



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**PROPUESTA DE MEJORA EN LA TOMA DE DECISIONES
ORGANIZACIONALES Y SU EFECTO EN LA
RENTABILIDAD DE LAS PYME DEL PERÚ, SECTOR
SERVICIOS: CASO SERVICIOS GENERALES GIONIC
E.I.R.L., CHIMBOTE, 2023.**

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

AUTORA

VILLANUEVA GOMEZ, ANABELL ALEXANDRA

ORCID: 0000-0002-8809-9740

ASESOR

GONZALES RENTERIA, YURI GAGARIN

ORCID: 0000-0002-6859-7996

CHIMBOTE – PERÚ

2023



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ACTA N° 0253-064-2023 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **09:00** horas del día **06** de **Agosto** del **2023** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **CONTABILIDAD**, conformado por:

ESPEJO CHACON LUIS FERNANDO Presidente
MONTANO BARBUDA JULIO JAVIER Miembro
SOTO MEDINA MARIO WILMAR Miembro
Dr. GONZALES RENTERIA YURI GAGARIN Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA EN LA TOMA DE DECISIONES ORGANIZACIONALES Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LAS PYME DEL PERÚ, SECTOR SERVICIOS: CASO SERVICIOS GENERALES GIONIC E.I.R.L., CHIMBOTE, 2023.**

Presentada Por :
(0103161201) **VILLANUEVA GOMEZ ANABELL ALEXANDRA**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **MAYORIA**, la tesis, con el calificativo de **13**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Contador Público**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

ESPEJO CHACON LUIS FERNANDO
Presidente

MONTANO BARBUDA JULIO JAVIER
Miembro

SOTO MEDINA MARIO WILMAR
Miembro

Dr. GONZALES RENTERIA YURI GAGARIN
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA EN LA TOMA DE DECISIONES ORGANIZACIONALES Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LAS PYME DEL PERÚ, SECTOR SERVICIOS: CASO SERVICIOS GENERALES GIONIC E.I.R.L., CHIMBOTE, 2023. Del (de la) estudiante VILLANUEVA GOMEZ ANABELL ALEXANDRA, asesorado por GONZALES RENTERIA YURI GAGARIN se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 00% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 06 de Setiembre del 2023

Mg. Roxana Torres Guzmán
Responsable de Integridad Científica

Dedicatoria

A Dios, porque está conmigo siempre y a mi familia quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía

Y finalmente a mi Asesor del curso de tesis por compartir sus conocimientos y valores en cada clase y brindarnos el apoyo suficiente para termina la carrera profesional

Agradecimiento

A Dios por todas sus bendiciones, a mi madre quien han sabido darme su ejemplo de trabajo y honradez y también por su apoyo y paciencia en este trabajo de tesis.

A la Universidad por permitirme formar parte de sus estudiantes, a los profesores por guiarme y por proporcionarme los conocimientos necesarios para mi formación profesional

Índice General

| | |
|---|----------|
| Carátula..... | I |
| Acta de jurado..... | II |
| Evidencia de originalidad..... | III |
| Dedicatoria..... | IV |
| Agradecimiento..... | V |
| Índice General..... | VI |
| Lista de Cuadros..... | IX |
| Lista de Figuras..... | X |
| Resumen..... | XI |
| Abstract..... | XII |
| I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 1 |
| 1.1. Descripción del problema | 1 |
| 1.2. Formulación del problema | 6 |
| 1.3. Justificación del problema | 6 |
| 1.3.1. Justificación teórica | 6 |
| 1.3.2. Justificación práctica..... | 7 |
| 1.3.3. Justificación metodológica..... | 7 |
| 1.4. Objetivo General..... | 7 |
| 1.5. Objetivos Específicos..... | 7 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 8 |
| 2.1. Antecedentes..... | 8 |
| 2.1.1. Antecedentes Internacionales..... | 8 |
| 2.1.2. Antecedentes Nacionales | 9 |
| 2.1.3. Antecedentes Regionales | 11 |
| 2.1.4. Antecedentes Locales..... | 13 |
| 2.2. Bases Teóricas | 15 |
| 2.2.1. Pymes..... | 15 |

| | |
|---|----|
| 2.2.1.1. Concepto | 15 |
| 2.2.1.2. Características | 16 |
| 2.2.2. Toma de decisiones | 17 |
| 2.2.2.1. Concepto | 17 |
| 2.2.2.2. Características | 18 |
| 2.2.3. Herramientas para la toma de decisiones estratégicas | 19 |
| 2.2.4. Importancia de la toma de decisiones | 20 |
| 2.2.5. Rentabilidad | 21 |
| 2.2.5.1. Concepto | 21 |
| 2.2.6. La rentabilidad en el análisis Contable | 22 |
| 2.2.7. La rentabilidad económica | 23 |
| 2.2.8. La rentabilidad financiera | 24 |
| 2.2.9. Las Pymes en el Perú | 25 |
| 2.2.9.1. Concepto | 25 |
| 2.2.9.2. Legislación | 27 |
| 2.2.10. Estructura organizacional | 27 |
| 2.2.11. Teoría de la rentabilidad | 28 |
| 2.2.12. Teoría de la toma de decisiones | 29 |
| 2.2.13. Teoría de las Pyme | 29 |
| 2.3. Hipótesis | 29 |
| III. METODOLOGÍA | 30 |
| 3.1. Nivel, Tipo y Diseño de Investigación | 30 |
| 3.2. Población y Muestra | 31 |
| 3.3. Variables. Definición y Operacionalización | 32 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información | 33 |
| 3.5. Método de análisis de datos | 33 |
| 3.6. Aspectos Éticos | 34 |
| IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 35 |
| V. CONCLUSIONES | 46 |
| VI. RECOMENDACIONES | 48 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 52 |
| ANEXOS | 59 |
| Anexo 1. Matriz de Consistencia | 59 |
| Anexo 2. Instrumento de recolección de información | 60 |

| | |
|---|----|
| Anexo 3. Validez del instrumento | 63 |
| Anexo 4. Confiabilidad del instrumento..... | 66 |
| Anexo 5. Consentimiento informado..... | 67 |
| Anexo 6. Documento de aprobación de institución para la recolección de la información | 68 |
| Anexo 7. Evidencia de ejecución..... | 69 |
| Anexo 8. Fichas Bibliográficas..... | 70 |

Lista de Cuadros

| | |
|---|----|
| Cuadro 1. Resultados del Objetivo Específico 1..... | 38 |
| Cuadro 2. Resultados del Objetivo Específico 2..... | 41 |
| Cuadro 3. Resultados del Objetivo Específico 3..... | 42 |

Lista de figuras

No aplica en esta investigación

Resumen

Sin duda, es de mencionar que cuando se toma una incorrecta toma de decisiones se constituye en un desafío importante, aunado a ello, corresponde señalar que la rentabilidad por el mismo enfoque requiere que se genera en una empresa suficiente utilidad, siendo por lo mencionado que, en la presente investigación se planteó como objetivo general: determinar los efectos de las decisiones organizacionales en la rentabilidad de las PYME del Perú, sector servicios: caso Servicios Generales Gionic E.I.R.L. y proponer mejoras. La metodología fue de tipo cualitativa, de nivel descriptivo, de diseño no experimental. Como técnica se utilizó la encuesta con preguntas cerradas, se obtuvo como resultados que los efectos de las decisiones organizacionales en la rentabilidad de las PYME del sector servicios del Perú constituye un factor importante para la toma de las decisiones individuales y grupales. Con respecto a determinar si Servicios Generales Gionic E.I.R.L., se obtuvo que sí utiliza la herramienta de la planificación estratégica y sobre el análisis comparativo sobre las decisiones organizacionales en la rentabilidad de las PYME y si utiliza la herramienta de planificación estratégica se determinó que ambos coinciden. Como conclusión se tuvo que con respecto a la toma de decisiones que se da en el mundo empresarial se constituye como un pilar fundamental para el desarrollo de herramientas que permitan la mejora de la productividad de una empresa, en este caso las PYMES, debido a que puede de esta manera darse el rumbo de la organización y el cumplimiento de las metas.

