedimiento de la investigación y la forma empleada así mismo se detalla la población y muestreo pertinente las técnicas para encauzar y observar la información recogida y técnica para la ejecución del estudio.

**Capítulo V** tenemos el análisis descriptivo detallado por cada pregunta dada en la encuesta, con su respectivo análisis, además tenemos la contratación de hipótesis y discusión.

**Capítulo VI** y por último se ejecutan las deducciones y recomendaciones fundamentado en los objetivos y las premisas planteadas en dicho estudio concluyendo con las referencias utilizadas en la presente tesis.

## Índice

Carátula.....	I
Metadatos .....	II
Declaración Jurada de Originalidad .....	III
Indice de Similitud .....	IV
Dedicatoria.....	VI
Agradecimiento .....	VIII
Introduccion .....	VIII
Indice .....	X
Lista de Tablas .....	XVI
Lista de Figuras .....	XVIII
Resumen .....	XIX
Abstract .....	XX
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO .....</b>	<b>1</b>
1 Formulación del problema .....	1
1.1 Problema General .....	3
1.2 Problemas Específicos .....	3
2. Objetivos General y Especificos.....	4

2.1. Objetivo general.....	4
2.2. Objetivos específicos .....	4
3. Justificación e importancia de la investigación .....	4
4. Alcance y Limitaciones .....	5
4.1. Alcances .....	5
4.2. limitaciones .....	6
CAPÍTULO II.....	7
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	7
1. Antecedentes de la investigación .....	7
1.1. Antecedentes Internacionales .....	7
1.2. Antecedentes Nacionales .....	10
2. Bases teóricas – científicas .....	13
2.1. Apalancamiento financiero .....	13
2.2. Análisis de endeudamiento.....	15
2.3. Evaluación de tasas de interés .....	17
2.4. Contextos de forma de plazo .....	18
2.5. Identificación .....	19
2.6. Rentabilidad .....	20
2.7. Ventas Netas .....	25
2.8. Capacidad de Pago .....	26

2.9. Recursos Financieros .....	27
2.10. Beneficio Neto .....	28
3. Definición de términos Básicos .....	30
.Amortización de Deuda .....	30
Beneficio Neto .....	30
Call Center .....	31
Capacidad de Pago.....	31
Capital.....	32
Endeudamiento .....	32
Ganancias.....	33
Indicadores Financieros .....	33
Inversión .....	33
Margen de Utilidad .....	34
Patrimonio Neto .....	34
Plazos de Endeudamiento .....	34
Recursos.....	35
Riesgo Financiero .....	35
Tasas de interés.....	36
Ventas Netas .....	36
CAPITULO III .....	38

HIPOTESIS Y/O SUPUESTOS BASICOS .....	38
1. Hipótesis y/o supuestos básicos .....	38
1.1. Hipótesis General.....	38
1.2. Hipótesis específicas.....	38
2. Las Variables de estudio y su operacionalizacion .....	39
2.1 V. independiente: Apalancamiento financiero.....	39
2.2 V. dependiente: Rentabilidad.....	39
3. Matriz de Consistencia .....	42
CAPITULO IV .....	43
METODO.....	43
1. Tipos y métodos de Investigación .....	43
1.1. Método Cuantitativo .....	43
1.2. Método Deductivo .....	44
1.3 Investigación Aplicada .....	45
1.4 Investigación descriptiva .....	46
2 Diseño específico de Investigación .....	47
2.1. Diseños no experimentales .....	47
3 Población y Muestra .....	49
3.1 Población .....	49
3.2 Muestra .....	49

4. Instrumento de Obtención de Datos .....	50
4.1. La Encuesta .....	51
5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	51
5.1 Validez .....	52
5.2 Confiabilidad .....	53
6. Procedimiento de ejecución del estudio .....	53
CAPITULO V.....	55
RESULTADOS Y DISCUSION.....	55
1. Datos Cuantitativos .....	55
2 Análisis de Resultados .....	68
2.1. Hipótesis Especifica 1.....	68
2.2. Hipótesis Especifica 2 .....	72
2.3 Hipótesis Especifica 3 .....	74
2.4 Hipotesis Especifica 4 .....	77
2.5 Hipotesis Especifica 5 .....	79
3. Discusión de Resultados .....	82
CAPITULO VI .....	84
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	84
1. Conclusiones .....	84

2. Recomendaciones .....	85
REFERENCIAS .....	87
APENDICE .....	92
Apéndice 1 Encuesta Aplicada a travez del Cuestionario .....	92
Apéndice 2 Ficha de Validación .....	97
Apéndice 3 Base de datos de la Encuesta .....	100

### Lista de tablas

Tabla 1 Operacionalización de Variables .....	40
Tabla 2 Escala de Valores que identifican la confiabilidad .....	53
Tabla 3 El endeudamiento debe ser analizado previo a la decisión de un apalancamiento financiero .....	56
Tabla 4 El porcentaje de tasas de interes debe ser tomado en cuenta al evaluar la decision de un apalancamiento financiero .....	57
Tabla 5 El plazo de endeudamiento repercute en el apalancamiento financiero .....	58
Tabla 6 Las Inversiones tienen efectos positivos ante un probable apalancamiento financiero.....	59
Tabla 7 El apalancamiento financiero beneficia la continuidad de operaciones de la empresa del rubro call center .....	60
Tabla 8 Las Ventas netas tienen un efecto considerable en la rentabilidad .....	61
Tabla 9 El nivel de capacidad de pago tiene un efecto considerable en la rentabilidad .....	63
Tabla 10 Los recursos respaldan o garantizan el logro de la rentabilidad.....	64
Tabla 11 El Beneficio neto determinado evidencia una rentabilidad satisfactoria para los socios .....	66
Tabla 12 La Rentabilidad de las empresas del rubro de call center es sostenible en el tiempo y garantiza la continuidad del negocio .....	67
Tabla 13 Cruzada Análisis de endeudamiento y Ventas netas .....	70
Tabla 14 Tasas de interés y capacidad de pago .....	71
Tabla 15 Formas de pago y Recursos .....	71
Tabla 16 Inversiones y beneficio neto .....	73
Tabla 17 Prueba Chi - Cuadrado .....	73

Tabla 18 Medidas simétricas .....	73
Tabla 19. Formas de pago y recursos.....	75
Tabla 20 Pruebas de Chi – cuadrado .....	76
Tabla 21 Medidas simétricas .....	76
Tabla 22 Inversiones y beneficio Neto .....	78
Tabla 23 Prueba de Chi – cuadrado .....	78
Tabla 24 Medidas simétricas .....	79
Tabla 25 Rentabilidad y apalancamiento financiero .....	80
Tabla 26 Prueba de Chi – Cuadrado .....	81
Tabla 27 Medidas Simétricas .....	81
Tabla 28 Base de datos de la encuesta .....	101

### Lista de figuras

Figura 1. El Endeudamiento debe ser analizado previo a la decisión de un apalancamiento financiero .....	56
Figura 2. El porcentaje de tasas de interés debe ser tomado en cuenta al evaluar al decisión de un apalancamiento financiero.....	57
Figura 3. El plazo de endeudamiento repercute en el apalancamiento financiero .....	58
Figura 4. Las inversiones tienen efectos positivos ante un probable apalancamiento financiero .....	60
Figura 5. El apalancamiento financiero beneficia al continuidad de operaciones de las empresas del rubro de call center .....	61
Figura 6. Las ventas netas tienen un efecto considerable en la rentabilidad .....	62
Figura 7. El nivel de capacidad de pago tiene un efecto considerable en la rentabilidad .....	64
Figura 8. Los Recursos respaldan o garantizan el logro de la rentabilidad .....	65
Figura 9. El beneficio neto determinado evidencia una rentabilidad satisfactoria para los socios .....	67
Figura 10. La rentabilidad de las empresas del rubro de call center es sostenible en el tiempo y garantiza la continuidad del negocio .....	68
Figura 11. Prueba estadística 1 .....	70
Figura 12. Prueba estadística 2 .....	72
Figura 13. Prueba estadística 3.....	75
Figura 14. Prueba estadística 4 .....	77
Figura 15. Prueba estadística 5 .....	80

## Resumen

Esta tesis tiene como finalidad principal resolver si el apalancamiento financiero repercute en el rendimiento de las sociedades del ámbito de call center del distrito de Miraflores - Lima, 2022, planteando alternativas que ayuden a la empresa a tomar mejores decisiones y así poder mejorar su rentabilidad dentro de su desempeño empresarial. Esta investigación es de tipo aplicada, con diseño no experimental, con patrón aplicada, cabe resaltar que la población y el muestreo fueron constituidos por personas con cargos de gerentes, jefes, asistentes y ejecutivos comerciales de los campos de gestión, finanzas y ventas. de los call center del distrito de Miraflores, dando como resultado una muestra de 120 personas contestando así el total de 10 preguntas utilizando la técnica de cuestionario y el para el encausamiento de estos se utilizó el modelo de datos Statical Package for the Social Sciences también llamado SPSS, para luego continuar con la explicación de las respuestas de cada una, dando como resultado de análisis de datos, tablas y figuras que ayudarán a interpretar el resultado de la investigación. Finaliza la investigación dando como resultado que el endeudamiento financiero repercute en el beneficio de las sociedades del sector de call center del distrito de Miraflores. La tesis se establece y respalda mediante fuentes de datos de investigaciones previas que, con sus contribuciones, colaboraron en la evidencia en cuestión. como resultado recomendaciones y conclusiones que aportarán al trabajo sustentado.

Palabra clave: Apalancamiento, financiamiento, liquidez, rentabilidad.

## **Abstract**

The main objective of this thesis is to determine whether financial leverage affects the profitability of companies in the call center sector in the district of Miraflores - Lima, 2022, proposing alternatives to help the company to make better decisions and thus improve its profitability within its business performance, This research is applied type, with non-experimental design, with applied type, it should be noted that the population and the sample were made up of people with positions of managers, chiefs, assistants and commercial executives in the areas of administration, finance and commercial call center in the district of Miraflores, resulting in a sample of 120 people. The statistical program Statistical Package for the Social Sciences also called SPSS was used for the processing of the answers, to later continue with the interpretation of the answers one by one, resulting in data analysis, tables and figures that will help us to interpret the results of the research. The study ends by stating that the financial leverage has an impact on the profitability of companies operating in the call center sector in the Miraflores district. The thesis is argued and supported with sources of information from other researchers that with their contributions supported to demonstrate in reference to the problematic giving as a result recommendations and conclusions that will contribute to the sustained work.

Keyword: Leverage, financing, liquidity, profitability.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

#### 1. Formulación del problema

Actualmente en Perú, existen empresas del sector call center, tanto formales como informales y esto se ha debido a la gran demanda que exigen los bancos por tercerizar sus servicios, tales como seguros, préstamos, créditos, colocación de tarjetas etc. y ahí es donde los call center realizan esta gestión generando así empleo pero por otro lado tenemos lo que pasa internamente en cada call center que tanta es su capacidad de financiamiento para poder responder ante las exigencias del cliente y poder generar rentabilidad como empresa considerando que uno de las principales problemas es la alta rotación de personal.

Por otro lado, tenemos las garantías llamadas carta fianzas que solicitan los clientes como respaldo de los servicios que brindan cada vez los contratos son más exigentes debido a la gran cantidad de denuncias que se vienen presentando por estafas, llamadas falsas etc. Eso ha generado desconfianza con los clientes, por lo que cuando una empresa de call center es evaluada para algún crédito o línea la información que solicitan es desde años de anterioridad y muy detallada tanto así en los resultados por año y explícitamente historial de clientes y proveedores considerando que todo es una cadena.

La tesis ayudará a expresar cómo las empresas en un futuro y con un adecuado apalancamiento financiero su rentabilidad pueda ser adecuada y así lo financiado llegue a ser superior a los intereses. Por ello, el buen uso de instrumentos de capital con el buen rendimiento del dinero propio considerando siempre los riesgos a incurrir, se debe tener en

cuenta que una gran desventaja puede que si la inversión es alta y no termina con buen resultado el costo de recuperación y deuda será mayor. Por ello, se debe investigar en todos los aspectos de manera que la rentabilidad sea buena para las empresas.

Las empresas del sector de call center a nivel operativo se dedican a realizar y recibir llamadas gestionando datos, servicio al cliente, ofreciendo productos, una gran variedad de servicios y otros, siempre basados en llamadas telefónicas o canales digitales. Por ello, las empresas, así como entidades financieras, compañías de seguros etc. deciden contratar a los call center como outsourcing y así ofrecer su producto final. Muy independientemente si el trabajo es en centro de labor u casa la finalidad siempre es potenciar la relación con el cliente final generando así rentabilidad en las empresas.

Esto ha generado que las exigencias dependen la dimensión de ventas sea cada vez mayor. Por ello, para tener un respaldo financiero, las empresas solicitan cartas fianzas de garantía y penalidades en los contratos si es que no se cumplen las políticas y cláusulas establecidas y eso ha sido motivo para que haya disminuido la liquidez de las empresas debido a que los bancos garantes con los que solicitamos las fianzas el porcentaje de garantía sea de 30%, 50% y hasta 100 % depende del año en que sean evaluados, esos montos se quedan en dinero intangible para la empresa y ahí es donde se debe buscar las formas de apalancamiento financiero de manera de que a pesar de las circunstancias que se puedan presentar poder generar rentabilidad. Actualmente, las entidades financieras suelen ofrecer estos tipos de productos con el fin de que ambos crezcan tanto la entidad con los intereses y la empresa con la rentabilidad es decir endeudarse, pero con el fin de obtener ganancias, puede tener diversos fines el apalancamiento tales como para compra de activos, capacitaciones, invertir en acciones, abrir nuevos locales, desarrollar productos etc.

Las empresas del rubro de call center, vienen recuperándose de la pandemia, ya que fue un año de mucha esperanza y de retos tratando de sacar las empresas adelante a pesar de las adversidades que se presentaron. Por ello, empieza adquirir productos como factoring, cartas fianzas que exigían los clientes como respaldo de los contratos, préstamos a entidades, debido a que algunos clientes no cumplían con las condiciones de pago en su fecha y genera retraso en pagos de planillas y proveedores cabe mencionar que lo último mencionado solo era por máximo 1 mes debido a que el dinero demora en ingresar.

Las empresas de Call center se han establecido en el Perú, una fuente notable para la economía, ya que genera oportunidades de empleabilidad a pesar de haber mucha rotación de personal, las empresas de comunicaciones, bancas y seguros tercerizan sus servicios con los Call center, ya que así minimizan gastos como planillas, alquileres de locales, mantenimientos servicios etc., por lo que el endeudamiento económico para las ganancias de las empresas de Call center, ya que son un eslabón importante para las empresas grandes en el Perú. Por eso es muy importante el conocimiento que puedan adquirir los empresarios y gerentes de finanzas implicando políticas que puedan generar fortalezas y ser competitivos dentro del mercado generando rentabilidad cada término de periodo por lo que se determina los siguientes problemas.

### **1.1. Problema General**

¿En qué medida el apalancamiento financiero incide en la rentabilidad de las empresas del sector call center, del distrito de Miraflores – Lima, 2022?

### **1.2. Problema Especifico**

- a) ¿De qué manera el endeudamiento incide en las ventas netas de las empresas?
- b) ¿En qué medida las tasas de interés inciden en la solvencia financiera de las empresas?

- c) ¿En qué forma el plazo de endeudamiento incide en los recursos de las empresas?
- d) ¿Cómo las posibilidades de inversión inciden en el beneficio neto de las empresas?

## **2. Objetivos General y Especifico**

### **2.1. Objetivo general**

Determinar si el apalancamiento financiero incide en la rentabilidad de las empresas del sector call center del distrito de Miraflores – Lima, 2022.

### **2.2. Objetivos específicos**

- a) Establecer si el endeudamiento incide en las ventas netas de las empresas.
- b) Conocer si las tasas de interés inciden en la capacidad de las empresas.
- c) Evaluar si el plazo de endeudamiento incide en los recursos de las empresas.
- d) Demostrar si las posibilidades de inversión inciden en el beneficio neto de las empresas.

## **3. Justificación e importancia del estudio**

Este análisis se demuestra por el concepto que tienen diferentes empresarios e inversionista que perciben que estar endeudado es algo negativo, por ello, se evidencia el apalancamiento que es motivo de qué manera invertirías lo que estás solicitando de crédito para poder generar rentabilidad a un mediano o largo plazo y esto se puede lograr de manera muy inteligente fomentando la rentabilidad de la empresa. En resumen, el apalancamiento se convertiría en el perfecto aliado por ejemplo ampliando líneas de productos y servicios, adquiriendo equipos informáticos nuevos, capacitaciones en el equipo de trabajo, abrir nuevas sucursales etc.

Considero que es importante la investigación, debido a que da una mejor visión de cómo las empresas de call center en el Perú disponen de financiamiento. Por ello, debe ser primordial que los empresarios tengan conocimiento sobre todas las opciones que existen

actualmente sobre los financiamientos o apalancamiento financiero, así como, son los medios y condiciones de plazo para poder tener una mejor rentabilidad al término de cada periodo. Actualmente el apalancamiento financiero en las empresas ya es un instrumento que es muy recurrente debido al riesgo y proyecciones que tenga la empresa, ya que permite hacer funciones y mejorar su rentabilidad aumentando el beneficio obtenido aumentará y el beneficio será superior, queda claro que siempre se debe hacer un estudio exhaustivo de los factores que lo influyen.

Actualmente, las entidades de *Call center* tienen mucha competencia, ya que los clientes buscan mientras más servicios ofrezca es más grande el campo de adquisición de sus servicios y mucho de ellos, también, depende del software que manejan como son: llamadas *Outbound*, grabación de llamadas informes, reportes, análisis, *Contact mail*, llamadas *inbound*, etc.

#### **4. Alcance y Limitaciones**

##### **4.1. Alcance**

La presente tesis, tuvo acceso a distintas informaciones para el estudio realizado y así relacionar de las 2 variables la utilización de recursos financieros y el rendimiento económico, la obtención de datos fue clara y oportuna reflejando un resultado favorable para las entidades del rubro de call center del distrito de Miraflores 2022. La rentabilidad de las empresas está bajo normas y procesos contables que en su conjunto representan situaciones financieras y económicas de las empresas.

## 4.2. Limitaciones

La disponibilidad de recursos financieros y logísticos puede tener un impacto en la elección de un tema de investigación y en la capacidad para llevar a cabo el estudio. Si se selecciona un tema que se ajuste a los recursos disponibles, esto podría limitar la generalización de los resultados y sesgar la investigación hacia ciertos temas o enfoques.

Incluso si los recursos están disponibles, es importante considerar si la muestra de investigación es representativa de la población o fenómeno que se está estudiando. Si la muestra se selecciona principalmente en función de la disponibilidad de recursos, esto podría limitar la aplicabilidad de los resultados a una población más amplia.

La falta de restricciones financieras y logísticas podría indicar que no hubo limitaciones en la recopilación de datos o en la implementación de la metodología. Sin embargo, también es crucial asegurarse de seguir las mejores prácticas de investigación y de recopilar y analizar los datos de manera precisa y rigurosa.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 1. Antecedentes de la investigación

##### 1.1. Antecedentes internacionales

Piza (2018), en su trabajo *Apalancamiento Financiero y su incidencia en la rentabilidad de la compañía Macoser S.A. para lograr la titulación de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador*, tuvo un enfoque documental, descriptivo y analítico, que involucra entrevistas y revisión de datos financieros. El objetivo general se centró en investigar teóricamente el apalancamiento financiero, calcular y analizar los indicadores financieros de la compañía para 2015, y determinar el efecto del apalancamiento financiero en su rentabilidad. Se observa un aumento significativo en el índice de endeudamiento total de la compañía, aunque sigue manteniendo su capacidad para pagar a proveedores y su reputación en el mercado. Para fortalecer la tesis, podría considerar la inclusión de recomendaciones concretas para abordar el aumento del endeudamiento y explorar más a fondo las implicaciones estratégicas del apalancamiento financiero en la toma de decisiones de la empresa.

Borja y Vila (2022), en su tesis *Apalancamiento financiero y su influencia en la rentabilidad de las mipymes del sector manufacturero de la ciudad de Cuenca, estudio comparativo años 2018 – 2020*, para lograr el grado de Contador Público Auditor Autoras, en la Universidad de Cuenca – Ecuador, el estudio tiene como objetivo evaluar la influencia del apalancamiento financiero en la rentabilidad de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) del sector manufacturero en Cuenca durante 2018, 2019 y 2020. Se recopiló

información a través de entrevistas y análisis de datos financieros de 150 MIPYMES, empleando pruebas estadísticas como la correlación de Pearson y regresión lineal simple. Los resultados muestran que el apalancamiento tiene una influencia negativa en las microempresas y positiva en las medianas, aunque de manera moderada. Se concluye que la rentabilidad no se determina únicamente por el apalancamiento, sino que depende de decisiones internas específicas de cada empresa, como el tipo de producto, modelo de gestión y recursos disponibles. Así mismo, sería útil profundizar en las razones detrás de la influencia moderada del apalancamiento y proporcionar ejemplos prácticos de cómo las MIPYMES podrían mejorar su rentabilidad en función de los resultados del estudio.

Restrepo (2022), en su trabajo *Apalancamiento financiero y su impacto en una empresa del sector textil y de la confección en el país de Colombia*, para lograr el título de magíster en administración financiera en la Universidad EAFIT. Esta investigación se enfocó en realizar un análisis financiero con el objetivo de asegurar la sostenibilidad a largo plazo y mejorar la eficiencia operativa de la organización, considerando la optimización de fuentes de financiación y la gestión de ingresos y costos para determinar el apalancamiento óptimo. Se plantearon supuestos y escenarios relacionados con diferentes niveles de apalancamiento y sus efectos en la generación de valor a partir de diversas fuentes de financiación. La metodología usada fue descriptiva, métodos cualitativos y cuantitativos. Recomendando que al identificar que el apalancamiento financiero tiene un valor importante porque ayudará a maximizar la rentabilidad al final de periodo. Además, evaluar los costos de los productos y servicios, ya que usando el apalancamiento es clave en las gestiones financieras de la empresa. La tesis ofrece una perspectiva importante sobre la relación entre el apalancamiento financiero y la sostenibilidad de la organización, pero podría beneficiarse al incluir

recomendaciones prácticas para la gestión financiera de las empresas en el contexto de los hallazgos del estudio.

Agudelo y Palacio (2022), en su tesis *Herramienta de evaluación de liquidez, rentabilidad y endeudamiento, como estrategia financiera para los sectores comercio y servicios*, con el fin de alcanzar el título de Maestro en Finanzas otorgado por la Universidad de Autónoma de Bucaramanga, la investigación se centra en el papel crucial de las Pymes en la economía, particularmente en América Latina y Colombia, donde representan la mayoría de las empresas y generan la mayoría del empleo. Sin embargo, estas empresas enfrentan desafíos significativos, incluyendo la falta de liquidez y recursos de capital intelectual, así como la capacidad limitada de los gerentes para administrar eficazmente estos recursos. Respecto a la metodología, se emplea un enfoque metodológico que combina tanto aspectos cuantitativos como cualitativos. Su estudio se lleva a cabo en un grupo de cuatro empresas, dos de ellas pertenecientes al sector comercial y las otras dos al sector de servicios. Se concluyó que la quiebra de las Pymes ocurre debido a la renuencia a invertir en herramientas de toma de decisiones financieras, principalmente debido a los altos costos y la falta de preparación para identificar su visión y alinearla con su situación financiera actual. La tesis aborda un tema relevante sobre las Pymes y sus desafíos financieros, pero sería valioso ofrecer una metodología más específica o ejemplos concretos de cómo estas empresas pueden superar estos obstáculos.

Larretape (2018), en su tesis *Herramientas sencillas de análisis financiero. Ideas para su implementación en Pymes de San Miguel, Provincia de Buenos Aires*, con el objetivo de obtener el título de Maestro en Contabilidad y Finanzas de la Carrera de Posgrado de la Universidad Nacional de Luján, la investigación se enfoca en el papel fundamental de las

Pymes en el desarrollo económico y laboral de Argentina, resaltando los desafíos que enfrentan debido a la gestión diaria, la falta de planificación a largo plazo, la falta de delegación de tareas y la aversión al riesgo, lo que afecta negativamente la toma de decisiones y la creación de valor en estas empresas. El estudio se basó en un enfoque cualitativo-cuantitativo y un diseño no experimental, con una metodología cuali-cuantitativa y un predominio cualitativo, utilizando un enfoque exploratorio descriptivo y un diseño transversal de casos. Además, sería valioso incluir ejemplos concretos de cómo el uso de sistemas de información financiera ha mejorado la toma de decisiones y la creación de valor en Pymes en San Miguel u otras áreas de Argentina.

## **1.2. Antecedentes nacionales**

Bambaren *et al.* (2012), en su argumento desarrollado en la investigación *El endeudamiento financiero y la rentabilidad de las sociedades de traslado de carga pesada – del distrito de Bellavista – 2021*, por obtener el título de Profesional de Contador Público, de la Universidad Continental, tuvo como propósito de determinar la relación entre el apalancamiento financiero y la rentabilidad en empresas del sector transporte de carga pesada en el distrito de Bellavista. Se utilizó un enfoque cuantitativo bajo el método científico, definiendo la investigación como aplicada y empleando un diseño no experimental de tipo transversal. La muestra, compuesta por 120 individuos, entre gerentes generales y gerentes financieros, fue seleccionada de manera probabilística, y se recopiló datos a través de encuestas utilizando un cuestionario validado previamente. Las conclusiones revelaron una relación significativa y directa respaldada por un coeficiente de correlación de +0.713, indicando que una gestión adecuada del apalancamiento financiero puede aumentar la probabilidad de mejorar la rentabilidad en estas empresas. No obstante, se sugiere que la tesis

podría enriquecerse al incluir ejemplos prácticos de empresas del sector para una aplicación más concreta de sus hallazgos en el ámbito empresarial.

Huamani (2020), en su argumento *Factores que se relacionan con la estructura de financiamiento de la Universidad Privada De Tacna, Periodo 2016-2020*, afirma que, para obtener el título de contador público con alusión en Auditoría, en la Universidad Privada de Tacna - Perú, tuvo como objetivo general determinar relaciones entre variables como el capital de trabajo, obligaciones financieras, apalancamiento financiero y grado de propiedad. Este estudio de nivel relacional, con un diseño longitudinal no experimental, se basa en el análisis documental de la institución y presenta resultados a través de tablas y figuras. Se concluye que el capital de trabajo se relaciona inversamente con el apalancamiento financiero, mientras que las obligaciones financieras se relacionan directamente con este último. Además, se encuentra una relación significativa entre el capital de trabajo y el grado de propiedad de la universidad. Para mejorar, la tesis podría ofrecer recomendaciones concretas para la gestión financiera de la Universidad Privada de Tacna, lo que añadiría valor y aplicabilidad a sus hallazgos.

Espinoza & Saavedra (2021), en su trabajo *Apalancamiento financiero y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Turismo del Norte SRL distrito Sullana, región Piura, periodo 2018 y 2019*, para obtener el título de Contador Público en la universidad Privada Antenor Orrego de Piura, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el apalancamiento financiero y la rentabilidad de la empresa. Se empleó un diseño descriptivo correlacional y se recopilaron datos mediante análisis documental de los Estados de Situación Financiera y de Resultados. Los resultados señalaron que la empresa carece de un conocimiento preciso de los indicadores financieros, lo que afecta negativamente su gestión

de recursos. A pesar de esto, se concluyó que, durante el período analizado, el apalancamiento financiero no incidió significativamente en la rentabilidad de la empresa, ya que el p-valor de Spearman superó el 5%. Para mejorar la investigación, se podría considerar la inclusión de recomendaciones específicas para Turismo del Norte SRL, lo que fortalecería la aplicabilidad práctica de los hallazgos.

Mamani (2021), en su estudio *Opciones de financiamiento y su incidencia en la rentabilidad de la sociedad constructora AMAFE Contratistas Generales SAC – Año 2020*, para lograr el título de Contador Público en la Universidad Ricardo Palma, se centró en analizar cómo las diferentes opciones de financiamiento afectan la rentabilidad de la empresa. Utilizando un enfoque cualitativo descriptivo y un diseño de investigación no experimental, se aplicó una muestra probabilística aleatoria de 33 informantes, empleando análisis de contenido y un cuestionario codificado en escala Likert. Como conclusión, se determinó que las alternativas de financiamiento tienen un impacto significativo en la rentabilidad, abarcando aspectos económicos, financieros y sociales. Sin embargo, para mejorar la investigación, sería útil ofrecer recomendaciones específicas basadas en los hallazgos y enriquecer el análisis mediante ejemplos concretos o casos de estudio para mayor aplicabilidad en el ámbito empresarial.

Surco & Vera (2020), en su trabajo *Apalancamiento Financiero y Rentabilidad en la Asociación Apu los Auquis del distrito de Pitumarca - Canchis -Provincia de Cusco año 2018*, para obtener el grado de Contador en la Universidad Andina del Cusco, con el objetivo de proporcionar herramientas a los tejedores de la asociación para la gestión de sus finanzas y la mejora de su rentabilidad a través de un endeudamiento responsable. La metodología utilizada es de tipo básica, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance descriptivo,

involucrando a diez miembros de la asociación en una muestra no probabilística. Los resultados indican que el apalancamiento financiero es positivo y la rentabilidad es alta, sugiriendo la disponibilidad de fondos propios para financiar préstamos a mediano plazo y aumentar la rentabilidad. Sin embargo, sería beneficioso para la tesis profundizar en el análisis de riesgos financieros potenciales y proporcionar recomendaciones prácticas para su mitigación, así como incluir ejemplos concretos o casos de estudio para fortalecer la aplicabilidad de los hallazgos en situaciones reales.

## **2. Bases teóricas – científicas**

### **2.1. Apalancamiento financiero**

Según Ayón & Plusas (2020), el endeudamiento financiero implica el uso de deuda para respaldar una transacción en lugar de llevarla a cabo exclusivamente con recursos propios; se utiliza tanto el capital propio como el crédito. La principal ventaja de esta estrategia radica en la posibilidad de aumentar las ganancias, aunque la principal desventaja está relacionada con el riesgo de que la operación no sea exitosa y conduzca a la insolvencia. En otras palabras, el endeudamiento financiero puede considerarse como un indicador del impacto que una alteración en las utilidades antes de intereses e impuestos (UAI) tiene en las utilidades por acción (UPA).

Los autores explican detalladamente cómo es que el instrumento financiero del apalancamiento puede ser una buena opción de rentabilidad para la empresa si es que es usado responsablemente previo análisis, es importante recalcar que el hecho de que decidamos solicitar un crédito no quiere decir que estaremos endeudados y genere inestabilidad en la

empresa sino es saber en qué invertir y financiar el crédito de manera que pueda alcanzar para cubrir el crédito más intereses y ganancias de lo invertido.

Nieves (2012) afirma que este término de apalancamiento financiero ha sido definido literalmente para fijar la incidencia de la estructura del capital sobre la rentabilidad de los medios propios. El apalancamiento sólo puede calcularse a partir del producto de las ratios que lo componen, si el efecto es mayor a 1 se dice que es amplificada y si es menor se define como reductor. El resultado del endeudamiento refleja la incidencia sobre la organización financiera en la rentabilidad financiera por medio del producto de 2 ratios el de deuda y los gastos financieros.

Se resalta de los autores, que dando un análisis de las ratios podemos ver cuál es la media financiera analizando el capital y la forma de deuda evaluando la suficiencia que tiene para efectuar con sus obligaciones, ya que mientras más deuda se utilice superior será el endeudamiento financiero, puesto que una maniobra apalancada tiene una mayor utilidad con respecto al capital invertido y es por ello que las entidades usan este medio de deuda a través de productos financieros.

Sparza (2010) define que el endeudamiento financiero es principalmente el método de la utilización de financiamiento externo mediante deuda con terceros, en lugar de emplear recursos internos, se lleva a cabo con el propósito de expandir la producción y, de este modo, lograr una ganancia superior. El experto da a conocer que el hecho de acceder fondos ajenos en una maniobra puede variar la utilidad financiera de una sociedad precisando que la deuda ganará intereses que se reflejan en los resultados de las empresas.

Gitman (2003), en su texto *Principios de la administración financiera*, sostiene que

el endeudamiento financiero implica un uso significativo de costos financieros con el fin de aumentar las utilidades antes de intereses e impuestos. Es importante destacar que existen dos costos financieros fijos que pueden afectar el estado de resultados de la empresa: los intereses de la deuda y los dividendos especiales. Estos gastos deben pagarse independientemente de la cantidad de EBIT disponible para cubrirlos (p. 454).

El especialista interpreta el endeudamiento financiero es la conexión entre la deuda y capitales, este será a favor cuando el uso del endeudamiento permite que tengamos rentabilidad de la sociedad, a pesar de que hay un riesgo financiero como consecuencia de la deuda adquirida, cabe indicar que una mayor utilidad no garantiza una mejor imagen de cada inversionista si es que hay rotación de nuevos accionistas.

Eslava (2003) considera que” todo proceso que tenga como resultado aumento de rentabilidad a nivel de margen y rotación se producirá un incremento de rentabilidad para los socios, por lo que todo incremento del factor de apalancamiento financiero también tendrá como resultado dicho aumento” (p. 119). Lo expuesto por el autor es bastante interesante, debido a que aborda el tema de apalancamiento financiero, de la forma clara, y didáctica encontrando las formas de ahorrar dinero, los precios sean adecuados revisar siempre el trabajo financiero de una empresa y reduciendo costos de operación y a la vez aumentar ganancias.

## **2.2 Análisis de endeudamiento**

El análisis de endeudamiento es una herramienta fundamental en la gestión financiera de las empresas. Según Gitman (2015), se refiere a la evaluación y seguimiento de la cantidad de deuda que una empresa utiliza para financiar sus operaciones y proyectos. Esta deuda puede

manifestarse en diversas formas, como préstamos bancarios, emisión de bonos o financiamiento a través de terceros. El análisis de endeudamiento se realiza para comprender cómo la empresa utiliza su estructura de capital y para evaluar su capacidad para cumplir con sus obligaciones financieras.

Desde el punto de vista funcional, el análisis de endeudamiento desempeña un papel crucial en la toma de decisiones financieras. Ayuda a los directivos y a los inversionistas a evaluar el riesgo financiero de una empresa y su capacidad para generar ingresos suficientes para cubrir los costos de intereses y amortización de la deuda. Además, proporciona información clave para determinar si una empresa está utilizando de manera eficiente su capital y si necesita realizar ajustes en su estructura de financiamiento.

Los indicadores de aplicación financiera son herramientas esenciales en el análisis de endeudamiento. Uno de los indicadores más utilizados es la razón de apalancamiento financiero, que compara la deuda total de una empresa con su patrimonio neto. Otro indicador importante es el índice de cobertura de intereses, que mide la capacidad de la empresa para cubrir sus costos de intereses con sus ganancias operativas. Estos indicadores proporcionan información valiosa sobre la salud financiera de la empresa y su capacidad para asumir deuda adicional si es necesario.

El impacto del análisis de endeudamiento en la formación financiera de una empresa es significativo. Ayuda a la empresa a tomar decisiones informadas sobre cómo financiar sus operaciones y proyectos, lo que a su vez puede afectar su capacidad para crecer y generar ganancias. Además, un análisis adecuado de endeudamiento puede ayudar a la empresa a evitar situaciones de sobreendeudamiento que puedan llevar a la insolvencia. En resumen, el análisis

de endeudamiento es una herramienta esencial en la gestión financiera de una empresa y desempeña un papel crucial en su éxito a largo plazo.

### **2.3 Evaluación de tasas de intereses**

La evaluación de tasas de interés es un componente crítico en la gestión financiera de empresas e individuos. Según Ross, *et al.* (2019), la tasa de interés es el costo del dinero prestado o la ganancia que se obtiene por invertir dinero en un momento dado. Evaluar las tasas de interés implica analizar y comparar las tasas ofrecidas por instituciones financieras y evaluar su impacto en las finanzas personales o empresariales. Esta evaluación es esencial para tomar decisiones financieras informadas.

Desde el punto de vista funcional, la evaluación de tasas de interés tiene varias funciones clave. En primer lugar, permite a las empresas y a las personas determinar el costo real de financiar proyectos o adquirir activos mediante préstamos. Además, ayuda a seleccionar la fuente de financiamiento más económica entre las opciones disponibles, como préstamos bancarios, bonos corporativos o crédito al consumidor. También permite anticipar el impacto de las fluctuaciones en las tasas de interés en la rentabilidad y la capacidad de pago.

Los indicadores de aplicación financiera en la evaluación de tasas de interés incluyen el cálculo de la tasa de interés efectiva (TIE) y la tasa anual equivalente (TAE). Estos indicadores ayudan a comparar diferentes ofertas de préstamos o inversiones, considerando factores como la frecuencia de capitalización y las comisiones asociadas. Además, el análisis de sensibilidad evalúa cómo cambios en las tasas de interés pueden afectar los flujos de efectivo y la viabilidad de un proyecto o inversión.

El impacto de la evaluación de tasas de interés en la formación financiera es fundamental. Ayuda a las personas y empresas a comprender mejor cómo funcionan las tasas

de interés y cómo afectan sus decisiones financieras. Promueve la toma de decisiones informadas al evaluar las opciones de financiamiento y inversión disponibles. Además, fomenta la planificación financiera a largo plazo al considerar el impacto de las tasas de interés en la rentabilidad y la liquidez.

#### **2.4 Contextos de formas de plazos**

El contexto de las formas de plazos se refiere a las diferentes opciones y condiciones en las que se pueden realizar los pagos o cobros en transacciones financieras. Según Brigham y Ehrhardt (2017), las formas de plazos pueden variar en términos de la cantidad de tiempo que se permite para liquidar una deuda o recibir un pago, así como en las condiciones específicas que rigen estas transacciones. Comprender las formas de plazos es esencial para una gestión financiera efectiva, ya que afecta directamente a la liquidez y la rentabilidad.

Desde el punto de vista funcional, las formas de plazos desempeñan un papel crucial en la gestión de flujos de efectivo. Pueden influir en la cantidad de efectivo disponible en un momento dado y en la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones financieras. Las decisiones sobre formas de plazos también afectan la rentabilidad, ya que las condiciones de pago pueden incluir descuentos por pronto pago o cargos por pagos atrasados.

Los indicadores de aplicación financiera en el contexto de las formas de plazos incluyen el cálculo de tasas de interés efectivas, la determinación de los costos asociados a los plazos de pago y la evaluación de los términos de crédito ofrecidos por proveedores o instituciones financieras. Estos indicadores permiten a las empresas tomar decisiones informadas sobre la financiación de sus operaciones y la gestión de su liquidez.