Palabras Clave: Pyme, Rentabilidad y Toma de decisiones.

Abstract

Undoubtedly, it is worth mentioning that when incorrect decision-making is made, it constitutes an important challenge, in addition to this, it should be noted that profitability for the same approach requires that sufficient utility be generated in a company, being for the aforementioned that, in the present investigation the general objective was: to determine the effects of organizational decisions on the profitability of SMEs in Peru, service sector: General Services Gionic E.I.R.L. and propose improvements. The methodology was of a qualitative type, of a descriptive level, of a non-experimental design. As a technique the survey with closed questions was used, it was obtained as results that the effects of organizational decisions on the profitability of SMEs in the service sector of Peru constitute an important factor for making individual and group decisions. With respect to determining if Servicios Generales Gionic E.I.R.L., it was obtained that it does use the strategic planning tool and on the comparative analysis of organizational decisions in the profitability of SMEs and if it uses the strategic planning tool, it was determined that both coincide. As a conclusion, it was concluded that with respect to decision-making that occurs in the business world, it is constituted as a fundamental pillar for the development of tools that allow the improvement of the productivity of a company, in this case SMEs, because In this way, the direction of the organization and the fulfillment of the goals can be given.

Keywords: Pyme, Profitability and Decision making.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Cómo bien se sabe en la actualidad, las Pymes vienen a representar piezas claves para el incremento del crecimiento potencial en todo América Latina, también es de mencionar que, estas empresas tienen su característica principal en su heterogeneidad por su acceso a los mercados, a las tecnologías y al capital humano, también, así como su vinculación con otras empresas, cuyos factores trae consigo la afectación de su productividad, así como la capacidad de exportación y su crecimiento (Delfín y Acosta, 2016).

También, podemos afirmar que cerca del 10% de las Pymes en Latinoamérica realizan exportación de parte de su producción, por otro lado, en Europa la parte de Pymes que exportan asciende a un 40% del total que se encuentran en esa región, las Pymes en Latinoamérica tienen la formación de un conjunto heterogéneo, el cual tiene su variación en lo que respecta a las microempresas en el autoempleo con respecto a la situación de informalidad hasta las empresas que son de carácter de innovación, teniéndose una alta capacidad y eficiencia en lo que respecta a la exportación. Con respecto a la aplicación de las políticas que se dan de manera coherente y coordinada, se puede afirmar que las Pymes se constituyen en agentes para el cambio estructural que se da mediante la contribución al aumento de la productividad.

Por otro lado, cabe mencionar que, las microempresas, las pequeñas y las medianas empresas, que a la fecha se denominan Pymes, vienen a englobar más de las dos tercias partes de la totalidad de empleos que se dan en el mundo, y que, además traen como mayor aumento parte de nuevos puestos de trabajo. Pese a lo mencionado en párrafos precedentes las Pymes en la actualidad continúan enfrentándose ante importantes desafíos en lo concerniente a las condiciones de trabajo, con lo que respecta a la productividad y con lo que respecta al nivel de informalidad por las actividades que realizan.

Uno de los temas centrales que abarca la función de carácter esencial que viene a cumplir las empresas emergentes y las pequeñas empresas, viene a ser la creación de empleos y que se promueva el crecimiento económico. Asimismo, se debe mencionar que las pequeñas y medianas empresas representan la mayoría de los negocios que a la fecha existen en los países que tienen un ingreso bajo. También, además de que impulse el crecimiento y la

fomentación de empleo, las pymes vienen a desempeñar un papel mucho más importante dado que, abordan desafíos urgentes para el desarrollo, en manera especial aquellos que se relacionan con la sostenibilidad y con respecto a la prestación de servicios.

Con respecto a la valoración del papel que desarrollan las Pymes en cuanto a l desarrollo económico, se ha encontrado sujeta a una evolución de carácter pendular que se ha venido dando a lo largo de las últimas décadas, cabe destacar que, en los años setenta del siglo pasado, la pequeña empresa era considerada como aquella distorsión del proceso al desarrollo, la cual tenía identidad con la gran empresa y en concentración al capital. A raíz de la crisis económica que se dio en los años setenta y pese a las dificultades por las cuales venía atravesando los modelos de la empresa fordista, se realizó una reconsideración de la importancia que tenían las Pymes, de esta manera aumentando y dando a notar su potencial respecto al fomento del empleo, así como su dinamismo innovador, así como su capacidad de la adaptación a los numerosos cambios.

En la actualidad a su vez, viene en discusión la repercusión de los cambios en cuanto a la escena mundial acerca de la competitividad de las Pymes, con respecto a este extremo, se dan algunas opiniones las cuales cuestionan las potencialidades en el contexto donde yace el enfrentamiento a la competencia de la empresa multinacional, la cual se constituye en la única protagonista del proceso de globalización, teniendo esta perspectiva es de mencionar que, diversos autores defienden que se ha estado brindando acentuación con respecto a la centralización internacional de control, la cual se asocia a la homogeneidad en el mercado y con lo que constituye y engloba a la globalización de la industria, la cual se encuentra encabezada por grandes corporaciones. Por el contrario, observando desde otros ámbitos se resalta la importancia concerniente a los emprendedores y los referentes a las Pymes, debido a que se enfoca en la economía global, como aquella fuente de un dinamismo económico e innovador, que trae consigo estrategias para el desarrollo, especialmente para combatir la pobreza.

Se toma en consideración que, el desarrollo de una empresa se da en la medida que los encargados de la gestión empresarial, renueven, obtenga o de alguna manera actualicen el manejo en cuanto a las prácticas de gestión y que a su vez estas sean pertinentes con respecto al tamaño de la organización, y también con respecto al giro de su actividad. Sin embargo, pese a ello en una encuesta que se realizó por el INEI en el año 2012 se demostró que la organización respecto al personal de las Pymes de encuentran rezagados, dado esto que el

4.4% de los conductores pertenecientes a las microempresas viene asistiendo a las capacitaciones que se realizan en torno a la gestión de recursos humanos. Asimismo, hubo un registro en que asisten en mayor cantidad, por ejemplo, teniéndose que, el 19.0% asiste a las capacitaciones sobre marketing, el 10.2% a la calidad, el 10.1% a las exportaciones y el 9.7% a la formalización.