El impacto en la formación financiera radica en la comprensión de cómo las formas de plazos afectan la gestión financiera y las estrategias comerciales. Ayuda a las personas y

empresas a tomar decisiones financieras más inteligentes al evaluar los plazos de pago y cobro, así como al negociar condiciones favorables. Además, fomenta una planificación financiera más efectiva al considerar el impacto de las formas de plazos en la liquidez y la rentabilidad a largo plazo.

## **2.5 Identificación**

La identificación, en el contexto financiero, se refiere al proceso de reconocer y definir de manera precisa los elementos, activos o pasivos financieros que forman parte de una cartera de inversión o de una entidad financiera. Según CFA Institute (2019), la identificación precisa de estos activos es fundamental para una gestión de cartera efectiva y una presentación precisa de los estados financieros. Este proceso implica asignar códigos, descripciones y características únicas a cada activo o pasivo financiero.

La funcionalidad de la identificación es esencial para garantizar la transparencia y la rendición de cuentas en las transacciones financieras. Al asignar identificadores únicos a cada activo, se facilita el seguimiento de su desempeño, la valoración precisa y la identificación de posibles riesgos. Además, la identificación también es fundamental en la gestión de activos digitales, como criptomonedas, donde la integridad y la seguridad de los identificadores son cruciales.

Los indicadores de aplicación financiera en el contexto de la identificación pueden incluir el uso de códigos de identificación ISIN (Número de Identificación de Valores Internacionales) o CUSIP (Número de Identificación de Valores de Estados Unidos) para valores financieros. Estos códigos son ampliamente utilizados en los mercados financieros para identificar de manera única cada instrumento financiero y facilitar su comercio y

seguimiento. También se pueden utilizar sistemas de etiquetado de activos digitales para asegurar la trazabilidad en cadenas de bloques y transacciones digitales.

El impacto en la formación financiera radica en la importancia de comprender cómo funciona la identificación en los mercados financieros y la gestión de cartera. Una formación financiera sólida implica conocer los estándares y protocolos de identificación utilizados en diferentes tipos de activos financieros y cómo estos afectan la inversión y el seguimiento de carteras. Además, fomenta una mayor transparencia y precisión en la gestión financiera y la presentación de informes.

## **2.6. Rentabilidad**

Sánchez (2002) precisa que rentabilidad es un acto económico, que trata de la coordinación de recursos materiales, humanos y financieros con el objetivo de alcanzar resultados. Es el producto que un determinado periodo produce capitales, es decir la distinción entre la renta generada y las formas utilizadas para lograrla con el fin de acceder alternativas o estimar la eficiencia de las acciones realizadas según el análisis realizado en cada empresa así sea de manera positiva o negativa.

Lo señalado por el experto se basa en la conexión o relación entre las ganancias y la inversión, evaluando la situación concreta de una empresa. Eso depende mucho de las utilidades. logradas consecuencias de las ventas. La solvencia que esta genera para cubrir sus obligaciones financieras, devolución de gastos financieros y otras prioridades como empresa que presenten.

Díaz (2012) sostiene que la medida con eficacia y eficiencia que utilizan las empresas depende de un margen bien planificado y de los distintos instrumentos económicos para el crecimiento de la actividad de la sociedad. La rentabilidad es la suficiencia de la sociedad

para lograr provecho que usaremos en próximas inversiones, menores deudas, más rendimiento, más ventas, más beneficios y mayor crecimiento. Existen 2 tipos de rentabilidad que son muy importantes; tenemos el beneficio económico y el rendimiento financiero.

Los dos indicadores de rentabilidad clave son el rendimiento económico y la rentabilidad financiera. El rendimiento económico se calcula mediante la fórmula Beneficio antes de impuestos / Activo real (ROA). Esta medida evalúa la eficiencia de una empresa en la generación de beneficios en relación con sus activos totales, lo que permite comparar empresas con diferentes estructuras de pasivos. Por otro lado, la rentabilidad financiera se obtiene a través de la fórmula Beneficio antes de impuestos / Patrimonio neto (ROE). Este indicador es ampliamente utilizado por los analistas bursátiles para evaluar la rentabilidad financiera de una empresa, ya que mide la capacidad de generar beneficios en función de su inversión en el negocio. Ambos indicadores son esenciales para comprender y evaluar el desempeño financiero de una empresa desde diferentes perspectivas.

En esta nota el autor se enfoca en los tipos de rentabilidad que existen en el ámbito actual, así como tenemos la rentabilidad económica y la financiera en la primera es más que todo la factibilidad económica del proyecto y en la segunda en la viabilidad que representa a las personas asociadas, mientras la rentabilidad económica tiene cuenta en el activo de la sociedad en la rentabilidad financiera se emplean los fondos propios como base.

Zamora (2008) resalta que la rentabilidad o la medición del éxito de una sociedad sigue siendo uno de los pilares más importantes, ya que esta conduce a la fortificación de las unidades económicas, las reinversiones de utilidades denotan expansión, buscar nuevos mercados y tecnología de primera. La rentabilidad se define como la proporción entre las ganancias y la inversión, lo que permite evaluar la efectividad de la gestión de una empresa.

Esta se aplica a la noción económico en que se mantiene a los medios, materiales, humanos y financieros con el objetivo de lograr buenos resultados. En esta reseña, se resalta el tema de la reinversión de utilidades para generar rentabilidad que se convierten en bienes para producir otros bienes, dando como beneficio la reducción del monto de impuesto a la renta así favorecer a la productividad adquiriendo activos e implementado nuevas tecnologías y recursos considerando la posibilidad de que a mayor inversión mayor empleabilidad.

Ponce et al. (2019) sostienen que la rentabilidad indica las ganancias que tiene la empresa a través del tiempo, la rentabilidad patrimonial (ROE) donde se identifica la utilidad o pérdida del ejercicio, la tasa interna de retorno (TIR) es la máxima rentabilidad que puede dar un proyecto y depende la conformación de los flujos del proyecto esta máxima rentabilidad se da alcanzando que el VAN sea 0. La rentabilidad media (RM), es la relación entre el costo del accionista y la deuda es positiva es decir a mayor deuda mayor es el riesgo del accionista.

En esta reseña, se valora lo importante que es identificar el TIR como máxima rentabilidad como un importante indicador en la ejecución de iniciativas sobre las inversiones a efectuar, ya que este define el porcentaje de ingresos o pérdidas que se obtiene después de una inversión. Actualmente se puede evaluar la rentabilidad y saber en qué poder invertir el dinero y en que, no considerando el riesgo de esta, ya que encontramos en un mercado lleno de cambios y movimientos.

Según García & Jordà (2018), la productividad económica negativa refleja un resultado de explotación desfavorable, lo que sugiere que la actividad productiva de la empresa, además de los costos financieros, es insuficiente para generar beneficios. Por otro lado, una productividad financiera negativa indica que la empresa ha incurrido en pérdidas

netas. El rendimiento económico se define como el coeficiente que mide la productividad obtenida por una empresa a partir de sus activos e inversiones. Por su parte, la rentabilidad financiera es la ratio que evalúa el rendimiento que los accionistas o propietarios de la empresa están obteniendo sobre el capital invertido en ella. Estos indicadores son esenciales para comprender la salud financiera de una empresa y su capacidad para generar beneficios tanto desde la perspectiva operativa como desde la perspectiva financiera.

En esta reseña, se enfoca en el análisis que se hace referente a la rentabilidad económica negativa es por él se consigue el rendimiento suficiente, ya que los activos que presentan generan pérdidas, lo cual lleva a que la empresa debe pasar por una reestructuración, cambio de actividad con mucha más razón si esta actividad se prolonga en el tiempo y los indicadores no son buenos.

Amondarain y Zubiaur (2013) afirman que la rentabilidad se analiza de un doble criterio la de inversión y la de financiamiento que por último llega a una única integral, es por ello analizar las variantes provenientes de la cuenta de resultados y del balance. También, se mide la eficiencia de los gestores de la sociedad en manos de los administradores de las mismas inversiones y así poder generar beneficios, la ratio de rentabilidad pone en conexión una variante de acumulación como es el total activo y una variante de flujo como el resultado del periodo.

En esta apreciación, se evidencia la importancia de los gestores como accionistas de la empresa, ya que si no se genera valor alguno no tendría sentido económico. Por ello, en muchos casos, los inversores suelen buscar otras alternativas de mayor rentabilidad esperando un mejor retorno superior a su capital ya sea en corto plazo como en largo y así poder generar crecimiento en la compañía.

Para Eslava (2013), el objetivo de cada empresa es que a mediano o a largo plazo sea rentable pero para encontrar un concepto de rentabilidad primero se debe diferenciar es que si es un nuevo negocio o de una empresa que ya está en funcionamiento la rentabilidad dependerá de la financiación ajena a la que haya que acudir cuando los emprendedores o accionistas no cuentan con el suficiente capital para acometer las inversiones requeridas, como están actualmente los mercados financieros es escasa la posibilidad que existen de apalancar financieramente un nuevo negocio esto quiere decir que la entidad financiera tendría que cubrir mínimo el 50% del total de fondos requeridos para completar las inversiones que necesitan.

El estudio da a conocer cómo es que las empresas con años de antigüedad y las empresas nuevas usan el instrumento de apalancamiento, cabe resaltar que en el caso de empresas nuevas es un poco más difícil acceder a un crédito. Por ello, es menos probable que se acoja a él, considerando que también se reduciría la liquidez que esta posee. En el caso de las sociedades ya consolidadas y con años de experiencia, usan el apalancamiento financiero para crecimiento y productividad de la empresa considerando como principal agente a los bancos teniendo así una alianza estratégica fortaleciendo así posiciones competitivas dentro del mercado aumentando así la producción y utilidades dando crecimiento económico a la empresa.

Para Contreras & Diaz (2015), el rendimiento de la comparación de ingresos y gastos durante una etapa para la producción que se reflejan en el estado de resultados. La rentabilidad económica es un indicador que muestra la eficiencia en el uso de los activos de una empresa. Se calcula dividiendo el beneficio operativo después de impuestos entre el activo neto

promedio. Por otro lado, la utilidad financiera o ratio de retorno refleja la utilidad en relación al patrimonio de la empresa. Se calcula dividiendo la utilidad neta entre el patrimonio.

Efectivamente, los autores enfatizan la importancia de la eficacia en el uso de los activos de una empresa, teniendo en cuenta tanto los recursos de valor económico como los que no lo son. Medir la relación entre el beneficio neto de la empresa y sus fondos fijos es esencial para los inversores y proporciona información valiosa sobre la rentabilidad y la salud financiera de la empresa. Esta medida ayuda a evaluar cómo la empresa está generando beneficios en relación con los recursos que posee, lo que puede influir en las decisiones de inversión y financiamiento.

## **2.7 Ventas Netas**

Las ventas netas, también conocidas como ingresos netos por ventas, son una métrica financiera clave que representa el total de ingresos que una empresa genera por la venta de bienes o servicios, una vez que se han deducido los descuentos, devoluciones y otros gastos asociados a las ventas.

Según Gitman y Zutter (2021), "las ventas netas reflejan el monto de las ventas que se espera que la empresa realmente cobre de sus clientes después de tener en cuenta todas las deducciones posibles" (p. 47). Esta cifra es esencial para evaluar el rendimiento financiero de una empresa y determinar su capacidad para generar beneficios.

Las ventas netas desempeñan un papel crucial en la evaluación del desempeño financiero de una empresa. Uno de los indicadores financieros más importantes relacionados con las ventas netas es el margen de utilidad. Según Brigham y Ehrhardt (2017), el margen de utilidad se calcula dividiendo las utilidades netas entre las ventas netas y proporciona información sobre la rentabilidad de una empresa en términos porcentuales. Un margen de

utilidad más alto indica una mayor eficiencia en la gestión de costos y operaciones. Además, las ventas netas son esenciales para calcular la rotación de activos, que mide la eficiencia de una empresa en la generación de ingresos en relación con sus activos totales.

Comprender el concepto de ventas netas y su relevancia en la formación financiera es fundamental para inversores, analistas y empresarios. La capacidad de interpretar y analizar las ventas netas permite tomar decisiones de inversión más informadas y evaluar la salud financiera de una empresa. Además, para los gerentes y propietarios de negocios, dominar este concepto es esencial para evaluar la rentabilidad de las operaciones y la eficacia de las estrategias comerciales. La formación financiera adecuada incluye saber cómo calcular y analizar los márgenes de utilidad y otros indicadores relacionados con las ventas netas.

## **2.8 Capacidad de Pago**

La capacidad de pago es un concepto esencial en el ámbito financiero que se refiere a la habilidad de una entidad, ya sea una empresa o una persona, para cumplir con sus obligaciones financieras, incluyendo el pago de deudas, intereses, dividendos u otros compromisos económicos.

Según Brigham y Ehrhardt (2017), "la capacidad de pago es un factor crítico que los prestamistas y los inversionistas consideran al evaluar el riesgo crediticio de una entidad" (p. 98).

Esta métrica es fundamental para determinar si una empresa puede mantener su estabilidad financiera a largo plazo y es de gran interés para los inversores y analistas financieros.

Uno de los indicadores más comunes utilizados para medir la capacidad de pago es la relación de cobertura de intereses, que se calcula dividiendo las ganancias antes de intereses e impuestos (EBIT) entre los gastos por intereses.

Según Ross, *et al* (2020), "una relación de cobertura de intereses más alta indica una mayor capacidad de pago, ya que la empresa genera suficientes ingresos para cubrir sus costos financieros" (p. 85). Además, la capacidad de pago también se relaciona con la liquidez de una entidad, ya que una mayor liquidez implica una mayor capacidad para cumplir con las obligaciones financieras de manera oportuna.

En términos de formación financiera, comprender la capacidad de pago es esencial tanto para individuos como para empresas. Los individuos deben evaluar su propia capacidad de pago antes de tomar decisiones financieras importantes, como solicitar préstamos o comprometerse con deudas adicionales. Para las empresas, este concepto es fundamental para mantener una gestión financiera sólida y para tomar decisiones estratégicas en cuanto a la obtención de financiamiento. En general, la capacidad de pago es un indicador crítico que influye en la toma de decisiones financieras responsables y en la evaluación del riesgo crediticio.

## **2.9 Recursos financieros**

Los recursos financieros son activos económicos que una empresa, organización o individuo posee o controla con el propósito de respaldar sus operaciones y metas financieras. Estos recursos pueden incluir efectivo, inversiones, cuentas por cobrar, propiedades, bienes raíces, y otros activos con valor económico.

Según Ross, *et al* (2020), "los recursos financieros son esenciales para el funcionamiento y crecimiento de una entidad, ya que proporcionan los medios necesarios para

financiar sus actividades y proyectos" (p. 42). En esencia, los recursos financieros son la base sobre la cual se construye la estabilidad financiera y la capacidad de inversión.

Uno de los indicadores clave utilizados para evaluar la gestión de los recursos financieros es el índice de rotación de activos, que mide la eficiencia con la que una entidad utiliza sus recursos para generar ingresos. Una mayor rotación de activos indica un uso eficiente de los recursos disponibles.

Según Gitman y Zutter (2019), "el índice de rotación de activos es un indicador importante para los inversores y los analistas financieros, ya que puede proporcionar información sobre la eficacia de la gestión de activos de una empresa" (p. 78). Este indicador es fundamental para determinar si una empresa está utilizando sus recursos de manera eficiente para generar beneficios.

Desde una perspectiva de formación financiera, comprender la gestión de recursos financieros es esencial tanto para individuos como para empresas. Los individuos deben aprender a administrar sus recursos financieros de manera efectiva para alcanzar sus metas financieras y garantizar su seguridad financiera a largo plazo. Para las empresas, la gestión de recursos financieros es fundamental para su supervivencia y crecimiento. En resumen, la gestión adecuada de los recursos financieros es esencial en el ámbito financiero y tiene un impacto significativo en la toma de decisiones financieras responsables y en la planificación financiera a largo plazo.

## **2.10 Beneficio Neto**

El beneficio neto, también conocido como ganancia neta o utilidad neta, es un indicador financiero fundamental que refleja la diferencia entre los ingresos totales generados por una entidad y sus costos y gastos totales durante un período específico, generalmente un año fiscal.

En otras palabras, el beneficio neto representa las ganancias que una empresa obtiene después de deducir todos los costos operativos, impuestos y otros gastos asociados a su actividad comercial.

Según Brigham y Houston (2019), "el beneficio neto es un indicador crítico de la rentabilidad de una empresa y es ampliamente utilizado por los inversionistas y analistas financieros para evaluar su desempeño financiero" (p. 75).

El beneficio neto cumple una función esencial en la evaluación de la salud financiera de una entidad. Sirve como indicador de la capacidad de una empresa para generar ganancias y proporciona información valiosa sobre su rentabilidad. Un beneficio neto positivo indica que la empresa ha logrado generar ganancias después de cubrir todos sus gastos, lo que es esencial para el crecimiento y la sostenibilidad a largo plazo. Por otro lado, un beneficio neto negativo o pérdida neta indica que la entidad no ha podido generar suficientes ingresos para cubrir sus costos, lo que puede ser una señal de problemas financieros.

En términos de indicadores de aplicación financiera, el beneficio neto se utiliza en una serie de métricas y relaciones financieras clave. Uno de estos indicadores es el margen de beneficio neto, que se calcula dividiendo el beneficio neto por los ingresos totales. Un margen de beneficio neto más alto indica una mayor rentabilidad en relación con los ingresos generados. Además, el beneficio neto se utiliza en el cálculo del índice de rentabilidad, que compara el beneficio neto con la inversión total. Un índice de rentabilidad más alto indica una mayor eficiencia en la generación de ganancias a partir de la inversión realizada.

Desde una perspectiva de formación financiera, comprender el beneficio neto y su importancia es esencial tanto para individuos como para empresas. Los individuos deben aprender a gestionar sus finanzas personales de manera que puedan lograr un beneficio neto

positivo, lo que les permitirá ahorrar e invertir para alcanzar sus objetivos financieros. Para las empresas, el beneficio neto es un indicador crítico que influye en la toma de decisiones estratégicas y en la planificación financiera a largo plazo. En resumen, el beneficio neto desempeña un papel fundamental en la formación financiera y en la evaluación de la salud financiera de una entidad.

### **3. Definición de términos básicos.**

- **Amortización de deuda**

La amortización de deuda es un proceso fundamental en la gestión financiera de una empresa, ya que implica el reembolso gradual y periódico del principal de un préstamo o deuda, generalmente acompañado de los intereses correspondientes.

Como señala Gitman (2015), "la amortización de la deuda implica que, durante un período de tiempo, una cantidad determinada de dinero se devuelve al prestamista; este proceso continúa hasta que se ha pagado la deuda en su totalidad" (p. 312). Este proceso se lleva a cabo mediante pagos regulares programados, que pueden ser mensuales, trimestrales o anuales, y que incluyen una porción del capital principal adeudado, reduciendo así la deuda pendiente con cada pago sucesivo.

- **Beneficio Neto**

El beneficio neto se refiere al resultado financiero que obtiene una entidad después de restar los gastos totales de los ingresos totales, lo que indica si una empresa ha obtenido ganancias o pérdidas en un período específico.

Según Brigham y Houston (2018), "el beneficio neto es una medida clave de la rentabilidad de una empresa y se calcula restando todos los costos y gastos, incluidos los

impuestos, de los ingresos totales" (p. 76). En el contexto de la deuda, el beneficio neto de la deuda representa la cantidad de ganancias que una empresa ha generado después de deducir los costos asociados con el servicio de la deuda, como el pago de intereses y otros gastos financieros. Este indicador es esencial para evaluar la capacidad de una empresa para generar ingresos suficientes para cubrir sus obligaciones financieras, incluidos los pagos de deuda.

- **Call Center**

El término call center se refiere a una instalación o departamento en una empresa que se dedica principalmente a recibir y realizar llamadas telefónicas con el propósito de brindar servicios de atención al cliente, ventas, soporte técnico u otras actividades relacionadas con las comunicaciones por teléfono.

Según Molina y Cardona (2015), "un call center es un espacio físico o virtual que se emplea para recibir y gestionar llamadas telefónicas, generalmente de clientes o usuarios que buscan información, asistencia o servicios específicos" (p. 42). Los call centers son comunes en diversas industrias y desempeñan un papel fundamental en la interacción con los clientes y en la gestión de relaciones comerciales.

- **Capacidad de Pago**

En el contexto de la deuda se refiere a la habilidad de una entidad, ya sea una empresa o un individuo, para cumplir con sus obligaciones financieras, incluyendo el pago de intereses y la devolución del capital prestado.

Según Weston, *et al.* (2005), "la capacidad de pago es crucial para evaluar si una empresa podrá cumplir con sus obligaciones de deuda, y se mide generalmente mediante la relación entre los flujos de efectivo generados por la empresa y los pagos de deuda

programados" (p. 78). Esta medida es esencial para los prestamistas y los inversionistas, ya que les proporciona información sobre el riesgo de incumplimiento de la deuda y la solidez financiera de la entidad deudora.

- **Capital**

El ámbito financiero se refiere a los recursos económicos que una empresa o individuo posee o ha invertido en activos con el propósito de generar ingresos o ganancias.

Según Gitman y Zutter (2019), "el capital representa la inversión de los propietarios en una empresa, y puede incluir tanto el capital propio aportado por los accionistas como el capital generado internamente por la empresa a través de sus operaciones" (p. 16). Este capital puede manifestarse en diversas formas, como acciones, efectivo, bienes inmuebles u otros activos, y desempeña un papel crucial en la estructura financiera de una entidad, ya que respalda sus operaciones y le permite financiar sus actividades y proyectos.

- **Endeudamiento**

En el contexto financiero, se refiere al acto de una entidad, ya sea una empresa o un individuo, adquirir deuda o compromisos financieros a través de la obtención de préstamos o emisión de bonos con el fin de financiar sus operaciones, inversiones o gastos.

Según Brigham y Houston (2016), "el endeudamiento implica el uso de fondos prestados para financiar las actividades de la empresa, y puede incluir la emisión de bonos, préstamos bancarios u otras formas de financiamiento externo" (p. 464). El endeudamiento es una parte esencial de la estructura de capital de una entidad y puede tener implicaciones significativas en sus finanzas, ya que afecta la cantidad de interés que debe pagarse, la capacidad de pago y la rentabilidad.

- **Ganancias**

En el ámbito financiero, se refieren a las utilidades o beneficios que una empresa obtiene después de restar todos los gastos, costos operativos e impuestos de sus ingresos totales.

Según Ross, *et al.* (2016), "las ganancias, a veces denominadas beneficios o utilidades, son la recompensa financiera que los propietarios de una empresa obtienen por asumir el riesgo de operar un negocio" (p. 11). Estas ganancias son un indicador clave del desempeño financiero de una empresa y pueden influir en su capacidad para distribuir dividendos a los accionistas, reinvertir en el negocio o pagar deudas.

- **Indicadores financieros**

Son medidas cuantitativas utilizadas para evaluar y analizar el desempeño financiero de una empresa.

Según Brigham y Ehrhardt (2017), estos indicadores "proporcionan información clave sobre la salud financiera de una empresa y son esenciales para la toma de decisiones financieras" (p. 119). Estas métricas incluyen una amplia gama de ratios y ratios financieros, como el índice de liquidez, el margen de beneficio, el retorno sobre la inversión (ROI) y otros, que ayudan a los analistas, inversores y directivos a comprender mejor la eficiencia operativa, la rentabilidad y la solidez financiera de la organización.

- **Inversión**

Se refiere al acto de asignar recursos, ya sean financieros, físicos o humanos, en proyectos, activos o instrumentos con la expectativa de obtener beneficios o rendimientos en el futuro.

Según Gitman y Zutter (2019), "la inversión implica el uso actual de recursos para obtener beneficios futuros" (p. 9). Este proceso es fundamental en el ámbito financiero y empresarial, ya que las decisiones de inversión pueden afectar significativamente el crecimiento, la rentabilidad y la gestión de riesgos de una entidad.

- **Margen de utilidad**

Es un indicador financiero clave que mide la rentabilidad de una empresa al evaluar la eficiencia con la que convierte sus ingresos en ganancias.

Según Brigham y Houston (2020), el margen de utilidad "se calcula como la proporción de las ganancias netas de una empresa con respecto a sus ingresos totales" (p. 61). Este indicador proporciona información valiosa sobre la capacidad de la empresa para controlar sus costos y generar beneficios a partir de sus operaciones..

- **Patrimonio Neto**

Es un concepto fundamental en contabilidad y finanzas que representa la diferencia entre los activos totales de una empresa y sus pasivos totales.

Según Ross, *et al.* (2019), "el patrimonio neto es la cantidad residual de los activos de una empresa después de restar sus pasivos" (p. 13). En otras palabras, es el valor contable de los recursos que los propietarios o accionistas de la empresa tienen en ella. El patrimonio neto se utiliza para evaluar la salud financiera de una empresa y su capacidad para generar valor para sus accionistas.

- **Plazos de endeudamiento**

Se refieren al período de tiempo durante el cual una empresa o individuo tiene la obligación de pagar una deuda.

Según Keown, *et al.*(2018), "el plazo de un préstamo es la cantidad de tiempo durante el cual el prestatario se compromete a hacer pagos de capital e intereses al prestamista" (p. 572). Estos plazos pueden variar ampliamente según el tipo de deuda y las condiciones acordadas entre las partes involucradas. En el contexto financiero, los plazos de endeudamiento son un factor crítico a considerar, ya que afectan la capacidad de pago de la deuda y el costo total de la misma. Un plazo más largo puede resultar en pagos mensuales más bajos, pero en un costo total más alto debido a los intereses acumulados, mientras que un plazo más corto puede implicar pagos mensuales más altos pero un menor costo total de la deuda.

- **Recursos**

En el contexto financiero, se refieren a los activos o bienes disponibles para una empresa o individuo que se utilizan para generar ingresos, realizar inversiones o cumplir con obligaciones financieras.

Según Brigham y Ehrhardt (2013), los recursos financieros pueden incluir "efectivo, inversiones, cuentas por cobrar, inventario, propiedades, plantas, equipos y otros activos tangibles e intangibles" (p. 9). Estos recursos son fundamentales para el funcionamiento y la solidez financiera de una entidad, ya que afectan su capacidad para financiar operaciones, hacer frente a deudas, invertir en nuevos proyectos y generar ganancias. La gestión adecuada de los recursos es esencial para lograr los objetivos financieros y maximizar el valor para los accionistas.

- **Riesgo financiero**

Se refiere a la posibilidad de pérdida económica que una empresa o individuo enfrenta debido a fluctuaciones adversas en las condiciones del mercado, tasas de interés, tipos de cambio u otros factores financieros.

Según Gitman y Zutter (2019), el riesgo financiero "surge de la variabilidad en el rendimiento esperado o en los flujos de efectivo" (p. 34) y puede manifestarse en forma de pérdidas en inversiones, disminución de ingresos, incumplimiento de deudas o cualquier evento que afecte negativamente la salud financiera. Las estrategias para gestionar el riesgo financiero incluyen la diversificación de inversiones, el uso de derivados financieros como futuros u opciones, y la implementación de políticas financieras sólidas. La gestión adecuada del riesgo financiero es esencial para garantizar la estabilidad y la solidez financiera a largo plazo.

- **Tasas de interés**

Son el costo que se cobra por el uso del dinero prestado o el rendimiento que se obtiene por invertir dinero.

Según Brigham y Houston (2018), "la tasa de interés es el precio que se paga por el uso del dinero prestado o el precio que se recibe por prestar dinero durante un período de tiempo" (p. 50). Estas tasas son fundamentales en las finanzas, ya que afectan tanto a los prestatarios como a los prestamistas, influyendo en las decisiones de inversión, financiamiento y ahorro. Las tasas de interés pueden variar según las condiciones económicas y las políticas monetarias de un país, y su comprensión es esencial para la toma de decisiones financieras adecuadas.

- **Ventas Netas**

Se refieren a los ingresos generados por una empresa a través de la venta de sus bienes o servicios, una vez que se han deducido los descuentos, devoluciones y otros ajustes relacionados con las ventas brutas.

Según Ross, *et al.* (2018), "las ventas netas representan la cantidad de dinero que una empresa gana por las ventas de bienes y servicios después de deducir cualquier devolución de productos o descuentos otorgados a los clientes" (p. 27). Estas cifras son fundamentales en el

estado de resultados de una empresa y reflejan su capacidad para generar ingresos a partir de sus actividades comerciales. Las ventas netas son un indicador clave de la salud financiera de una empresa y se utilizan para calcular otras ratios financieras importantes, como el margen de utilidad y la rentabilidad.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **1. Hipótesis y/o supuestos básicos**

##### **1.1. Hipótesis General**

El apalancamiento financiero incide favorablemente en la rentabilidad de las empresas del sector de servicios de call center del distrito de Miraflores - Lima, 2022.

Esta hipótesis general sugiere que el apalancamiento financiero (el uso de deuda para financiar las operaciones de la empresa) tiene un impacto positivo en la rentabilidad de las empresas de call center en el distrito de Miraflores durante el año 2022.

Para analizar esta hipótesis, se podría realizar un estudio que examine la relación entre el nivel de apalancamiento financiero de las empresas de call center en Miraflores y sus indicadores de rentabilidad, como el margen de beneficio neto o el retorno sobre los activos. Se recopilarían datos financieros de estas empresas y se realizarían análisis estadísticos para determinar si existe una correlación significativa entre el apalancamiento y la rentabilidad.

##### **1.2. Hipótesis específicas**

a) El análisis de endeudamiento inciden en las ventas netas de las empresas.

Esta hipótesis sugiere que el nivel de endeudamiento de las empresas afecta las ventas netas. Para probar esto, se podría recopilar datos de varias empresas de call center en Miraflores y examinar si existe una relación entre su nivel de endeudamiento y sus ventas netas. Esto podría evaluarse mediante análisis de regresión u otros métodos estadísticos.

b) La evaluación de las tasas de interés inciden en la capacidad de pago de las empresas.

Esta hipótesis implica que las tasas de interés tienen un impacto en la capacidad de las empresas para cumplir con sus obligaciones financieras. Para probar esto, se podría recopilar información sobre las tasas de interés que las empresas están pagando y analizar si hay una relación entre estas tasas y la capacidad de pago de las empresas, posiblemente mediante un análisis de flujo de efectivo y ratios financieros.

c) El contexto de formas de plazo inciden en los recursos de las empresas.

Esta hipótesis sugiere que la estructura temporal de la deuda (plazos de vencimiento) afecta los recursos de las empresas. Para probar esto, se podría analizar cómo la composición de la deuda de las empresas (por ejemplo, deuda a corto plazo versus deuda a largo plazo) se relaciona con su disponibilidad de recursos. Esto podría evaluarse a través de análisis financiero y comparación de ratios.

d) La identificación de inversiones inciden en el beneficio neto de las empresas.

Esta hipótesis sugiere que la capacidad de identificar oportunidades de inversión afecta el beneficio neto de las empresas. Para probar esto, se podría examinar cómo las decisiones de inversión de las empresas están relacionadas con su beneficio neto. Esto podría requerir un análisis de proyectos de inversión y su impacto en los estados financieros.

## **2. Las variables de estudio y su operacionalización**

2.1 V. independiente: Apalancamiento financiero

2.2 V. dependiente: Rentabilidad

**Tabla 1***Operacionalización de variables*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Subcategoría</b>
<b>X: Apalancamiento financiero</b>	Análisis	X <sub>1</sub> Análisis de endeudamiento	Riesgo Decisión Prevención Diagnóstico
	Evaluación	X <sub>2</sub> Evaluación de tasas de interés	Alto Impacto Mediano Impacto Bajo Impacto
	Contexto	X <sub>3</sub> Contexto de formas de plazos	Oportunidades Amenazas Acciones Colocación de plazos
	Identificación	X <sub>4</sub> Identificación de inversiones	Identificación Oportunidad Acciones
<b>Y: Rentabilidad</b>	Utilidad	Y <sub>1</sub> Ventas netas	Resultados Rotación
	Capacidad	Y <sub>2</sub> Capacidad de pago	Decisiones Riesgo Liquidez
	Rendimiento	Y <sub>3</sub> Recursos	Cantidad Activos Bienes
	Ganancias del accionista	Y <sub>4</sub> Beneficio Neto	Margen Utilidad Costos

## 3 . Matriz de consistencia

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>				
<b>APALANCAMIENTO FINANCIERO Y RENTABILIDAD EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR CALL CENTER DE MIRAFLORES - LIMA, 2022</b>				
<b>Autora: KAROL MORON CASTILLO</b>				
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>OPERACIONALIZACION DE VARIABLES</b>	<b>METODOLOGIA</b>
			<b>VARIABLES INDICADORES</b>	
<b>Probema Principal</b>	<b>Objetivo Principal</b>	<b>Hipotesis General</b>	<b>Variable Independiente</b>	<b>Tipo de Investigacion</b>
¿En qué medida el apalancamiento financiero incide en la rentabilidad de las empresas del sector call center, del distrito de Miraflores - Lima, 2022?	Demostrar si el apalancamiento financiero incide en la rentabilidad de las empresas del sector call center del distrito de Miraflores - Lima, 2022.	La gestion del apalancamiento financiero incide favorablemente en la rentabilidad de las empresas del sector de servicios de call center del distrito de Miraflores - Lima, 2022.	<b>X Apalancamiento Financiero</b>  Indicadores  x1 Nivel de endeudamiento  x2 Nivel de tasas de interes  x3 Nivel de capacidad de plazos de endeudamiento  x4 Nivel de inversion	Aplicada  <b>Nivel de Investigacion</b>  Descriptivo - explicativo.  <b>Metodos Aplicados</b>  Descriptivo, inductivo.  Diseño de la investigacion
<b>Problemas Especificos</b>	<b>Ojetivos Especificos</b>	<b>Hipotesis especifica</b>	<b>Variable dependiente</b>	<b>M= O<sub>x</sub> r O<sub>y</sub></b>
<b>a)</b> ¿De qué manera el endeudamiento incide en las ventas netas de las empresas?	<b>a)</b> Establecer si el endeudamiento incide en las ventas netas de las empresas.	a) El análisis de endeudamiento inciden favorablemente en las ventas netas de las empresas.	<b>Y Rentabilidad</b>  Indicadores  y1 Ventas Netas  y2 Capacidad de pago  y3 Recursos	<b>Poblacion</b>  La poblacion esta conformada por personas con cargos de gerentes, jefes, asistentes y ejecutivos comerciales de lsa areas de administracion, finanzas y comercial.  <b>Muestra</b> 120 personas.
<b>b)</b> ¿En qué medida las tasas de interés inciden en la capacidad de pago las empresas?	<b>b)</b> Conocer si las tasas de interés inciden en la capacidad de las empresas.	b) La evaluación de las tasas de interés inciden favorablemente en la capacidad de pago de las empresas.		
<b>c)</b> ¿En qué forma el plazo de endeudamiento incide en los recursos	<b>c)</b> Evaluar si el plazo de endeudamiento incide en los	c) El contexto de formas de plazo inciden favorablemente en los recursos de las		
<b>d)</b> ¿Como las posibilidades de inversión incide en el beneficio neto de las empresas?	<b>d)</b> Determinar si las posibilidades de inversión inciden en el beneficio neto de las empresas.	d) La identificación de inversiones inciden favorablemente en el beneficio neto de las empresas.		

## CAPÍTULO IV

### METODO

#### 1. Tipo y método de investigación

##### 1.1.Método cuantitativo

La presente información es cuantitativa debido a que se apoya en una base de datos numéricos para indagar, analizar y comprobación de la información, por medio de la encuesta se puede determinar en qué medida los colaboradores como gerentes, asistentes conocen sobre el manejo de apalancamiento financiero y rentabilidad.

Hernández et al. (2010) expresan que, en investigaciones cuantitativas, se persigue la representación y predicción de los fenómenos bajo estudio, buscando identificar regularidades y relaciones de causa y efecto entre sus componentes. Esto implica que el enfoque principal se centra en la formulación y validación de teorías que puedan explicar y predecir los fenómenos. Desde esta perspectiva, si se sigue cuidadosamente el proceso de investigación y se adhiere a principios lógicos, los datos generados cumplirán con estándares de validez y confiabilidad, y las conclusiones derivadas contribuirán al avance del conocimiento.

En un estudio cuantitativo, se recolectan datos numéricos y cuantitativos para analizar y sacar conclusiones. En este caso, se recopilarían datos financieros concretos, como los montos de deuda, ingresos, gastos, tasas de interés, beneficios netos, etc., relacionados con las empresas de call center en Miraflores (Cadena-Iñiguez et al.,2017). Estos datos se pueden medir en unidades monetarias, porcentajes o valores numéricos específicos. Además, se utilizarían técnicas estadísticas como análisis de regresión, pruebas de correlación, análisis de varianza,

entre otras, para examinar y evaluar las relaciones entre las variables, como el apalancamiento financiero y la rentabilidad.

Los métodos cuantitativos suelen ser más objetivos y replicables, ya que los datos numéricos se recopilan de manera objetiva y se pueden verificar fácilmente por otros investigadores. Esto aumenta la confiabilidad y la validez de los resultados. Además, los resultados obtenidos en un estudio cuantitativo tienen un mayor potencial para la generalización, lo que significa que los hallazgos pueden aplicarse a poblaciones más amplias o a situaciones similares fuera del contexto específico del estudio. En este caso, los resultados podrían proporcionar información relevante no solo para las empresas de call center en Miraflores, sino también para empresas similares en otros lugares.

De esta manera, en un estudio cuantitativo, se utilizan métodos objetivos y replicables para recolectar y analizar datos numéricos con el objetivo de sacar conclusiones y obtener resultados generalizables.

## **1.2.Método deductivo**

Según Bernal (2010), “esta norma consiste en dar deducciones generales para obtener aclaraciones particulares. El método se inicia con el estudio de los postulados teoremas, normas, principios etc., de aplicación universal y de comprobar validez para adaptarlos a desenlaces o hechos peculiares” (p.60).

El método deductivo parte de hipótesis específicas que relacionan el apalancamiento financiero con la rentabilidad de las empresas de call center. Estas hipótesis son suposiciones que se pueden probar o refutar a través de la investigación y el análisis de datos (Palmero, 2021).

La metodología deductiva se basa en teorías existentes o conocimiento previo para formular estas hipótesis. En el contexto de este trabajo, la relación entre el apalancamiento financiero y la rentabilidad se fundamentaría en la teoría financiera y empresarial establecida, que sugiere que el uso de deuda puede afectar la rentabilidad de una empresa.