También debe mencionarse sobre las Pymes que se constituyen en un pilar fundamental en cuanto al desarrollo económico sustentable, dado que vienen a ser generadoras de las riquezas, más aun cuando se trata de entes dinámicos que permiten identificar, explotar y desarrollar nuevas actividades productivas, asimismo, con respecto a estas debe decirse que son organizaciones que se han venido adaptando a las nuevas tecnologías para poder tener más facilidad, tanto en su planeación como en su organización. Asimismo, se adiciona el hecho que dichas organizaciones deben de perdurar en los mercados referentes a las altas competencias, pero que para ello deben de alcanzar un gran desarrollo empresarial que permita que perduren en el mercado, debido a que, mediante el crecimiento económico, la cultura empresarial, el liderazgo y la innovación generará que las Pymes integren un desarrollo empresarial (González, 2016).

Las Pymes no sólo bastan de un crecimiento económico, ya que, en cuanto se obtenga la misma producción y a su vez el máximo beneficio se tiene por determinada la medida y a su vez se inspira para con los principios de la eficiencia y la rentabilidad, sino que a su vez tiene la búsqueda en que otros factores tengan reflejo en su productividad.

Cabe destacar que existen tres criterios, los cuales se encuentran comúnmente aplicados tanto a la productividad, por lo cual resulta de importancia necesaria para poder definir en su comprensión a la eficiencia, eficacia y efectividad, debido a que la eficiencia viene a ser utilizada con el fin de dar cuenta sobre el uso de los recursos y aquel cumplimiento de las actividades que conciernen a dos acepciones, una de ellas hace referencia a la cantidad sobre los recursos utilizados y la segunda como el grado en el que se aprovechan los recursos que se utilizan y la transformación de estos (Romero, 2006).

López (2023) establece que, La toma de decisiones en una empresa es el proceso mediante el cual sus integrantes seleccionan, entre varias alternativas, aquellas que están alineadas con el propósito, necesidades y objetivos de la organización. (p.1)

Debemos tomar en cuenta que, en el transcurso de nuestras vidas debemos tomar cientos de decisiones, las cuales traen como consecuencia una afectación que puede darse tanto de forma positiva, así como de forma negativa, así cabe decir que, con las empresas pasa lo mismo, ya que a lo largo de todos los días se toman diversos tipos de decisiones que marcan el devenir de las mismas, tanto a corto como a largo plazo, pudiendo de esta manera llevarlas al éxito o al fracaso, entonces con lo que concierne netamente a la toma de decisiones de una empresa, ésta va a determinar el futuro de la misma.

La toma de decisiones de una empresa se viene a constituir como aquel proceso por el cual se escoge una opción dentro de varias posibilidades frente al afrontamiento de los problemas y que de esta manera se pueda solucionar o pueda determinarse como debe llevarse a cabo ciertas acciones las cuales pueden afectar una empresa, tanto en el ámbito de áreas pequeñas como en las áreas grandes.

A través de la toma de decisiones en una empresa puede determinarse una situación o un problema que puede venirse dando, asimismo, se pueden analizar posibles alternativas que pueden presentarse para que pueda solucionarse y de esta manera se pueda aplicar la más adecuada para su solución y pueda conseguirse el objetivo deseado.

Sobre los tipos de tomas de decisiones existen varios dentro de una empresa, en muchas ocasiones se brinda en base a la función del tamaño, pero cabe recalcar que el proceso para las grandes empresas no es lo mismo, debido a que existe delegación, tanto para las empresas de carácter familiar como para los otros tipos de Pymes, donde los encargados tomen decisiones, esto en su mayoría suele ser en la formación de un grupo pequeño de personas (Lemontench, 2020).

Entre los tipos de toma de decisiones encontramos (i) las decisiones de dirección, las cuales consisten en aquellas mediante las cuales los directivos de una compañía en las Pymes deciden, cabe destacar que, en las Pymes es lo más habitual, a diferencia de las grandes empresas que con respecto a la toma de decisiones en muchas ocasiones se delega, siempre quedando a cargo de dirección mediante el estudio de los resultados y la planificación de las medidas. También encontramos a (ii) las decisiones estratégicas, las cuales se encargan para la preparación del futuro de la empresa, es decir, son aquellas decisiones las cuales se toman con el fin de obtener resultados a largo y a medio plazo, también cabe mencionar que, estas decisiones las toma gerencia. Dentro de estas decisiones encontramos a “la planificación financiera, las

políticas de retribución y la salida al mercado internacional”. Otro de los tipos de toma de decisiones encontramos a (iii) las decisiones individuales, que hacen alusión a que son aquellas mediante cualquier empleado perteneciente a una empresa en la toma de decisiones día a día, dado que, el control respecto de las decisiones viene a ser fundamental, debido a que, un error que se repite en el tiempo puede traer consecuencias en el ámbito económico para la empresa. Otro de los tipos de toma de decisiones es (iv) las decisiones operativas, las cuales consisten en que son aquellas mediante la cual se toman para la realización de la gestión para la empresa, es decir, mediante esta se pueden alcanzar los objetivos que son a corto plazo o de manera inmediata, asimismo, estas decisiones pueden ser tomadas mediante los trabajadores ya sea en enfoque individual o por los departamentos que divide cada empresa. Entre los ejemplos de decisiones operativas encontramos a la “adaptación de la normativa de protección de datos, la selección de proveedores y el control de cobros y pagos”. Otro de los tipos de toma de decisiones es (v) las decisiones rutinarias o programadas, las cuales son aquellas las cuales vienen a realizarse de forma habitual y que, por lo demás tienen su guía en un procedimiento ya establecido (Espinoza, 2021).

Debe tomarse en cuenta también que, con respecto a las microempresas estas vienen a sostener la economía del Perú, y que, a su vez del mismo modo con respecto a nuestra región Ancash se encuentra esta misma característica, debido a que así se ratifica los más de 46 mil negocios que se registran en la Dirección Regional de Desarrollo Empresarial del Ministerio de la Producción. Debe tenerse que, de ese total, el 70% tienen actividad en el comercio, así como los restaurantes, y negocios que se relacionan a la venta de prendas de vestir y así como también otro tipo de ventas de artículos. Por otro lado, el 30% de ello se encuentra vinculado a la manufactura, la construcción en cuanto al sector agropecuario y con respecto a la pesca. Por lo tanto, cabe mencionar también que, en la ciudad de Chimbote existe una brecha en los sectores económicos, debido a que, esta es amplia y a su vez existe disparidad en cuanto a los ingresos económicos de las familias, por lo cual se ve reflejado en la pobreza y dicho esto esta pobreza se encuentra relacionada al desempleo, asimismo, desde este modo se observa que es imperativo por reconocer la existencia y la necesidad de la permanencia de las Pymes en cuanto a nuestra localidad de Chimbote, por lo que, para ellos sus propietarios deben dirigirse de manera eficiente realizando el uso de las herramientas gerenciales como aquel planeamiento de estrategia para que pueda alcanzarse la competitividad que requiere una Pyme.

Debemos mencionar que, a casi dos años a raíz de la pandemia, se observa una clara evolución con respecto en cuanto a los procesos de transformación digital de las Pymes peruanas, debe tenerse en cuenta que este cambio se pone en manifiesto mediante la observación de que un 76% de las Pymes consideran que, por cuanto lo que respecta a la tecnología es importante para aplicar el modelo de trabajo que se requiera, ya sea de manera presencial, remota o híbrida.