En este método, se recolectan datos y se realiza un análisis para verificar la validez de las hipótesis. En este caso, se recopilarían datos financieros de las empresas de call center en Miraflores - Lima y se analizarían en relación con las hipótesis planteadas (Palmero, 2021).

Si los resultados de la investigación respaldan las hipótesis, se llega a conclusiones basadas en la evidencia empírica. Por ejemplo, si se encuentra una correlación significativa entre el apalancamiento financiero y la rentabilidad, esto respaldaría la hipótesis planteada en el trabajo (Palmero, 2021).

### **1.3. Investigación aplicada**

Con base en Muñoz (2015), se señala que esta investigación será de naturaleza aplicada, ya que se buscarán objetivos concretos y de impacto inmediato. En otras palabras, la investigación se llevará a cabo con la intención de tomar medidas, transformar, modificar o generar cambios en un sector específico de la realidad, basándose en creencias ya existentes.

Del mismo modo, las teorías que se emplearán en la investigación serán de acuerdo con las variables en estudio, ya que para saber sus conceptos y su forma de evaluación se tomarán a favor las que más se ajustan a la realidad y situación de la empresa.

La investigación aplicada se centra en abordar problemas o desafíos del mundo real y busca generar conocimiento que tenga un impacto práctico en situaciones reales. En el caso específico de este estudio, se enfoca en entender la relación entre el apalancamiento financiero

y la rentabilidad en las empresas de call center en Miraflores - Lima. Los resultados de este estudio podrían ser utilizados por las empresas para tomar decisiones financieras estratégicas, como la gestión de su estructura de capital (Nicaragua, 2018).

La investigación aplicada ofrece beneficios al buscar soluciones prácticas a problemas identificados. Si se confirma que el apalancamiento financiero está afectando la rentabilidad de las empresas de call center en esta ubicación y sector, el estudio podría incluir recomendaciones concretas sobre cómo abordar este desafío o aprovechar oportunidades (Nicaragua, 2018). Además, la investigación aplicada a menudo involucra la colaboración con la industria u organizaciones relevantes, lo que permite obtener acceso a datos y comprender mejor los problemas financieros específicos que enfrentan las empresas de call center en Miraflores - Lima.

#### **1.4. Investigación descriptiva**

Según Hernández et al. (2010) mencionan que se trata de una descripción, ya que se requiere detallar todas las variables en investigación, destacando especialmente la finalidad de revelar la presencia de la dificultad.

En relación de los estudios de tipo descriptivo, Arias (2012) la determina como:” las investigaciones descriptivas miden de forma independiente las variantes y aun cuando no las formen hipótesis tales variantes aparecen tituladas en los objetivos del estudio “(p. 25).

Este trabajo se clasifica como una investigación descriptiva, ya que tiene como objetivo principal describir la relación entre el apalancamiento financiero y la rentabilidad en las empresas del sector de Call Center en Miraflores, Lima, durante el año 2022. En una investigación descriptiva, se recopilan datos y se analizan para presentar una descripción

detallada de las características o fenómenos de interés en una población específica. En este caso, el objetivo es proporcionar información detallada sobre cómo el apalancamiento financiero impacta en la rentabilidad de las empresas de Call Center en esa ubicación y año específicos, sin necesariamente establecer relaciones causales o experimentales, que son características de otros tipos de investigaciones.

## **2. Diseño específico de investigación**

### **2.1. Diseños no experimentales**

Según Hernández et al. (2010), “el estudio que se realiza sin manipular premeditadamente variantes. Lo que se hace es examinar fenómenos tal como se dan en su entorno natural, para sean analizados futuramente” (p. 149).

Esta investigación es no experimental por cuanto las variantes no son objeto de maniobra por el contrario son observadas usando las técnicas de investigación adecuadas para tal fin y conocer la conducta.

En este caso, el trabajo descrito se clasificaría como un diseño de investigación no experimental. En un diseño no experimental, el investigador no realiza manipulaciones deliberadas de variables ni introduce tratamientos o intervenciones controladas en un entorno controlado. En lugar de eso, el investigador recopila y analiza datos existentes o realiza observaciones sin intervenir directamente en la situación o fenómeno estudiado (Saldaña, 2019).

En este estudio específico, el objetivo es analizar la relación entre el apalancamiento financiero y la rentabilidad en empresas de Call Center en Miraflores, Lima, durante el año 2022. El investigador no estaría realizando experimentos ni modificando deliberadamente las

condiciones financieras o las operaciones de estas empresas. En su lugar, recopilaría datos financieros y de rentabilidad existentes, como estados financieros, informes de ganancias y pérdidas, y otros indicadores financieros. Luego, analizaría estos datos para comprender la relación entre estas variables sin intervenir en la realidad de las empresas (Saldaña, 2019).

Este enfoque de investigación no experimental puede ser útil para comprender las relaciones y patrones existentes en los datos recopilados y analizados. Sin embargo, es importante tener en cuenta que este diseño no permite establecer relaciones causales definitivas, ya que no hay manipulación directa de variables (Saldaña, 2019).

Se tomó una muestra en la cual:

$$M = O_x \text{ r } O_y$$

Donde:

n = Muestra

O = Observación

X = Apalancamiento financiero

Y = Rentabilidad

R= Relación de variable

### 3 Población y muestra

#### 3.1. Población

La población para esta investigación está conformada por 174 personas con cargos de gerentes, jefes, asistentes y ejecutivos comerciales de las áreas de administración, finanzas y comercial de call center, del distrito de Miraflores – Lima, 2022.

Arias (2006) afirma que la población es un conjunto finito o infinito de componentes con particularidades comunes por lo cual serán generales las conclusiones de la investigación, esta queda demarcada por el problema y por los fines del estudio.

#### 3.2. Muestra

Para la selección de la muestra se empleó en un primer momento el muestreo aleatorio por estratos según el cargo y en un segundo momento se usó el muestreo aleatorio simple

Se empleó la siguiente fórmula para determinar el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{NZ^2 PQ}{(N - 1) e^2 + Z^2 PQ}$$

Donde:

Z: El valor de la curva normal que corresponde a un nivel de confianza del 95 %.

p: Proporción de gerentes, jefes, asistentes y ejecutivos que expresaron que el apalancamiento financiero repercute en la rentabilidad de las empresas del rubro de call center (P=0.5)

q: Proporción de gerentes, jefes, asistentes y ejecutivos que alegaron que el apalancamiento financiero no repercute en la rentabilidad de las empresas del rubro de call center (Q=0.5)

e: Margen de error 5%

N: Población de 174 personas

n: Tamaño óptimo de muestra

A un grado de confianza del 95% y 5% como margen de error tenemos la muestra siguiente:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (174)}{(0.05)^2 (173) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

n= 120 personas

Tamayo (1997) define la muestra como "el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada" (p. 176).

#### 4. Instrumento de obtención de datos

La técnica que se utilizó en la presente investigación fue la encuesta aplicada a través de la herramienta cuestionario.

Loggiodice (2012) afirma que es de suma importancia definir con precisión las técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados, ya que su objetivo principal era comprender las necesidades y recopilar información relevante en relación con la situación que se está

analizando. Esto permitirá posteriormente llevar a cabo un análisis para determinar las necesidades en el ámbito de la materia estudiada.

#### **4.1 La Encuesta**

Según Gómez (2012), “para obtener más información un cuestionario, puede ser una opción real, ya que consiste en la elaboración y ejecución de ciertas preguntas encaminadas a la obtención de ciertos datos las principales herramientas de investigación son la entrevistas y los cuestionarios” (p. 58).

### **5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Una vez concluida el estudio se utilizó los siguientes métodos estadísticas:

- Utilización del programa estadístico SPSS para establecer la confianza y validación coeficiente de correlación entre las 2 variables.
- Empleo de tablas y figuras para interpretar los resultados de investigación.

González (2013) “Es un método que consiste en recoger información de entrada primaria que se evalúa y organiza para obtener información útil que posteriormente será considerada por el usuario final y decisiones o acciones que serán más adecuadas”. (p. 6).

Después de recopilar datos, se aplicaron las técnicas estadísticas siguientes.:

- Utilización del programa estadístico SPSS para procesar los datos y validarlos.
- Empleo de tablas y figuras para interpretar los resultados de investigación.

González (2013) afirma que es el método que resulta en recoger de entrada primaria que se evalúa y organiza para obtener información útil que posteriormente será considerada por el usuario final y decisiones o acciones que serán más adecuadas.

Se refiere a una técnica utilizada para recopilar información de un grupo de personas o participantes a través de un cuestionario estructurado. Las encuestas son una herramienta valiosa en la investigación, ya que permiten obtener datos cuantitativos sobre opiniones, actitudes, creencias o comportamientos de los sujetos estudiados (Cisneros-Caicedo et al., 2022)

En un estudio de investigación, las encuestas se utilizan para obtener datos de una muestra representativa de la población objetivo y responder preguntas específicas de investigación. Estas encuestas pueden llevarse a cabo de diferentes formas, como encuestas en línea, entrevistas telefónicas, encuestas por correo o en persona. Los resultados de las encuestas se analizan estadísticamente para obtener conclusiones y establecer relaciones entre variables (Cisneros-Caicedo et al., 2022)

### **5.1. Validez**

La validación de las herramientas de medición se manifiesta, por medio del juicio de expertos, brindando así un grado de confianza sobre el instrumento que pretende medir la realidad, lo más cercano posible (Lamprea y Gómez – Restrepo, 2007).

La validez del instrumento se encuentra refrendado por los siguientes profesionales

<b>APELLIDOS DNI</b>	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	<b>PUNTAJE</b>	<b>CRITERIO DE APLICACIÓN</b>
Dr. Demetrio Pedro Durand Saavedra	Doctor Contabilidad	19.20	Aplicada
Dr. Miguel Ángel Suarez Almeira	Doctor Contabilidad	17.60	Aplicada
Dr. Sabino Mariano de la Cruz Carrión	Doctor Contabilidad	17.60	Aplicada
<b>TOTAL</b>			Aplicar

## 5.2. Confiabilidad

Confiabilidad para el Apalancamiento financiero y rentabilidad en las empresas del sector servicios de call center, Miraflores – Lima 2022.

El discernimiento de confiabilidad de la herramienta se obtuvo mediante el coeficiente de Alfa Cronbach, porque las respuestas se encontraban medidas ordinalmente.

Criterio de confiabilidad valores

### Tabla 2

*Escala de valores que identifican la confiabilidad*

No es fiable	-1.00 a 0.00
Baja fiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada fiabilidad	0.50 a 0.75
Fuerte fiabilidad	0.76 a 0.89
Alta fiabilidad	0.90 a 1.00

## 6. Procedimiento de ejecución de datos

Se procederá a realizar la encuesta atribuir las siguientes actividades:

- Aplicar la encuesta

- Concluidas el cuestionario se realizó una tabulación con todas las respuestas con el consultor estadístico.
- Se detallaron e interpretaron las respuestas.
- Concluidas las encuestas se adoptará un enfoque estadístico con el fin de terminar la tabulación y gráficos.

Ángulo (2011) expone “el tratamiento de los datos a través de una investigación comprensiva articulada sobre el conocimiento y detección de estos, A través de la identificación de intervalos significativos en los comportamientos mencionados en varios instrumentos empleados en el análisis cualitativo” (p. 133).

Su fórmula es:

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

En cuanto al coeficiente de Cronbach utilizado para evaluar la fiabilidad del instrumento, este resultado de fiabilidad puede expresarse en forma de porcentaje.

K: El número de preguntas o ítem.

Si2: Sumatoria de Varianzas de cada ítem

St2: es la varianza total de filas (puntaje total de los jueces)

Cuanto menor sea la variabilidad de k respuesta de los encuestados es decir haya homogeneidad en las respuestas dentro de cada ítem mayor será el alfa de Cronbach.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSION

#### 1. Datos Cuantitativos

**Tabla 3**

*El endeudamiento debe ser analizado previo a la decisión de un apalancamiento financiero*

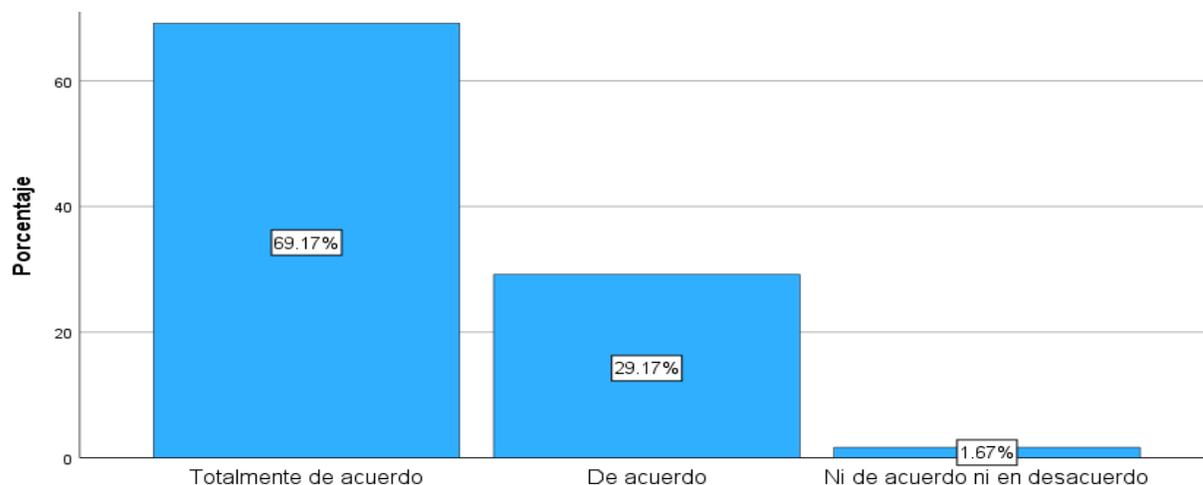
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	83	69.2	69.2
De acuerdo	35	29.2	98.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	1.7	100.0
Total	120	100.0	

Considerando que el endeudamiento es una obligación de pago que se adquiere mediante un tercero se detalla el siguiente resultado mostrado en la tabla.

En las empresas del sector call center del distrito de Miraflores el 69.2% de gerentes, jefes, asistentes, los profesionales de las áreas de administración, finanzas y ventas seleccionados, coinciden plenamente en la importancia de evaluar cuidadosamente la necesidad de endeudamiento antes de considerar el apalancamiento financiero. Un 1.7% se muestra neutral en relación con esta afirmación. Esto sugiere que las empresas de centros de llamadas otorgan gran importancia a tomar decisiones bien fundamentadas sobre la posibilidad de asumir deudas en el futuro.

**Figura 1**

*El endeudamiento debe ser analizado previo a la decisión de un apalancamiento financiero.*



Este hallazgo sugiere que la mayoría de las empresas de call center en Miraflores valoran mucho la toma de decisiones relacionadas con el endeudamiento. El hecho de que un porcentaje tan alto de gerentes, jefes, asistentes y ejecutivos estén totalmente de acuerdo con esta idea indica que existe una fuerte conciencia sobre la importancia de evaluar cuidadosamente las implicaciones financieras antes de tomar decisiones que involucren endeudarse.

**Tabla 4**

*El porcentaje de tasas de interés debe ser tomado en cuenta al evaluar la decisión de un apalancamiento financiero*

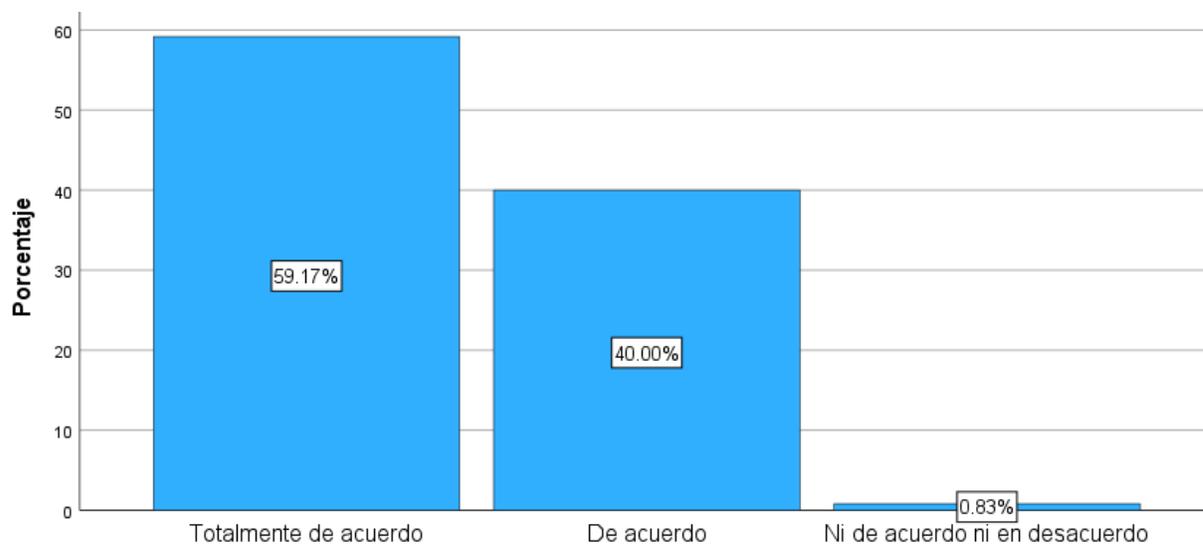
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	71	59.2	59.2
	De acuerdo	48	40.0	99.2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	.8	100.0
	Total	120	100.0	

La tasa de interés es un porcentaje de la operación que se realiza y se paga de manera adicional a la cantidad de dinero de se está solicitando mediante una operación.

Como se puede observar el 59.2 % de gerentes, jefes, asistentes, ejecutivos comerciales de las áreas de administración, finanzas y comercial opina que está totalmente de acuerdo con que el porcentaje de intereses de ser tomado en cuenta al evaluar la decisión de un apalancamiento financiero, no obstante, el 0.83% no está de acuerdo ni en desacuerdo.

## Figura 2

*El porcentaje de tasas de interés debe ser tomado en cuenta al evaluar la decisión de un apalancamiento financiero.*



**Tabla 5**

*El plazo de endeudamiento repercute en el apalancamiento financiero*

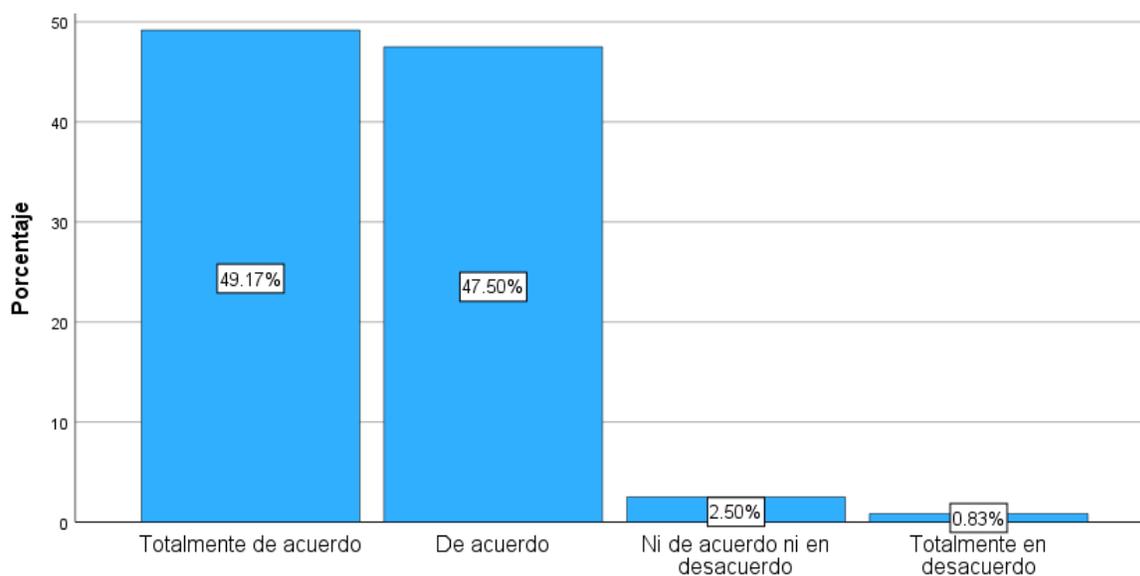
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	59	49.2	49.2
De acuerdo	57	47.5	96.7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	2.5	99.2
Totalmente en desacuerdo	1	.8	100.0
Total	120	100.0	

El plazo de endeudamiento puede ser a corto (1 año Máx.) o a largo plazo (hasta 5 o 10 años) depende de las necesidades y el momento por el que esté pasando la empresa es muy importante considerar la carga financiera y por los intereses que el plazo elegido generaría.