Habiendo descrito la problemática en los párrafos que preceden, indico que la empresa materia de estudio de caso es Servicios Generales Gionic E.I.R.L., con número de RUC. 20532018146, con domicilio fiscal en Urbanización: 21 de abril , Mz. B10 Lote. 18, con fecha de inicio de actividades el 1 de junio del 2011, dicha empresa se dedica a la actividad de prestar servicios de transporte de personal a empresas agrícolas, asimismo, es de mencionar que, por las siglas desglosadas de su nombre comercial, se trata de una empresa individual de responsabilidad limitada, esta empresa se ha visto afectada debido a que, cuenta con escasos registros contables, y se observa que con respecto a las listas de sus precios no se cubren los costos totales, asimismo, observamos que debido a la pandemia muchas de las PYMES del Perú se vieron afectadas, y que cotidianamente las PYMES enfrentan problemas respecto a la falta de estados financieros reales y el hecho de no contar con información oportuna. Por otro lado, debido a los hechos suscitados y descritos, las decisiones organizacionales tomadas, generaron falta de planeación, un alto endeudamiento sin tener un previo análisis, falta de estudio en el sector económico, lo que generó que se vea afectada la rentabilidad de la Pyme materia de análisis.

1.2. Formulación del problema

¿Cuáles son los efectos de las decisiones organizacionales en la rentabilidad de las PYME del Perú, sector servicios: caso Servicios Generales Gionic E.I.R.L., Chimbote 2023; y cómo mejorar?

1.3. Justificación del problema

1.3.1. Justificación teórica

En el ámbito teórico se justificó debido a que, los resultados se han dado contrastadamente con la teoría de expertos que han tenido profundización en cuanto al tema por muchos años.

1.3.2. Justificación práctica

La presente tesis, en el ámbito práctico se justificó por cuanto se basa que las Pymes a diario vienen afrontando un gran desafío, debido que desde su nacimiento por diversos factores tanto de índole normativa, así como teniéndose el tejido empresarial se vuelve muy competitivo debido a la actual demanda que se presenta frente a los consumidores. Sumado a ello, debemos tener en cuenta lo que atravesó el mundo debido a la crisis sanitaria por la pandemia.

1.3.3. Justificación metodológica

Metodológicamente se justificó en cuanto a las técnicas y procedimientos científicos que se van a seguir para el análisis de datos.

1.4. Objetivo General

Determinar los efectos de las decisiones organizacionales en la rentabilidad de las PYME del Perú, sector servicios: caso Servicios Generales Gionic E.I.R.L. y proponer mejoras.

1.5. Objetivos Específicos

- 1.- Identificar el efecto de las decisiones organizacionales en la rentabilidad de las PYME del sector servicios del Perú.
- 2.- Determinar si Servicios Generales Gionic E.I.R.L. utiliza la herramienta de planificación estratégica.
- 3.- Identificar el efecto de las decisiones organizacionales en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Gionic E.I.R.L. 2023.
- 4.- Realizar una propuesta de mejora sobre las decisiones organizacionales con efecto en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Gionic E.I.R.L.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

López et al. (2020) en la investigación titulada: La toma de decisiones y la eficacia organizativa en las PYMES comerciales de la ciudad de Ambato (Ecuador), donde su objetivo fue: Analizar los factores que contribuyen al proceso de toma de decisiones en las pequeñas y medianas empresas (Pymes) comerciales de la ciudad de Ambato-Ecuador, con respecto a su metodología es de carácter cualitativo, el cual se encuentra basado en un diseño de carácter sistemático, con respecto al instrumento de recolección de datos fue una entrevista sistematizada, con respecto a los resultados se encontró que el uso de información (25,13%), eficacia organizativa (19,09%) y calidad de la decisión (17,59%) son los factores que influyen significativamente en las decisiones tomadas por los líderes de las Pymes comerciales locales. Como conclusiones se corroboró y se enfatizó que el tomar decisiones de calidad permite cumplir con los objetivos empresariales, optimizar el rendimiento de las Pymes locales y prolongar su permanencia en el mercado local y regional.

Gutiérrez y Barandica (2020) en la investigación titulada: Toma de decisiones en la Empresa Tenaris de la ciudad de Cartagena de Indias – departamento de Bolívar, en la cual su objetivo fue: Determinar la toma de decisiones en la empresa TENARIS de la ciudad de Cartagena de indias – Departamento de Bolívar. Con respecto a su metodología fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, de diseño transeccional, de análisis descriptivo, como instrumento de recolección de datos, se utilizó la técnica de la encuesta mediante un cuestionario estructurado por 36 ítems, con respecto a los resultados se encontró que la toma de decisiones en la empresa TENARIS, siendo la dimensión situación actual con el mayor valor, seguidamente de los modelos, con falencias en sus etapas; como conclusión se tuvo que la toma de las decisiones individuales y grupales, mejoran la comunicación y logrando efectividad en los procesos llevados a cabo por sus colaboradores, posibilitando nuevas maneras de inter relación y adaptación a las nuevas dinámicas del entorno.

Saavedra y Camarena (2019) en la investigación titulada: Competitividad de las Pyme y su relación con los sistemas de información, en el cual su objetivo fue: Determinar si existe una relación entre los sistemas de información y la competitividad de las Pyme en la Ciudad de México. Con respecto a la metodología fue de análisis descriptivo y correlacional. En cuanto a los resultados los principales hallazgos mostraron que la implementación de

sistemas de información es incipiente. Asimismo, debe mencionarse que, existe una relación significativa de la competitividad de las Pyme con todos los factores de sistemas de información, y de estos con las Pyme de tamaño micro y pequeñas. Igualmente, se muestra una relación significativa entre dichos factores y los sectores de comercio y servicios de las Pyme. Como conclusiones se encontraron que, las Pyme en la ciudad de México presentan baja competitividad en lo que se refiere a los SI, preocupándose únicamente en las funciones más básicas del desarrollo de este sistema. Así, ellas dejan de lado funciones complejas y avanzadas que podrían brindarle al empresario mejores herramientas para la toma de decisiones, y con ello mejorar su desempeño y su competitividad.

Villalba et al. (2020) en la investigación titulada: Aportes para el fortalecimiento de la competitividad de las pymes, en la cual el objetivo fue: Conocer los componentes para realizar una planificación financiera de un emprendimiento. Con respecto a la metodología fue analítico. Como resultados se encontraron (i) Evidentemente, la mayoría de las pymes en el Paraguay, no se ajustan a estos parámetros, por eso hablar de modernización, pasa primeramente por la instalación de un ecosistema emprendedora. (ii) Atendiendo estos aspectos empresariales requeridos, revela las debilidades de las pymes para configurarse entre las empresas formales, como conclusiones se tuvo que, las pymes como principales aportantes al crecimiento económico del país, están permanentemente siendo objeto de atención de los sectores socioeconómicos públicos y privados. Una de las necesidades para su sobrevivencia y desarrollo; es la su modernización, convirtiéndose en su asignatura pendiente.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Grumberg et al. (2022) en la investigación titulada: Toma de decisiones en una pyme, en el cual su objetivo fue: Demostrar que el Balance General es fundamental para cumplir con aspectos formales, legales e impositivos, pero no es el único instrumento para la toma de decisiones. Con respecto a la metodología del estudio fue de tipo descriptivo, y de nivel exploratorio, como instrumento de recolección de datos se utilizó una entrevista, como resultados se tuvo que, acompañada de la inflación, viene la devaluación de la moneda con respecto al dólar. Durante el 2021, el tipo de cambio sufrió una variación superior al 14.7%. Y, además, en el año 2019 a través de la sanción de la ley 27.541 de "solidaridad social y reactivación productiva", la gente que compraba dólares comenzó a pagar un porcentaje del 30% llamado "Impuesto país", y más tarde se agregaría un 35% correspondiente a