Un 49.2% de los profesionales en cargos de gerencia, jefatura, asistencia y ejecutivos en las áreas de administración, finanzas y ventas consultados, concuerdan plenamente en que el período de endeudamiento tiene un impacto significativo en el apalancamiento financiero. Por otro lado, un 0.83% muestra una discrepancia total en esta afirmación.

**Figura 3**

*El plazo de endeudamiento repercute en el apalancamiento financiero*



**Tabla 6**

*Las inversiones tienen efectos positivos ante un probable apalancamiento financiero*

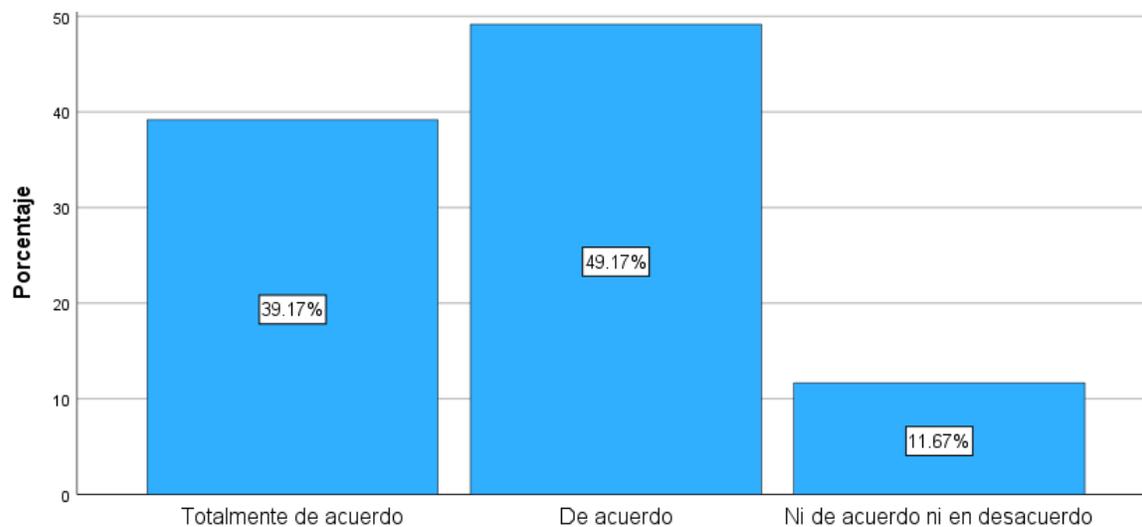
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	47	39.2	39.2
De acuerdo	59	49.2	88.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	11.7	100.0
Total	120	100.0	

El propósito de las inversiones es destinar un dinero postergando el beneficio inmediato por la promesa de un beneficio futuro dentro de un tiempo determinado.

El 49.2% de gerentes, jefes, asistentes, ejecutivos comerciales de los campos de gerencia, economía y comercial están de acuerdo con que las inversiones tienen efectos positivos ante un probable apalancamiento financiero y por otro lado tenemos un 11.7% que opina que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Figura 4**

*Las inversiones tienen efectos positivos ante un probable apalancamiento financiero*

**Tabla 7**

*El apalancamiento financiero beneficia la continuidad de operaciones de la empresa del rubro de call center*

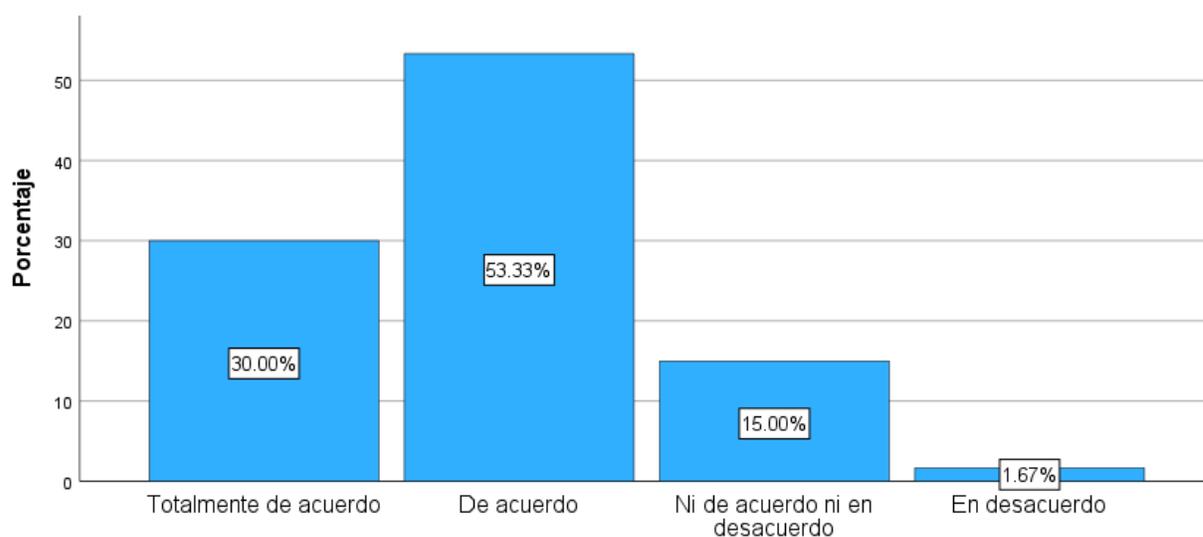
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	36	30.0	30.0
De acuerdo	64	53.3	83.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	15.0	98.3
En desacuerdo	2	1.7	100.0
Total	120	100.0	

El apalancamiento financiero es la utilización de la deuda para que sea financiado en una operación, es la técnica que se utiliza cuando se quiere realizar una operación financiera y no se tiene el capital necesario para dicha acción.

Un 53.3% de los profesionales en roles de gerencia, jefatura, asistencia y ejecutivos en las áreas de administración, finanzas y ventas coinciden en que el apalancamiento financiero contribuye a la sostenibilidad de las empresas del sector de centros de llamadas. En contraste, un 1.7% muestra desacuerdo con esta afirmación.

**Figura 5**

*El apalancamiento financiero beneficia la continuidad de operaciones de las empresas del rubro de call center*



**Tabla 8**

*Las ventas netas tienen un efecto considerable en la rentabilidad*

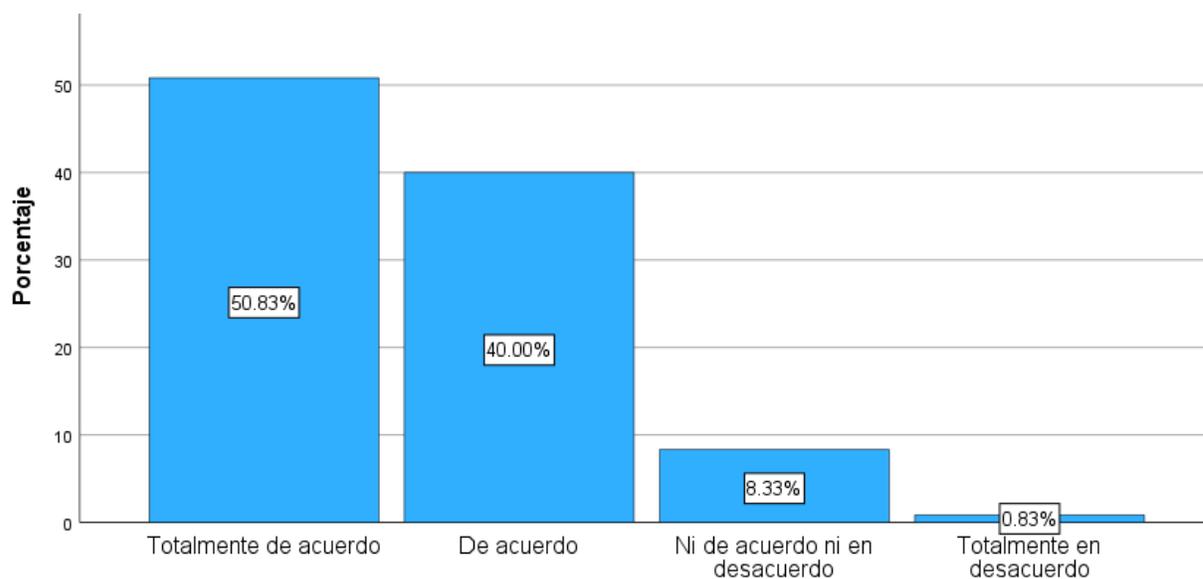
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	61	50.8	50.8
De acuerdo	48	40.0	90.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	8.3	99.2
Totalmente en desacuerdo	1	.8	100.0
Total	120	100.0	

Las ventas netas son la parte de los ingresos de una compañía en un periodo determinado después de deducir todas las devoluciones y descuentos eliminando así el número bruto.

El 50.83% de gerentes, jefes, asistentes, ejecutivos comerciales de las áreas de administración, finanzas y comercial seleccionados, está totalmente de acuerdo en que las ventas netas tienen un efecto considerable en la rentabilidad además por otro lado tenemos 0.83% está totalmente en desacuerdo.

**Figura 6**

*Las ventas netas tienen un efecto considerable en la rentabilidad*



**Tabla 9**

*El nivel de capacidad de pago tiene un efecto considerable en la rentabilidad*

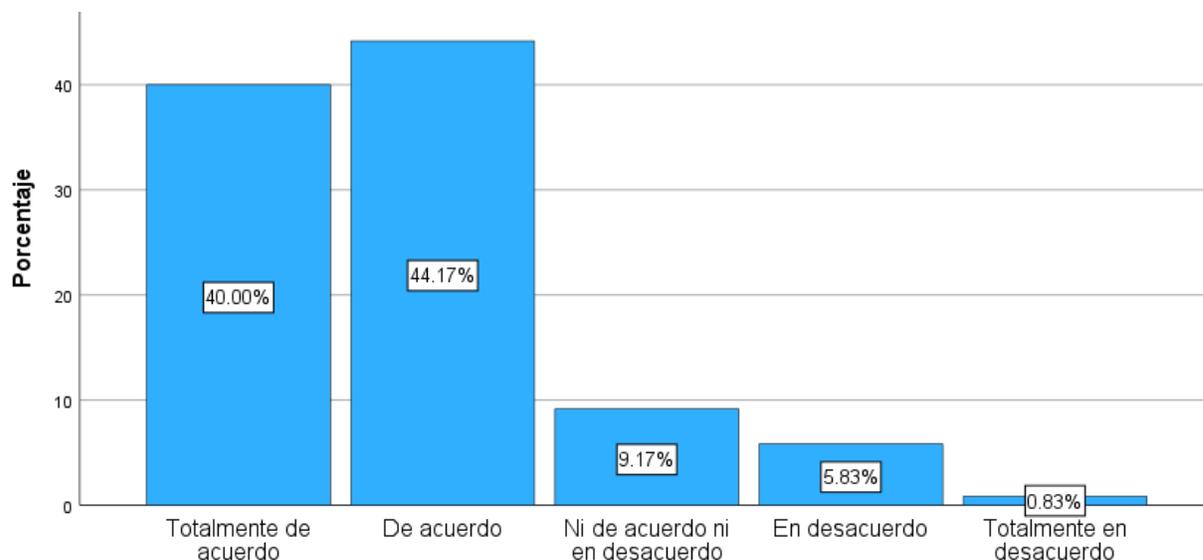
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	48	40.0	40.0
	De acuerdo	53	44.2	84.2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	9.2	93.3
	En desacuerdo	7	5.8	99.2
	Totalmente en desacuerdo	1	.8	100.0
	Total	120	100.0	

La capacidad de pago se refiere a la posibilidad de no cumplir con los pagos de deudas u obligaciones, y se utiliza como un indicador para evaluar la solvencia de una empresa en relación con su endeudamiento, influyendo en las decisiones financieras que toma.

En referencia tenemos que el 44.20 % de gerentes, jefes, asistentes, ejecutivos comerciales de las áreas de administración, finanzas y comercial está de acuerdo en que el nivel de capacidad de pago tiene un efecto considerable en la rentabilidad y por otro lado tenemos que el 0.83 % está totalmente en desacuerdo.

**Figura 7**

*El nivel de capacidad de pago tiene un efecto considerable en la rentabilidad*

**Tabla 10**

*Los recursos respaldan o garantizan el logro de la rentabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	48	40.0	40.0
	De acuerdo	55	45.8	85.8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	10.8	96.7
	En desacuerdo	3	2.5	99.2
	Totalmente en desacuerdo	1	.8	100.0
	Total	120	100.0	

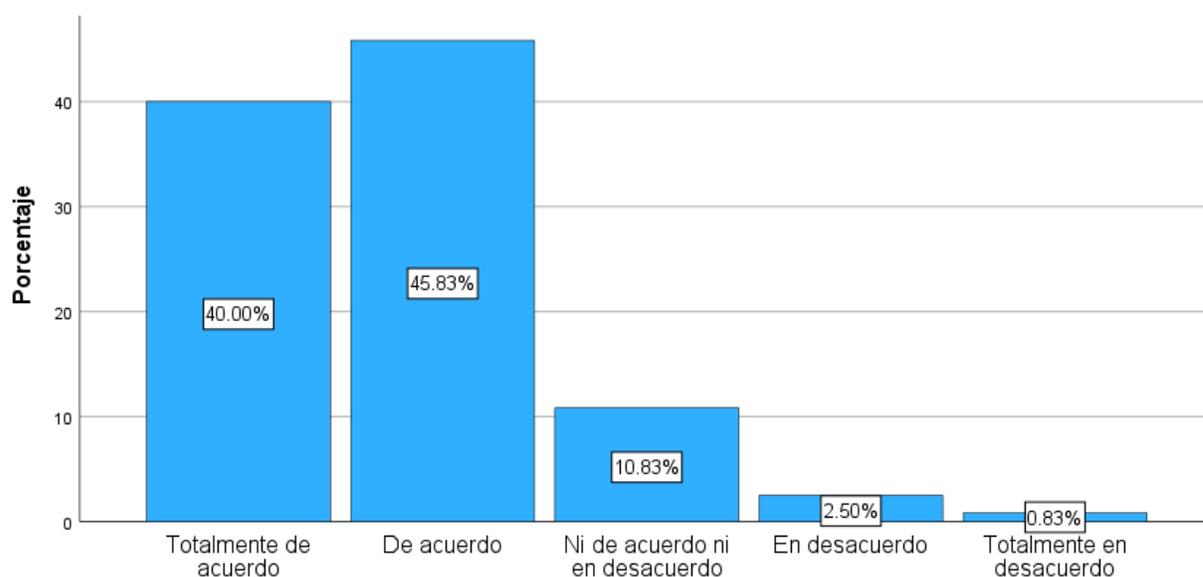
Los recursos son elementos, medios factores cuya acción pueden obtenerse en base a las necesidades que se presenten, sin embargo, para que este se debe tener en cuenta la escasez, abundancia crear o fabricar los propios recursos.

En referencia tenemos que el 45.8% de gerentes, jefes, asistentes, ejecutivos comerciales de las áreas de administración, finanzas y comercial consultados, está de acuerdo con que los recursos respaldan o garantizan el logro de la rentabilidad y por otro lado tenemos que el 0.83% está totalmente en desacuerdo.

Dado que los recursos desempeñan un rol crucial en la empresa, es esencial reforzarlos con el objetivo de mejorar el rendimiento y lograr un beneficio mutuo para todos los involucrados.

### Figura 8

*Los recursos respaldan o garantizan el logro de la rentabilidad*



**Tabla 11**

*El beneficio neto determinado evidencia una rentabilidad satisfactoria para los socios*

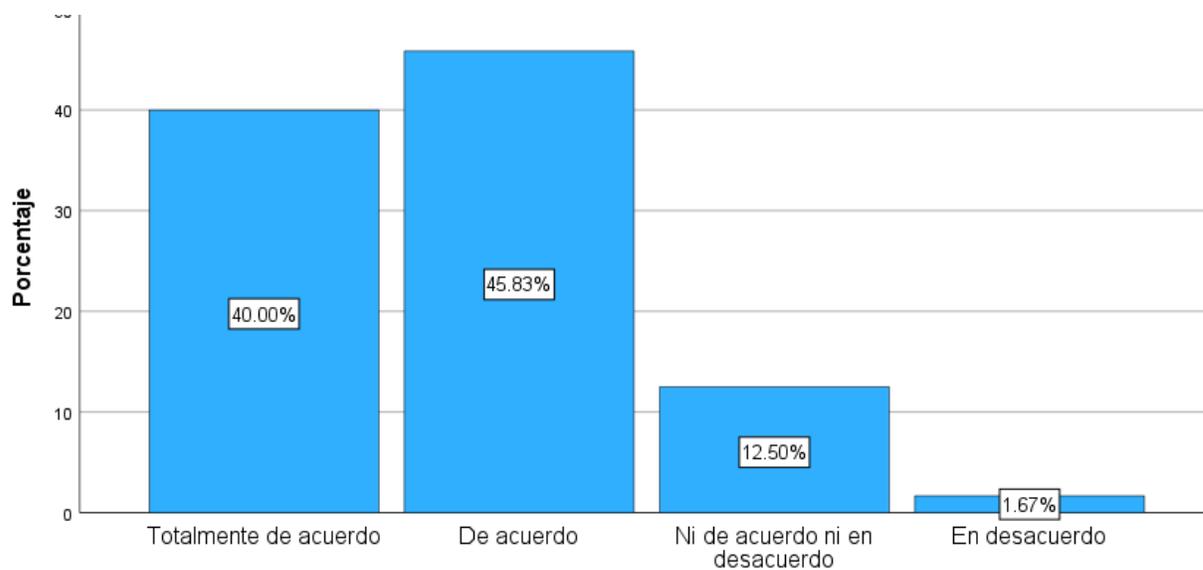
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	48	40.0	40.0
De acuerdo	55	45.8	85.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	12.5	98.3
En desacuerdo	2	1.7	100.0
Total	120	100.0	

El beneficio neto, también conocido como resultado del ejercicio, es el producto que se obtiene al restar los impuestos de la diferencia entre los ingresos y los gastos. Es la cantidad final que queda después de deducir los impuestos de este beneficio.