“percepción de impuesto a las ganancias”. Como conclusión se tuvo que, en las pequeñas y medianas empresas, la toma de decisiones es fundamental para desarrollar herramientas que mejoren la productividad de las mismas; ya que son indispensables para definir el rumbo de la organización y determinar las acciones necesarias para cumplir con sus objetivos. Sin duda, estos últimos años han sido un gran desafío; tuvieron que reinventarse, innovar, aplicar nuevas estrategias y desarrollar nuevas herramientas para mantener a flote su operatividad debido a la pandemia declarada en 2020.

Segovia (2020) en la investigación titulada: Contribución del control interno al mejoramiento de la gestión de la Mype estructuras de acero Perú S.A.C., en el año 2019, en el cual su objetivo fue: determinar de qué manera contribuye el control interno al mejoramiento de la gestión de la Mype Estructuras de Acero Perú S.A.C. en el año 2019. Con respecto a la metodología utilizada fue mediante un enfoque cuantitativo, ya que se aplicó una encuesta a todo el grupo censado, con la finalidad de cuantificar los datos; se tiene un nivel descriptivo simple, los resultados de la investigación evidenciaron que, el 100% de los trabajadores conoce la importancia del sistema de control interno y consideran necesario su instalación en la empresa. Como conclusiones se tuvo (i) Según la información recolectada, se puede evidenciar en la MYPE estructuras de acero Perú S.A.C. la existencia de un control interno rudimentario, que no brinda resultados, no puede ser medido, ni refleja resultados confiables que promueva una mejora hacia una gestión ordenada, eficaz y eficiente. Por tanto, se puede decir que, es necesario implementar un sistema de control interno adecuado a los objetivos de la gestión de la empresa. (ii) De la misma manera, a través del presente trabajo de investigación, se ha logrado determinar que sus deficiencias de control interno no han logrado establecer un manual de procedimientos operativos, lo que ha estado afectando directamente la optimización en la gestión de los procesos de todas las áreas involucradas en la gestión.

Requejo y Sánchez (2019) en la investigación titulada: Sistema de toma de decisiones en las pymes caso: empresa la casa del tornillo de la ciudad de Chiclayo, en el cual su objetivo fue: proponer un modelo de toma de decisiones para Pymes, tomando el caso de la Microempresa “La Casa del Tornillo” de la ciudad de Chiclayo. Con respecto a la metodología es un estudio de caso, para la recolección de datos se usó como instrumento la entrevista, la cual estuvo compuesta por 68 preguntas abiertas y fue aplicada al microempresario y Administrador de la empresa. Como resultado se encontró que, el gerente

no cuenta con la ayuda de base de datos de su pyme, entonces necesitaría invertir en un sistema personalizado según el rubro, ámbito (manufactura y/o comercial) y tamaño del negocio. Como conclusiones se tuvo (i) Para demostrar esto primero se Identificó y determinó las características del microempresario al tomar las decisiones, se observó que se basa en la experiencia e intuición, no priorizando las decisiones, ocasionando ineficiencias al solucionar los problemas. (ii) También el estilo de liderazgo reflejado por el microempresario es Generativo Punitivo, ya que es inflexible y posesivo en las decisiones; se identifica que en la Pyme existen valores importantes como la honradez, respeto y responsabilidad, pero a la vez tiene deficiencia en la veracidad al transmitir información u idea.

Rodríguez (2021) en la investigación titulada: El control interno y su influencia en la rentabilidad de la empresa ALSUR PERÚ S.A.C., 2019, en el cual su objetivo fue: Determinar el grado de influencia del control interno en la rentabilidad de la empresa ALSUR PERÚ S.A.C., 2019. Con respecto a su metodología fue de enfoque cuantitativo en la investigación, tipo explicativo, nivel relacional, diseño no-experimental. La población y muestra de la presente investigación, estuvo conformada por 40 colaboradores del área administrativa y contable de la empresa ALSUR PERÚ S.A.C., 2019. Se aplicó la técnica del cuestionario de preguntas, con respecto a los resultados de la investigación se demostró que la implementación del sistema de control interno en la empresa ALSUR PERÚ S.A.C., permitió mejorar la rentabilidad de S/. 125,672,103 en el 2018, a S/154,421,595 en el 2019, presentando un incremento del 13 % en relación al año anterior. Así mismo, de acuerdo con las encuestas realizadas, los participantes manifestaron la importancia que tuvo la implementación del control interno en sus dimensiones de ambiente de control, actividades de control y seguimiento; los cuales han contribuido de manera visible a mejorar la rentabilidad. Finalizada la investigación, se concluye que existe un alto grado de influencia del control interno en la rentabilidad en la empresa ALSUR PERÚ S.A.C. 2019; Asimismo, que los componentes del control interno se alinean a los procesos presentes en la empresa.

2.1.3. Antecedentes Regionales

López y Minaya (2023) en la investigación titulada: Auditoría financiera y toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas de Huaraz, 2022, en la cual su objetivo fue: determinar la relación de la auditoría financiera con la toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas de Huaraz, 2022, la investigación es de tipo aplicada, correlacional-

descriptiva, transversal, ya que se tomó en cuenta un periodo de tiempo para el estudio, los datos se recogieron por medio de la técnica de la encuesta, la muestra fueron 42 empresas Mypes, los resultados obtenidos respecto a la correlación, que el p valor fue de 0.000, valor que permite tomar la decisión de aceptar la hipótesis investigativa y rechazar la nula, además, el nivel de la correlación según Pearson fue 0.516, de los resultados descriptivos se tiene que el 83.3% de los que fueron encuestados, considera que tiene un nivel medio sobre la auditoría financiera y el 64.3% considera que se tiene un nivel medio sobre la toma de decisiones empresariales, por lo que se concluye que la relación de la auditoría financiera con la toma de decisiones es estadísticamente significativa en las micro y pequeñas empresas de Huaraz, 2022, con una correlación directa moderada, cuanto mejor se realice la auditoría financiera, la toma de decisiones empresariales serán de mejor calidad o las más acertadas.

Gil (2020) en la investigación titulada: Decisiones financieras y la rentabilidad en la empresa Agroindustrias Santa María SAC, año 2019, en la cual su objetivo fue: dar a conocer las diversas decisiones de financiamiento con el fin de escoger adecuadamente la mejor opción lo cual ayudaría a mejorar la rentabilidad de las empresas Agroindustria María SAC. El tipo de investigación, es descriptiva, cualitativa y correlacional, llegando a la elaboración del desarrollo de los resultados a través de los instrumentos de estadísticas, de recopilación de información tales como la encuesta y en ella hemos verificado que la mayoría de unidades de medida han dado como respuesta afirmativa. Como conclusiones se tuvo: (i) De acuerdo con la “Hipótesis general” determinado en este estudio, y utilizando el software SPSS 25 para comparar los supuestos generales, y al analizar los resultados, se encontró que el valor de la correlación de Rho Spearman fue de 0,660. Por lo tanto, se confirma la correlación positiva directa entre las decisiones financieras y la rentabilidad de Agroindustria Santa María SAC en 2019. (ii) De acuerdo con el “objetivo específico 1” propuesto en esta investigación y la comparación de la hipótesis específica 1 utilizando el software SPSS 25, al analizar los resultados encontramos que el valor de la correlación de Rho Spearman fue de 0,541. Por lo tanto, existe una correlación positiva considerable, por lo que se puede determinar que existe una relación directa entre estas dos variables, es decir, la decisión de inversión y la rentabilidad de Agroindustria Santa María en 2019.

Valderrama (2020) en la investigación titulada: Estrategias para mejorar la competitividad y aumentar la rentabilidad de los grifos VALEX S.R.L. en Independencia y Huaraz durante el periodo 2020-2025, en el cual su objetivo fue: o aplicar las estrategias más eficientes para

aumentar la rentabilidad y mejorar la ventaja competitiva de los grifos Valex S.R.L. El enfoque es cuantitativo porque se basa en el acopio de información mayormente susceptible de conteo o medición, por medio de instrumentos rigurosamente validados, el instrumento de recolección de datos fue la encuesta, con respecto a los resultados se pudo identificar un grupo de estrategias que podrán ser aplicadas con el fin de aumentar y mejorar la competitividad de los grifos Valex S.R.L. Con respecto a las conclusiones se tuvo (i) Los resultados de la pregunta 1 de la encuesta realizada evidencian que los clientes de Valex S.R.L consideran como más importante y que toda estación de servicio debería ofrecer a sus clientes, a la calidad del servicio y la rápida atención. Por este motivo, Valex S.R.L debe esforzarse en ofrecer un excelente servicio y capacitar a los empleados de manera constante. (ii) Se podrán realizar acciones precisas y que demuestren valor agregado, tales como limpiar vidrios de manera gratuita mientras los clientes esperan que los atiendan, ofrecer el recojo de los desperdicios a los clientes, realizar sorteos semanales, entre otras.

Rojas (2021) en la investigación titulada: Factores que inciden en la toma de decisiones de financiamiento de las empresas peruanas en el periodo del 2017-2018, en el cual su objetivo fue: determinar qué factores, vinculados a las características diferenciales de las empresas peruanas, inciden en la probabilidad por adquirir financiamiento a través de una fuente en específico, en especial, en el otorgado por las entidades bancarias, como resultados se encontró que, en la actualidad el mayor porcentaje de empresas se encuentra dentro de la categoría de Pymes principalmente por no contar con el financiamiento necesario para garantizar el desarrollo y crecimiento sostenido del negocio, como conclusión puede establecerse que el identificar dichos factores permitirá la creación de propuestas enfocadas en trabajar en la optimización de las fuentes de financiamiento ofrecidas a ciertos tipos de empresas e incluso la generación de estrategia, de parte de las fuentes de financiamiento, para alcanzar ser considerados como primera opción por un mayor número de compañías.

2.1.4. Antecedentes Locales

Villanueva (2018) en la investigación titulada: Gestión de calidad en la toma de decisiones de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, 2016, en la cual planteó como objetivo: Determinar cuales con las principales características que presenta la toma de decisiones dada en las micro y pequeñas empresas, asimismo, se debe hacer mención que con respecto a su metodología fue de carácter no experimental y transversal, lo que generó que el instrumento de recolección de

datos fuese un cuestionario. Como resultados se encontró que el total de los encuestados refirió que tienen su permanencia en rubro.

Ascate y Ramos (2019), en la investigación titulada: Análisis de la rentabilidad para la toma de decisiones en la empresa Rositel S.A.C. en el periodo 2018, Chimbote, en la cual tuvo como objetivo: La determinación de como se da la intervención en cuanto a la toma de decisiones tomada por la empresa Rositel S.A.C., en cuanto a la metodología que aplico al estudio realizado fue de carácter no experimental y teniéndose la transversalidad. Con lo que concierne al instrumento de recolección de los datos, fue un cuestionario, como conclusiones se tuvo que al aplicar tanto conocimientos o experiencia del rubro en conjunción con herramientas de análisis de tipo selectiva, da resultados positivos y favorece a empresas medianas como la empresa de estudio.

Poma (2020) en la investigación titulada: Implementación del sistema de control interno y la toma de decisiones en las pymes del distrito de Lima, 2018, en la cual su objetivo fue: describir como influye la incidencia con respecto a la implementación del sistema de control interno con respecto a la toma en cuanto a las decisiones de la Pyme en Lima, con respecto a la metodología aplicada se tuvo que fue de carácter descriptivo, como instrumento fue un cuestionario y el análisis documental y por último, puede decirse que se encontró que el mayor porcentaje donde se tiene una alta tasa de interés es debido a la implementación del control interno. También que en el Distrito de Lima existe un mayor incremento de Pymes.

Barbarán, et al (2018) en la investigación titulada: Limitaciones que impiden el desarrollo empresarial de Mypes: distritos de Coishco, Chimbote, Nuevo Chimbote y Santa – 2017, en la cual plantearon como objetivo: los factores influyentes que impiden el desarrollo empresarial de las micro y pequeñas empresas, esto dado a que como metodología se aplica la de diseño analítica y descriptiva. En cuanto a los resultados se encontró al sistema tributario como un factor influyente, como conclusiones se tuvo que las dificultades a las que se enfrentan las Pymes más enfocadas en los países latinoamericanos, es con lo que respecta a su baja capacidad administrativa, esto con el fin de la vinculación con el sector externo, asimismo, con lo que respecta a la falta de información en incidencia a las oportunidades de exportación.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Pymes

2.2.1.1. Concepto

Westreicher (2020) expresa; Pyme es el acrónimo utilizado a la hora de hablar de pequeñas y medianas empresas. Estas, generalmente suelen contar con un bajo número de trabajadores y de un volumen de negocio e ingresos moderados en comparación con grandes corporaciones industriales o mercantiles. Aunque el concepto de Pyme queda bastante reducido a una cuantificación de producción y trabajadores, dependiendo del territorio en el que nos encontremos podemos observar que se califica a una empresa como tal en función de una visión subjetiva de estos baremos. Es decir, según la zona geográfica, se emplea como medición un número de trabajadores máximo o un volumen de operaciones diferente para clasificar a una empresa como Pyme o no. (p.1)

También, Cardozo, Velásquez y Rodríguez (2012) menciona; Una amplia diversidad de criterios se conjuga para definir la PYME. La literatura revisada, el análisis de la definición de los distintos países y la utilización de los criterios aplicados por los Organismos que atienden el tema, sugieren elementos comunes en las definiciones. Los criterios más utilizados son el Número de Empleados y Volumen de ventas, los mismos se encuentran presentes a nivel de autores, países y organismos. Es importante destacar, que aun cuando se observa una aproximación en su aplicación, los rangos considerados en estos criterios varían. La coincidencia general, se enfoca en el criterio número de empleados. La alta complejidad para definir la PYME, proviene de su grado de diversidad. En este sentido, para los autores, es necesario establecer rangos iguales entre los criterios de Números de Trabajadores y Volumen de Ventas, lo que permitirá su clasificación mediante la aplicación de criterios estandarizados. (p.1350)