Al respecto, tenemos que 45.83 % de gerentes, jefes, asistentes, ejecutivos comerciales de las áreas de administración, finanzas y comercial elegidos, opina que él está de acuerdo con que el beneficio neto determinado evidencia una rentabilidad satisfactoria para los socios y por otro lado tenemos que el 1.7% opina que está en desacuerdo.

**Figura 9**

*El beneficio neto determinado evidencia una rentabilidad satisfactoria para los socios*

**Tabla 12**

*La Rentabilidad de las empresas del rubro de call center es sostenible en el tiempo y garantiza la continuidad del negocio*

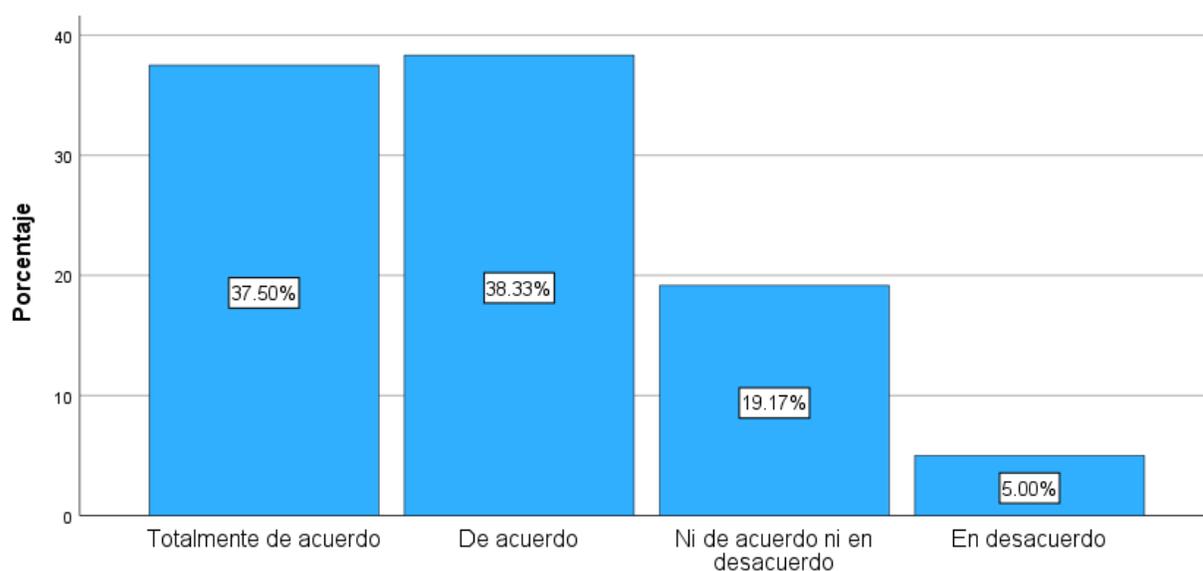
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	45	37.5	37.5
De acuerdo	46	38.3	75.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	19.2	95.0
En desacuerdo	6	5.0	100.0
Total	120	100.0	

La rentabilidad es la facultad que tiene una organización para conseguir beneficios, este índice mide la relación de la utilidad obtenida y la inversión que se realiza para conseguirla.

El 38.33 % de gerentes, jefes, asistentes, ejecutivos comerciales de las áreas de administración, finanzas y comercial está de acuerdo en que la rentabilidad de las empresas del rubro de call center es sostenible en el tiempo y garantiza la continuidad del negocio y por otro lado tenemos que el 5% está en desacuerdo.

**Figura 10**

*La rentabilidad de las empresas del rubro de call center es sostenible en el tiempo y garantiza la continuidad del negocio*



## 2. Análisis de Resultados

Puesto que las variables se encuentran medidas ordinalmente, la prueba de hipótesis se realizó con el estadístico Ji cuadrado-correcta por Yates. Esta corrección se utiliza por un principio básico de Ji cuadrado el cual indica que si es superior al 20% de las celdas que contienen las frecuencias esperadas de las tablas de doble entrada son inferiores a cinco (5), entonces se combinan las celdas contiguas, el cual convierte una tabla 5x5 en una tabla 2x2.

Donde:

a= Celda 1era columna, 1.era fila

b= Celda 2da columna, 1.era fila

c= Celda 1era columna, 2.da fila

d= Celda 2.da columna, 2.da fila

$$\chi^2 = \frac{(ad - bc - n/2)^2 n}{(a+b)(c+d)(a+c)(b+d)}$$

La prueba  $\chi^2$  sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con  $(2-1)(2-1) = 1$  grados de libertad y un nivel de significancia de 0.05 por lo su valor tabular es de 3.8416. Se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) si el valor calculado de  $\chi^2$  es mayor o igual a 3.8416 o  $p\text{-value} < \alpha$

## 2.1 Hipótesis específica 1:

$H_0$ : El análisis de endeudamiento no incide en las ventas netas de las empresas.

$H_1$ : El análisis de endeudamiento incide en las ventas netas de las empresas.

Nivel de significancia  $\alpha=0.05$

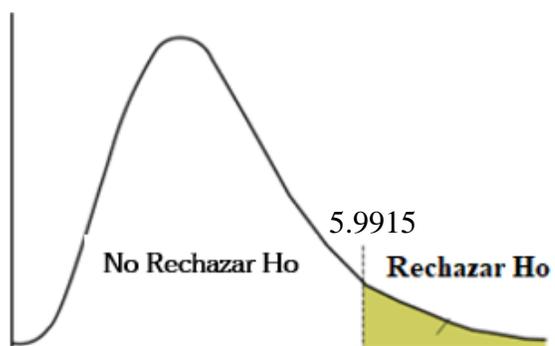
### Regla de decisión

Si  $\text{sig}(p\text{-value}) < 0.05$ . Rechazar  $H_0$

Si  $\text{sig}(p\text{-value}) > 0.05$ . No Rechazar  $H_0$

**Estadístico de prueba:** chi-cuadrado

Grados de libertad: 2

**Figura 11***Prueba estadística 1***Punto crítico: 5.9915****Tabla 13***Cruzada Análisis de endeudamiento\*Ventas netas*

		Ventas netas			Total
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
Análisis de endeudamiento	Totalmente de acuerdo	49	29	5	83
	De acuerdo	12	19	6	37
Total		61	48	11	120

**Tabla 14***Tasas de interés y capacidad de pago*

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8.186 <sup>a</sup>	2	.017
Razón de verosimilitud	8.170	2	.017
Asociación lineal por lineal	8.059	1	.005
N de casos válidos	120		

a. 1 casillas (16.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3.39.

**Tabla 15***Formas de pago y recursos*

**Medidas simétricas**

	Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	.253	.017
N de casos válidos	120	

**Decisión:**

En la tabla, se observa que el valor del estadístico de prueba (8.186) es mayor que el punto crítico; asimismo, la significancia asintótica (0.017) es menor que el nivel de significación

( $\alpha=0.05$ ), por lo tanto, se rechaza  $H_0$  y se concluye que hay evidencias para sostener que El análisis de endeudamiento incide significativamente en las ventas netas de las empresas.

El valor del coeficiente de contingencia señala que las variables tienen no están fuertemente relacionadas, sin embargo, la relación es significativa.

### Hipótesis específica 2:

$H_0$ . La evaluación de las tasas de interés no incide en la capacidad de pago de las empresas.

$H_1$ : La evaluación de las tasas de interés incide en la capacidad de pago de las empresas.

Nivel de significancia  $\alpha=0.05$

### Regla de decisión

Si sig (p-value) < 0.05. Rechazar  $H_0$

Si sig (p-value) > 0.05. Aceptar  $H_0$

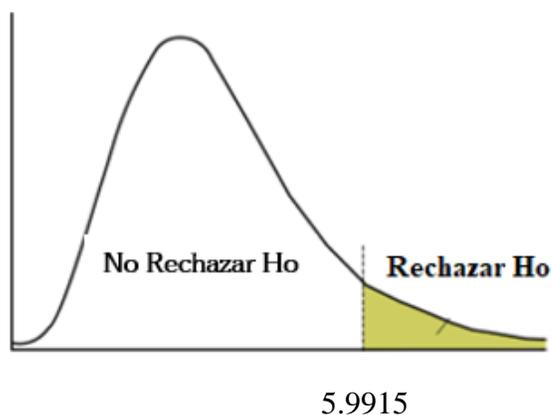
**Estadístico de prueba:** chi-cuadrado

Grados de libertad: 2

### Figura 12

*Prueba estadística 2*

**Punto crítico:** 5.9915



**Tabla 16***Inversiones y beneficio neto***Tabla cruzada Tasas de interés\*Capacidad de pago**

		Capacidad de pago			Total
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
Tasas de interés	Totalmente de acuerdo	35	26	10	71
	De acuerdo	13	27	9	49
Total		48	53	19	120

**Tabla 17***Prueba de Chi – cuadrado***Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6.334 <sup>a</sup>	2	.042
Razón de verosimilitud	6.485	2	.039
Asociación lineal por lineal	4.207	1	.040
N de casos válidos	120		

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 7.76.

**Tabla 18***Medidas simétricas*

<b>Medidas simétricas</b>		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	.224	.042
N de casos válidos		120	

**Decisión:**

En la tabla, se observa que el valor del estadístico de prueba (6.334) es mayor que el punto crítico; asimismo, la significancia asintótica (0.0042) es menor que el nivel de significación ( $\alpha=0.05$ ), por lo tanto, se rechaza  $H_0$  y se concluye que hay evidencias para afirmar que La evaluación de las tasas de interés incide en la capacidad de pago de las empresas.

El valor del coeficiente de contingencia señala que las variables tienen un grado de intensidad ligeramente bajo, sin embargo, la relación es significativa.

**Hipótesis específica 3:**

**$H_0$ :** Las formas de pago no inciden en los recursos de las empresas.

**$H_1$ :** Las formas de pago inciden en los recursos de las empresas.

**Nivel de significancia  $\alpha=0.05$**

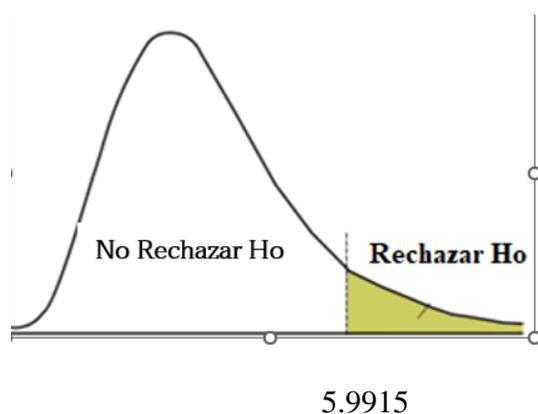
**Regla de decisión**

Si sig (p-value) < 0.05. Rechazar  $H_0$

Si sig (p-value) > 0.05. no Rechazar  $H_0$

**Estadístico de prueba:** chi-cuadrado

Grados de libertad: 2

**Figura 13***Prueba estadística 3***Punto crítico: 5.9915****Tabla cruzada Plazo de endeudamiento \*Recursos****Tabla 19***Formas de pago y recursos*

		Recursos			Total
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
Plazo de endeudamiento	Totalmente de acuerdo	34	20	5	59
	De acuerdo	14	35	12	61
Total		48	55	17	120

**Tabla 20***Pruebas de Chi- cuadrado*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15.278 <sup>a</sup>	2	<.001
Razón de verosimilitud	15.673	2	<.001
Asociación lineal por lineal	13.179	1	<.001
N de casos válidos	120		

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 8.36.

**Tabla 21***Medidas simétricas*

<b>Medidas simétricas</b>			
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	.336	<.001
N de casos válidos		120	

En la tabla, se observa que el valor del estadístico de prueba (15.673) es mayor que el punto crítico; asimismo, la significancia asintótica (<0.001) es menor que el nivel de significación ( $\alpha=0.05$ ), por lo tanto, se rechaza  $H_0$  y se concluye que hay evidencias para afirmar que las formas de pago inciden en los recursos de las empresas.

El valor del coeficiente de contingencia señala que las variables tienen un grado de intensidad ligeramente bajo, sin embargo, la relación es significativa.

#### Hipótesis específica 4:

$H_0$ : Las inversiones no inciden en el beneficio neto de las empresas.

$H_1$ : Las inversiones inciden en los beneficios de las empresas.

Nivel de significancia  $\alpha=0.05$

#### Regla de decisión

Si sig (p-value) < 0.05. Rechazar  $H_0$

Si sig (p-value) > 0.05. Aceptar  $H_0$

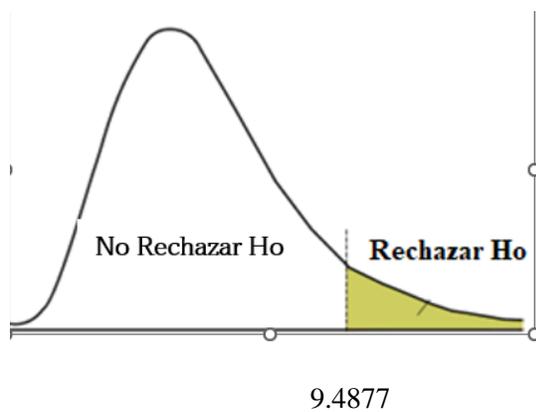
**Estadístico de prueba:** chi-cuadrado

Grados de libertad: 4

#### Figura 14

*Prueba estadística 4*

**Punto crítico:** 9.4877



**Tabla 22***Inversiones y beneficio Neto***Tabla cruzada Inversiones\*Beneficio neto**

		Beneficio neto			Total
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
Inversiones	Totalmente de acuerdo	33	12	2	47
	De acuerdo	13	36	10	59
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	7	5	14
Total		48	55	17	120

**Tabla 23***Pruebas de Chi. Cuadrado***Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	33.218 <sup>a</sup>	4	<.001
Razón de verosimilitud	33.313	4	<.001
Asociación lineal por lineal	26.097	1	<.001
N de casos válidos	120		

a. 1 casillas (11.1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.98.

**Tabla 24***Medidas simétricas*

<b>Medidas simétricas</b>		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	.466	<.001
N de casos válidos		120	

En la tabla 23, se observa que el valor del estadístico de prueba (33.218) es mayor que el punto crítico; asimismo, la significancia asintótica (<0.001) es menor que el nivel de significación ( $\alpha=0.05$ ). Por lo tanto, se rechaza  $H_0$  y se concluye que hay evidencias para afirmar que las inversiones inciden en los beneficios de las empresas.

El valor del coeficiente de contingencia señala que las variables tienen un grado de intensidad ligeramente moderado, sin embargo, la relación es significativa.

### **Hipótesis específica 5:**

$H_0$ : El apalancamiento financiero no incide en la rentabilidad de las empresas.

$H_1$ : El apalancamiento financiero incide en la rentabilidad de las empresas.

**Nivel de significancia  $\alpha=0.05$**

### **Regla de decisión**

Si sig (p-value) < 0.05. Rechazar  $H_0$

Si sig (p-value) > 0.05. Aceptar  $H_0$

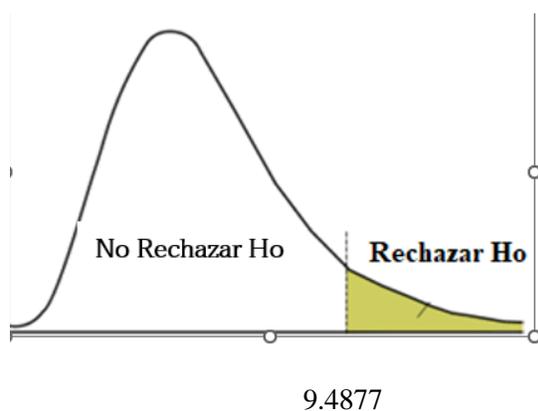
**Estadístico de prueba:** chi-cuadrado

Grados de libertad: 4

**Figura 15**

*Prueba estadística 5*

**Punto crítico:** 9.4877



**Tabla 25**

*Rentabilidad y apalancamiento financiero*

**Tabla cruzada Apalancamiento\*Rentabilidad**

		Rentabilidad			Total
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
Apalancamiento	Totalmente de acuerdo	25	8	3	36
	De acuerdo	16	32	16	64
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	6	10	20
Total		45	46	29	120

**Tabla 26***Prueba de chi - cuadrado*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28.445 <sup>a</sup>	4	<.001
Razón de verosimilitud	27.383	4	<.001
Asociación lineal por lineal	20.567	1	<.001
N de casos válidos	120		

a. 1 casillas (11.1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4.83.

**Tabla 27***Medidas simétricas*

<b>Medidas simétricas</b>			
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	.438	<.001
N de casos válidos		120	

En la tabla 26, se observa que el valor del estadístico de prueba (28.445) es mayor que el punto crítico; asimismo, la significancia asintótica (<0.001) es menor que el nivel de significación ( $\alpha=0.05$ ), por lo tanto, se rechaza  $H_0$  y se concluye que hay evidencias para afirmar que El apalancamiento financiero incide en la rentabilidad de las empresas.

El valor del coeficiente de contingencia señala que las variables tienen un grado de intensidad ligeramente moderado, sin embargo, la relación es significativa.

### 3. **Discusión de resultados**

Basándose en la información recopilada, analizada y comparada, se concluyó que el apalancamiento financiero tiene un impacto en las ganancias de las empresas del sector de centros de llamadas en el distrito de Miraflores en el año 2022.

La información obtenida, y se exponen en tablas, interpretadas, analizadas y verificadas, comprueban que el apalancamiento financiero tiene repercusión en la rentabilidad de las compañías de call center tomando ciertas acciones de prevención adoptadas evitando situaciones que afecten a estas empresas.

Con relación a la pregunta 1 de la encuesta vinculada con la variable independiente se ha validado que 69.17 % de gerentes, jefes. Asistentes y ejecutivo del área de administración y finanzas de las empresas de call center señalaron estar totalmente de acuerdo que el endeudamiento debe ser analizado previo a la decisión de un apalancamiento financiero en las empresas de call center del distrito de Miraflores al establecer una lista de acciones que conforman como identificación verificación y evaluación del peligro, resultado que es concordante con Ramirez & Alanya (2015) en su texto de análisis de índices de endeudamiento y solvencia en la coincidencia a normas internacionales de información financiera (niif) en Colombia.

Cuando hay que decidir endeudarse, debe ser previamente analizado entre los accionistas debido a las consecuencias que se puedan generar el no tomarlas y se pueden evitar con medidas preventivas.

Con respecto a la pregunta 10 de la encuesta vinculada a la segunda variable el 37.50 % de gerentes, jefes. Asistentes y ejecutivo del área de administración y finanzas de las empresas de call center señalaron está totalmente de acuerdo en que la rentabilidad de las empresas del rubro de call center es sostenible en el tiempo y garantiza la continuidad del negocio y esto se verá evidenciado en los logros de la compañía y en definitiva la optimización de la rentabilidad de la empresa. Así, lo plasma Sanchez (2011) en su texto Análisis de la utilidad de la empresa.

La rentabilidad es la conexión que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para concretarse, ya que mide tanto la efectividad de la dirección de una compañía, evidenciada por las ganancias obtenidas de las ventas realizadas y el empleo de inversiones, su categoría y precisión es la tendencia de las utilidades p.110.