Asimismo, Martínez (2017) refiere; Las pequeñas y medianas empresas tienen una gran importancia en cualquier economía, desde mundial hasta regional. Por lo general las PYME comparten las mismas características; que podrían ser las siguientes: El capital es proporcionado por una o dos personas, pueden ser del sector comercial, industrial y de servicios, cuentan con un mínimo de 11 trabajadores y máximo 250, regularmente son negocios familiares, los mismos dueños son los que se encargan de su administración, y es en base a partir de lo que ellos van aprendiendo, son pequeñas, falta de visión estratégica, poco profesionales, falta de liquidez, etc. En el texto de economía del mundo, las pequeñas

y medianas empresas son una gran parte de las que conforman el sector productivo, las cifras que presenta del INEGI del año 2006, un estudio de esta índole se justifica porque las pequeñas y medianas empresas en el país constituyen el 58% de la percepción fiscal y aportan al producto interno bruto un 38% y generan el 78% de los trabajos. Y aunque estos indicadores son importantes, el peso de los mismos, no basta para erradicar la directriz existente hacia la gran mortandad de las PYMES. Para que una empresa pueda ser considerada como PYME va desde aspectos como número de empleados, ingresos y activos. Sin embargo, una compañía es catalogada como PYME si cuenta con la mayoría de las siguientes particularidades: no expresan valores permutables, los dueños no cuentan con un amplia gama de lista de inversionistas diversificados, el compromiso de los propietarios es desmedida o no es muy confiable, la primera generación de propietarios son emprendedores y propensos a la incertidumbre, no tienen un equipo completo gerencial para dirigir la empresa, se afrontan a valores de mercado eminentes, las relaciones con los asociados son carentes de formalidad, y los esquema de resarcimiento en gran medida flexibles. (p.1)

De la misma manera, Claude (2016) expresa; La definición de pyme distingue entre tres categorías diferentes de empresas. Cada una de estas categorías corresponde a un tipo de relación que una empresa podría mantener con otra. La distinción es necesaria con el fin de obtener una imagen clara de la situación económica de una empresa y para excluir a las que no sean auténticas pymes. La definición ofrece la posibilidad anterior debido a que, por su naturaleza, las empresas pertenecientes a los sectores del comercio y la distribución presentan unas cifras de negocios mayores que las del sector industrial. El hecho de dar la opción de escoger entre este criterio y el que concierne al balance general, que refleja el patrimonio global de una empresa, garantiza un trato justo para las pymes involucradas en diferentes tipos de actividad económica. (p.13)

2.2.1.2. Características

Samaniego (2018) expresa; Una pyme es, a grandes rasgos, una empresa que ocupa a menos de 250 personas. Además, su volumen de negocios anual no debe superar los 50 millones de euros. O bien su balance general no debe exceder los 43 millones de euros. Diferenciar entre volumen de negocio (las ventas anuales) y balance (el valor de los activos) persigue ajustarse a las diferentes realidades empresariales. No es lo mismo un ecommerce con gran volumen de ventas y poco patrimonio que una fábrica. Según la guía Pyme editada por la Comisión Europea, en función de estos tres factores se diferencian tres clases de pyme: 1)

Microempresas: Ocupan a menos de 10 personas y su volumen de negocios anual o su balance general anual no supera los dos millones de euros. 2) Pequeñas empresas: Ocupan a menos de 50 personas y su volumen de negocios anual o balance general anual no supera los 10 millones de euros. 3) Medianas empresas: Ocupan a menos de 250 personas y su volumen de negocios anual no excede los 50 millones euros o su balance general anual no supera los 43 millones. (p.18)

También, Vásquez (2022) menciona; Generalmente, las pymes se caracterizan por ser empresas con las siguientes cualidades:1) Sus sectores son heterogéneos y diversos. 2) La cantidad de empleados es reducida, no suelen tener más de 250 trabajadores. 3) Desempeñan un papel de importancia en la vida económica de toda nación. 4) Poseen independencia. 5) Poseen la facultad de poder accionar y realizar sus actividades en el mismo sector o ramo. 6) Comparativamente y por lo general poseen un bajo nivel de inversión. 7) Las pymes participan muy poco en los mercados a nivel internacional. (p.2)

2.2.2. Toma de decisiones

2.2.2.1. Concepto

Laoyan (2022) expresa; El proceso de toma de decisiones es un método que consiste en reunir la información y evaluar alternativas para luego, en definitiva, tomar la decisión final. El siguiente paso del proceso está previsto para decisiones complicadas en las que hay varias partes interesadas, aunque este proceso también se puede usar para algo tan simple como decidir lo que quieres tomar en el desayuno. El proceso de toma de decisiones, conocido como decision making, es un método que consiste en reunir la información, evaluar alternativas y, luego, tomar la mejor decisión final posible. (p.1)

También, Castro (2022) refiere; La toma de decisiones es el proceso de identificar un objetivo, obtener la información relevante y necesaria y sopesar las alternativas para tomar una decisión. El concepto suena simple, pero muchas personas pasan por alto algunas de las etapas críticas y los riesgos que ocurren al tomar decisiones. Es por esto que siempre que sea posible, es importante tomar las mejores decisiones según las circunstancias. La toma de decisiones, tanto en empresas grandes como pequeñas, es fundamental para el éxito. Las decisiones no son más que situaciones que surgen de la necesidad de resolver un problema o de la necesidad de una oportunidad potencial. (p.1)

Siguiendo lo expresado en líneas anteriores, tenemos la conceptualización de Campos (2022), quien afirma; La toma de decisiones es el proceso en el cual un individuo o grupo de individuos deben elegir entre varias opciones. Este proceso se activa cuando hay que resolver un conflicto o situación que requiere de una acción concreta. Hacer esa elección puede suponer un paso más o menos trascendental, hay decisiones rutinarias o consideradas de poca importancia, pero también algunas que implican mucha responsabilidad para quien las toma y que pueden ser muy determinantes. En una empresa, es la gerencia o dirección quien toma las decisiones más importantes, pero todos sus miembros, de una forma u otra, tienen que tomar decisiones en su día a día para llevar a cabo acciones que, en definitiva, afectan a la empresa por pequeñas que sean. En función del tamaño de la empresa, será más común un tipo de decisiones u otro. Mientras en las grandes es posible que algunas de las decisiones de peso se deleguen, en pymes estas suelen estar asumidas por grupos más reducidos de personas. Sea cual sea la modalidad, el proceso debe ser flexible para adaptarse a posibles cambios, además de tener en cuenta distintos enfoques que puedan enriquecerlo. (p.10)

2.2.2.2. Características

Entre las características de la toma de decisiones, Cortés (2020) expresa; Una actividad humana consciente con propósito. Un comportamiento que se basa en orientaciones de valores y hechos. Un proceso de interacción entre los miembros de una organización. Una elección de alternativas dentro del estado político y social del entorno de la organización. Un componente del proceso de gestión global. Un elemento inevitable del trabajo diario de los directivos. Una parte integral del desempeño de todas las demás funciones directivas. (p.9)