Finalmente se establece que el apalancamiento financiero tiene una repercusión que afecta directamente en la utilidad de las sociedades del rubro de call center del distrito de Miraflores 2022.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 1. Conclusiones

- A. La colaboración con una entidad financiera al recurrir al apalancamiento financiero es crucial debido a la necesidad de compartir riesgos. Las garantías requeridas por las entidades financieras varían según la evaluación de la empresa. Esta conclusión se basa en la práctica común en la que las instituciones financieras solicitan garantías proporcionales al riesgo percibido en una transacción de préstamo o financiamiento. Esto es fundamental para que ambas partes, la empresa y la entidad financiera, compartan la responsabilidad y minimicen el riesgo asociado al endeudamiento.
- B. Antes de adoptar el apalancamiento financiero, es necesario tener en cuenta factores clave. Por un lado, la necesidad de inversión debe definirse con claridad, lo que podría incluir inversiones en capital humano, proyectos estratégicos, adquisición de activos y equipos, entre otros. Evaluar la capacidad de la empresa para asumir intereses es esencial para garantizar que el apalancamiento sea sostenible y no perjudique su salud financiera. Por otro lado, establecer políticas para aumentar la rentabilidad y reducir costos es fundamental para garantizar que la inversión generará valor. Estas conclusiones se basan en buenas prácticas financieras y estratégicas que son esenciales para una inversión exitosa y rentable.

- C. La gestión eficiente de la deuda es fundamental para maximizar la utilidad sobre los medios propios de una empresa. Esto se debe a que el costo del apalancamiento financiero no debe superar las ganancias generadas en el ejercicio contable. Esta conclusión se deriva de la necesidad de equilibrar el endeudamiento con la generación de ingresos y asegurarse de que los costos financieros no superen los beneficios obtenidos. En última instancia, una empresa debe evitar situaciones en las que el costo de la deuda erosione sus utilidades.
- D. El endeudamiento financiero conlleva una contingencia crediticia, que se refiere a las consecuencias de las decisiones de inversión relacionadas con los activos de la empresa. Esto puede generar costos financieros y gastos que afecten la rentabilidad de la empresa. En ese sentido, se puntualiza que la comprensión de las decisiones de inversión respaldadas por deuda puede tener un impacto directo en los resultados financieros y, por lo tanto, es importante gestionar adecuadamente estas contingencias crediticias para minimizar el riesgo y mantener la rentabilidad.

## **2. Recomendaciones**

En función del resultado de investigación se procede a manifestar algunas sugerencias:

- A. Se sugiere a los socios ejecutivos y gerentes de la empresa de Call Center, Miraflores promover una mayor difusión de información relacionada con la correcta gestión y atribución del apalancamiento financiero disponible en el mercado. Esto puede lograrse mediante la realización de capacitaciones específicas dirigidas al personal del área de

finanzas de las empresas. Al hacerlo, se contribuirá al fortalecimiento de la rentabilidad en el sector de call center.

B. A los directivos financieros se les recomienda mantener un monitoreo constante del nivel de apalancamiento financiero y establecer grupos de trabajo dedicados a la interpretación y análisis periódico de los estados financieros. Esto permitirá abordar y discutir cualquier variación que pueda surgir de un período a otro, lo que facilitará la toma de decisiones informadas y estratégicas.

C. Se aconseja a las instituciones financieras, tanto bancarias como no bancarias, que den acceso libre y transparente a la información relacionada con los créditos comerciales, factoring, leasing, y otras opciones de financiamiento. Esto debería incluir un enfoque en tasas de interés atractivas que permitan a las empresas receptoras evaluar la posibilidad de utilizar el apalancamiento financiero de manera efectiva para lograr resultados positivos tanto para ellas como para las entidades financieras.

D. En el área de finanzas, se recomienda la implementación de una matriz de riesgos con el propósito de identificar amenazas potenciales, tanto internas como externas, que puedan impactar en la empresa y, en particular, en su rentabilidad. La continua actualización y desarrollo de esta matriz permitirá mejorar el control de las técnicas financieras y garantizar una gestión más eficiente de los riesgos.

## REFERENCIAS

- Amondarain, J. & Zubiaur G. (2013) Análisis de la Rentabilidad. España Open Course Ware  
[https://ocw.ehu.eus/file.php/245/TEMA\\_6\\_ANALISIS\\_DE\\_LA\\_RENTABILIDAD.pdf](https://ocw.ehu.eus/file.php/245/TEMA_6_ANALISIS_DE_LA_RENTABILIDAD.pdf)
- Ángulo, E. (2011). Política fiscal y estratégica como factor desarrollo de la mediana empresa comercial sinaloense un estudio de caso
- Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica. Venezuela, editorial Episteme C.A.
- Ayon, G. & Plusas J. (2020) El apalancamiento financiero y su impacto en el nivel de endeudamiento de las empresas. Ecuador: FICAEP Edición Especial 2020  
<https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/188/302>
- Brigham, E. & Ehrhardt, M. (2013). Financial Management: Theory & Practice. Cengage Learning. <https://scirp.org/reference/referencespapers.aspx?referenceid=2055998>
- Brigham, E. & Ehrhardt, M. (2017). Financial Management: Theory & Practice. Cengage Learning. <https://www.cengage.com/c/financial-management-theory-and-practice-17e-brigham-ehrhadt/9780357714485/>
- Brigham, E. & Houston, J. (2019). Fundamentals of Financial Management (15th ed.). Cengage Learning. <https://www.cengage.com/c/fundamentals-of-financial-management-15e-brigham-houston/9781337395250/>

- Brigham, E. & Houston, J. (2020). Fundamentos de administración financiera. Cengage Learning. <https://latam.cengage.com/libros/fundamentos-de-administracion-financiera-2/>
- Cadena, P., Rendón, R., Aguilar J., Salinas E., Cruz F., & Sangerman, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista mexicana de ciencias agrícolas*, 8(7), 1603-1617.
- Campi, I. (2020). ¿Qué es el diseño? España, editorial GG.
- Cisneros, A., Guevara, A., Urdánigo, J., & Garcés, J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Domino de las Ciencias*, 8(1), 1165-1185.
- Contreras N. & Diaz, E. (2015) Estructura financiera y rentabilidad: origen, teoría y definiciones. Perú, *Revista valor contable vol. 2*.
- Diaz, E. (2012) Análisis contable con un enfoque empresarial. España EUMED recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1229/index.htm>
- Eslava, J. (2003) Análisis económico - financiero de las decisiones de gestión empresarial. Madrid. España: Editorial Esic Editorial
- Eslava, J. (2003), Análisis económico financiero de las decisiones de gestión empresarial. España, ESIC editorial.
- Eslava, J. (2013) La rentabilidad Análisis de costes y resultados. España, ESIC editorial.
- García, J. & Jorda, J. (2018), Dirección financiera. España, editorial Edicions UPC, 2004.
- Gitman, L. (2003), Principios de administración financiera. México editorial Pearson Educación.

Gitman, L. (2003). Principios de la Administración Financiera. México: Editora Pearson Addison Wesley.

Gitman, L. (2015). Principios de administración financiera (14a ed.). Pearson Educación.  
[https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion\\_general/book/pcipios-adm-finan-12edi-gitman.pdf](https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/pcipios-adm-finan-12edi-gitman.pdf)

Gitman, L. & Zutter, C.(2019). Principles of Managerial Finance. Pearson.  
<http://www.pearson.com/us/higher-education/product/Gitman-Principles-of-Managerial-Finance-13th-Edition/9780136119463.html>

Gitman, L. & Zutter, C. (2021). Principios de administración financiera (15a ed.). Pearson.  
[https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion\\_general/book/pcipios-adm-finan-12edi-gitman.pdf](https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/pcipios-adm-finan-12edi-gitman.pdf)

Gonzales, R. (2013). Técnicas de procesamiento y recolección de los datos. Venezuela

Gordillo, N. (2007). Metodología, método y propuestas metodológicas en Trabajo Social.

Jaramillo, J. & Velásquez, E. (2018).El apalancamiento financiero como determinante en la productividad.España: Editorial Academia Española Recuperado de <https://www.eae-publishing.com/catalog/details/store/gb/book/978-620-2-17046-8/el-apalancamiento-financiero-como-determinante-en-la-productividad>

Keown, A. & Petty, J. (2018). Fundamentos de finanzas corporativas. Pearson.  
[https://www.economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion\\_general/book/finanzas-corporativas-berk.pdf](https://www.economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/finanzas-corporativas-berk.pdf)

Loggiodice, Z. (2012). La gestión del conocimiento como ventaja competitiva para las agencias de viajes y turismo. *Eumed. net*, 1, 1-247.

Molina, A. & Cardona, L. (2015). El nuevo marketing relacional: cómo obtener el máximo valor de los clientes en la era digital. Ediciones Deusto.  
<https://www.redalyc.org/pdf/870/87041161004.pdf>

Nicaragua, E. (2018). Metodología de la investigación e investigación aplicada para Ciencias Económicas y Administrativas. *Revista de La Universidad Autónoma*, 1, 1-89.

Nieves, L. (2012). Finanzas corporativas en la práctica España, editorial Delta publicaciones.

Palmero, S. (2021). La enseñanza del componente gramatical: El método deductivo e inductivo.

Pino, R. (2020). marzo 1). Diseño metodológico de una investigación. Recuperado de  
<https://www.gestiopolis.com/disenometodologico-de-una-investigacion/>

Ponce, O. (2019). Introducción a las finanzas. España, editorial Área de innovación y desarrollo, SL.

Ponce, O. (2019). Introducción a las Finanzas. España. Editorial área de innovación y Desarrollo S.L.

Ross, S., Westerfield, R. & Jordan, B. (2019). Fundamentos de finanzas corporativas. McGraw-Hill.

[https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25491w/Fundamentos\\_de\\_Finanzas\\_Corporativas1.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25491w/Fundamentos_de_Finanzas_Corporativas1.pdf)

Ross, S., Westerfield, R., & Jordan, B. (2020). Fundamentals of Corporate Finance (12th ed.). McGraw-Hill Education.

[https://www.economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion\\_general/book/libro-finanzasross.pdf](https://www.economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/libro-finanzasross.pdf)

Saldaña, J. & De los Godos, L. (2019). Diseños de investigación para tesis de posgrado. Revista peruana de psicología y trabajo social, 7(2), 71-76.

Sánchez, J. (2002). Análisis de la rentabilidad de la empresa. 5campus.com, Análisis contable <http://www.5campus.com/leccion/anarenta>.

Sparza, J. (2010) Apalancamiento operativo financiero y total. Colombia <http://web.uqroo.mx/archivos/jlesparza/acpef140/3.3%20Grados%20apalancaamiento.pdf>

Tamayo, M. (1997). El proceso de investigación científica. México, Editorial Noriega editores. Tendencias y Retos: Iss. 12, Artículo 8.

Tevni, G. (2020). Tipos de investigación. <file:///A/investipos.htm> (p. 1).

Valderrama, S. (2017). Pasos para elaborar proyectos de tesis de investigación científica. <https://slideplayer.es/slide/11655410/>. viajes y turismo

Weston, J., Copeland, T., & Copeland, J. (2005). Finanzas en administración. Pearson Educación. <https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=5836>

Zamora, I. (2008). Rentabilidad y ventaja comparativa: un Análisis de los sistemas de producción de Guayaba en el estado de Michoacán. México

## APENDICE

### Apéndice 1: Encuesta aplicada a travez del cuestionario

#### Encuesta

La presente encuesta tiene como fin recoger información especializada de interés para el estudio el mismo que está referido a “*Apalancamiento Financiero Y Rentabilidad En Las Empresas Del Sector Servicios De Call Center, Miraflores – Lima, 2022*”. Al respecto se le solicita que marque con un aspa (X) alternativa de su preferencia. La encuesta tiene fines académicos y es anónima.

Gracias por su participación.

1. En su opinión ¿el endeudamiento debe ser analizado previo a la decisión de un apalancamiento financiero?

Totalmente de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Indeciso ( )

En desacuerdo ( )

Totalmente en desacuerdo ( )

2. Cree Ud. ¿Qué porcentaje de tasas de interés debe ser tomado en cuenta al evaluar la decisión de un apalancamiento financiero?

Totalmente de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Indeciso ( )

En desacuerdo ( )

Totalmente en desacuerdo ( )

3. Considera Ud. ¿Qué el plazo de endeudamiento repercute en el apalancamiento financiero?

Totalmente de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Indeciso ( )

En desacuerdo ( )

Totalmente en desacuerdo ( )

4. En su opinión, ¿las inversiones tienen efectos positivos ante un probable apalancamiento financiero?

Totalmente de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Indeciso ( )

En desacuerdo ( )

Totalmente en desacuerdo ( )

5. Considera usted ¿qué el apalancamiento financiero beneficia la continuidad de operaciones de las empresas del rubro de call center?

Totalmente de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Indeciso ( )

En desacuerdo ( )

Totalmente en desacuerdo ( )

6. Cree usted ¿qué las ventas netas tienen un efecto considerable en la rentabilidad?

Totalmente de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Indeciso ( )

En desacuerdo ( )

Totalmente en desacuerdo ( )

7. Considera usted ¿qué el nivel de capacidad de pago tiene un efecto considerable en la rentabilidad?

Totalmente de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Indeciso ( )

En desacuerdo ( )

Totalmente en desacuerdo ( )

8. Cree usted ¿qué los recursos respaldan o garantizan el logro de la rentabilidad?

Totalmente de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Indeciso ( )

En desacuerdo ( )

Totalmente en desacuerdo ( )

9. En su opinión ¿el beneficio neto determinado evidencia una rentabilidad satisfactoria para los socios?

Totalmente de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Indeciso ( )

En desacuerdo ( )

Totalmente en desacuerdo ( )

10. Cree usted ¿qué la rentabilidad de las empresas del rubro de call center es sostenible en el tiempo y garantiza la continuidad del negocio?

Totalmente de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Indeciso ( )

En desacuerdo ( )

Totalmente en desacuerdo ( )

## Apéndice 2: Ficha de validación

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : DR. DEMETRIO PEDRO DURAND SAAVEDRA
- 1.2 GRADO ACADÉMICO : DOCTOR CONTABILIDAD
- 1.3 INSTITUCIÓN QUE LABORA : UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES
- 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : APALANCAMIENTO FINANCIERO Y RENTABILIDAD EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DE CALL CENTER, MIRAFLORES – LIMA, 2022
- 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : KAROL PAOLA MORON CASTILLO
- 1.6 DOCTORADO O MAestrÍA : TITULO PROFESIONAL
- 1.7 CRITERIO DE APLICABILIDAD : .....

	a) De 01 a 09: (No válido, reformular)	b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
	b) De 12 a 15: (Válido, mejorar)	d) De 15 a 18: Válido, precisar
	c) De 18 a 20: (Válido, aplicar)	

### II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(01 - 09)	(10 - 12)	(12 - 15)	(15 - 18)	(18 - 20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				x	
2. OBJETIVIDAD	Está formulado con conductas observables.					x
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					x
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.					x
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					x
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					x
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.					x
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables.					x
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					x
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.				x	
SUB TOTAL					8	40
TOTAL						48

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) : 48 x 0.4 = 19.20

VALORACIÓN CUALITATIVA : Válido

OPINIÓN DE APLICABILIDAD : Aplicar

Lugar y fecha: Lima, 10 de junio del 2023

... Firma y Post Firma del expert

## Ficha de validación

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : DR. MIGUEL ANGEL SUAREZ ALMEIRA
- 1.2 GRADO ACADÉMICO : DOCTOR CONTABILIDAD
- 1.3 INSTITUCIÓN QUE LABORA : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
- 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : APALANCAMIENTO FINANCIERO Y RENTABILIDAD EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DE CALL CENTER, MIRAFLORES – LIMA, 2022
- 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : KAROL PAOLA MORON CASTILLO
- 1.6 DOCTORADO O MAestrÍA : TITULO PROFESIONAL
- 1.7 CRITERIO DE APLICABILIDAD : .....

	a) De 01 a 09: (No válido, reformular)	b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
	b) De 12 a 15: (Válido, mejorar)	d) De 15 a 18: Válido, precisar
	c) De 18 a 20: (Válido, aplicar)	

### II. ASPECTOS A EVALUAR:

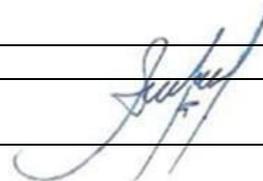
INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno (15 - 18)	Excelente
		(01 - 09)	(10 - 12)	(12 - 15)	04	(18 - 20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				x	
2. OBJETIVIDAD	Está formulado con conductas observables.				x	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				x	
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.				x	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					x
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.				x	
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.					x
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables.					x
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					x
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.				x	
SUB TOTAL					24	20
TOTAL						44

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) : 44 x 0.4 = 17.60

VALORACIÓN CUALITATIVA : Válido

OPINIÓN DE APLICABILIDAD : Aplicar

Lugar y fecha: Lima, 10 de junio del 2023



.....  
Firma y Post Firma del experto

## Ficha de validación

### I. DATOS GENERALES:

1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : DR. Sabino Mariano de la Cruz Carrion  
 1.2 GRADO ACADÉMICO : DOCTOR CONTABILIDAD  
 1.3 INSTITUCIÓN QUE LABORA : UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES  
 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : APALANCAMIENTO FINANCIERO Y RENTABILIDAD EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DE CALL CENTER, MIRAFLORES – LIMA, 2022  
 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : KAROL PAOLA MORON CASTILLO  
 1.6 DOCTORADO O MAESTRÍA : TITULO PROFESIONAL  
 1.7 CRITERIO DE APLICABILIDAD : .....

	a) De 01 a 09: (No válido, reformular)	b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
	b) De 12 a 15: (Válido, mejorar)	d) De 15 a 18: Válido, precisar
	c) De 18 a 20: (Válido, aplicar)	

### II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(01 - 09)	(10 - 12)	(12 - 15)	(15 - 18)	(18 - 20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				x	
2. OBJETIVIDAD	Está formulado con conductas observables.				x	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					x
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.				x	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					x
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.				x	
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.				x	
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables.					x
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					x
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.				x	
SUB TOTAL					24	20
TOTAL						44

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) : 44 x 0.4 = 17.60

VALORACIÓN CUALITATIVA : Válido

OPINIÓN DE APLICABILIDAD : Aplicar

Lugar y fecha: Lima, 10 de junio del 2023

.....  




25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
27	1	1	1	2	3	2	2	2	2	4	3
28	1	1	1	3	2	2	3	2	2	2	2
29	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1
30	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	1	1	1	2	4	2	2	2	2	4	4
33	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2
34	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
35	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
36	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1
37	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2
38	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2
39	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2
40	1	1	1	1	3	5	4	2	3	3	4
41	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3
42	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
44	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2
45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
47	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2
48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
49	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
50	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
51	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3
52	1	2	2	3	3	1	3	2	3	3	3
53	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
54	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1
55	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3



<b>87</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
<b>88</b>	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1
<b>89</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
<b>90</b>	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1
<b>91</b>	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1
<b>92</b>	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3
<b>93</b>	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
<b>94</b>	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2
<b>95</b>	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>96</b>	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1
<b>97</b>	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
<b>98</b>	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1
<b>99</b>	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>100</b>	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
<b>101</b>	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2
<b>102</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>103</b>	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
<b>104</b>	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
<b>105</b>	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
<b>106</b>	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1
<b>107</b>	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
<b>108</b>	1	1	1	2	2	3	3	2	2	2	1
<b>109</b>	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1
<b>110</b>	2	1	1	2	3	3	3	3	2	2	4
<b>111</b>	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>112</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>113</b>	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3
<b>114</b>	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>115</b>	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2
<b>116</b>	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>117</b>	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3

<b>118</b>	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2
<b>119</b>	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>120</b>	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2