Medina (2021) menciona; Entre las características de la toma de decisiones se encuentra: Es un proceso selectivo: Una de las principales cualidades del proceso de toma de decisiones es que se trata de un procedimiento de selección. Esto quiere decir que es imposible optar por todas las alternativas disponibles. Al decidirse por una opción, esto descarta automáticamente las demás. Se basa en el pensamiento racional: Otra de las características del proceso de toma de decisiones es que tiende a caracterizarse por ser lógico y consistente con el contexto real. Es un proceso continuo: El proceso de toma de decisiones dentro de una organización es una función que se da de forma continua y teniendo en cuenta los objetivos de la empresa. Asimismo, es un proceso que se da en 3 niveles decisionales. (p.9)

Por otro lado, Carmona (2020), refiere; 1) Impacto: Una decisión que se toma en un nivel bajo tendrá efecto en pocas áreas o actividades, pero será mucho más trascendente al tomarse en un alto nivel. 2) Efectos futuros: Las decisiones que influyen en plazos largos son consideradas decisiones de alto nivel. En cambio, las de corto plazo son vistas como decisiones de bajo nivel. 3) Calidad: Las decisiones son tomadas tomando en cuenta la calidad y la cantidad de los factores involucrados, determinando cuál será su nivel de decisión. Los factores pueden ser asuntos éticos, legales, imagen de la compañía, etcétera. (p.2)

2.2.3. Herramientas para la toma de decisiones estratégicas

Cómo bien sabemos, en la actualidad la toma de decisiones es muy esencial, mucho más cuando esto se da en una empresa, siendo por ello, que existen herramientas que permiten que se lleve las decisiones de manera eficiente, entre estas herramientas, Cárdenas (2019) menciona; **1. Sistemas de información:** Los sistemas de información constituyen una de las herramientas para la toma de decisiones más confiables y que garantizan los mejores resultados. Cuando una empresa integra todos los datos obtenidos de sus procesos en una misma plataforma, logra validar y almacenar cada fuente para tenerlo como referencia en el futuro. **2. Análisis de datos:** Esta actividad es mucho más que una herramienta para la toma de decisiones. Su valor se enfoca en determinar modelos de negocios, encontrar oportunidades y predecir comportamientos de los mercados. Cuando una organización utiliza el análisis de datos, a través de herramientas como el Big Data, o el Business Intelligence, abre un cúmulo de posibilidades infinita para el crecimiento de su empresa. **3. Detección e identificación de problemas:** Dentro de las herramientas para la toma de decisiones más utilizadas por las organizaciones de todo tipo y que se relaciona con la tecnología, son aquellas que sirven para detectar e identificar problemas. **4. Ciberseguridad:** Por último, y teniendo en cuenta que hemos hablado exclusivamente de las actividades y procesos digitales que se pueden usar como herramienta para la toma de decisiones de una empresa, no podemos dejar de lado el resguardo de esos datos y las elecciones que vienen con la ciberseguridad. (p.1)

También, Merodio (2020) refiere; Las herramientas CRM (Customer Relationship Management), aportan información muy relevante sobre las ventas y la relación que tiene la marca con los clientes. A través de ellas, podemos tomar decisiones sobre nuestros productos o servicios con el fin de mejorarlos, lanzar nuevos o eliminar otros. Además, este tipo de

herramientas sirven para: Gestión del mapa de actividades que conforman el proceso de ventas de la empresa. Generación de prospectos y cualificación de potenciales clientes. Seguimiento de cotizaciones y facturas. Automatización de las tareas derivadas de ventas. Envío de emails de control a prospectos o clientes potenciales. (p.1)

2.2.4. Importancia de la toma de decisiones

Con respecto a la importancia de la toma de decisiones, Sartre (2020) expresa; La toma de decisiones es uno de los procesos más difíciles a los que nos enfrentamos los seres humanos. Lleva una inversión de tiempo y energía considerar las opciones. Pueden aparecer dudas e incertidumbres que hay que considerar. Saber elegir entre varias alternativas de manera reflexiva e independiente, permite hacernos responsables de nuestra propia vida y asumir las consecuencias de los actos derivados de las elecciones que hacemos. Es a través de las elecciones y decisiones que tomamos como forjamos nuestro futuro y creamos nuestro destino. Irremediamente, siempre tomamos decisiones, no es posible no decidir. Cuando no decidimos en realidad “decidimos no decidir”, de manera que nos convertimos en seguidores de las decisiones y elecciones que otros hacen, con el riesgo de que nos dirijan a espacios donde no queremos estar. Existe un trastorno emocional, la aboulomanía, que, aunque es poco frecuente, cuando se manifiesta afecta las capacidades volitivas de la persona, la cual se siente incapaz de tomar decisiones, ni siquiera en actividades simples de la vida cotidiana. (p.10)

También, Toribio (2021) expresa; La toma de decisiones en las organizaciones es tomar una decisión importante para traer más resultados y mejorar el rendimiento de la empresa. Estas acciones pueden desarrollarse en consecuencias para el futuro, tanto del negocio como de empleados y clientes. Dentro de las empresas, la toma de decisiones implica una gran responsabilidad y es esencial para la gestión empresarial. Las decisiones estructuradas y planificadas son fundamentales para el crecimiento y el éxito de una organización. (p.1)

Asimismo, Campos (2023) con respecto de la importancia de la toma de decisiones en una Mype expresa: “La toma de decisiones en el mundo empresarial es fundamental para desarrollar herramientas que mejoren la productividad de una empresa, ya que sirve para definir el rumbo de la organización y determinar las acciones necesarias para cumplir sus objetivos”. (p.2)

Del mismo modo, Suárez (2008) afirma; tomar decisiones es elegir entre un conjunto más o menos finito de opciones. La información se constituye en el recurso clave que garantiza la calidad de las decisiones. Del modelo del proceso de toma de decisiones de Slade: Comienza con la identificación del problema para el cual es necesario tomar una decisión: después, se procede a identificar alternativas de solución. Aquí se hace la distinción mencionando los problemas “viejos”. En este caso, existen problemas que se han presentado con anterioridad y las personas que tienen experiencia acumulada eligen las acciones usuales o más comunes. (p.9)

2.2.5. Rentabilidad

2.2.5.1. Concepto

Aguirre et al. (2020) expresan; La gestión en la toma de decisiones que afecta en mayor proporción a la rentabilidad puede ser la gestión financiera en relación al capital de trabajo, ya que la rentabilidad y los riesgos dependen en gran manera de esta, puesto que el capital circulante incluye los activos que la empresa demanda a corto plazo para seguir funcionando y por ello la gestión del capital de trabajo influye en la rentabilidad de dos maneras, en los beneficios y en el capital empleado o costo de capital. Por consiguiente, las decisiones que se tomen en relación a esta gestión deben ser las más óptimas posibles para maximizar la rentabilidad de la empresa. Igualmente, la rentabilidad se ve afectada por el capital de trabajo; por tanto, también es afectado en relación a la toma de decisiones con respecto a las inversiones y presupuestos, por consiguiente, sus estrategias financieras otorgan fuentes de financiación proporcionan herramientas de control. (p.53)

También, Maldonado (2022) refiere; La rentabilidad le permite medir el éxito o fracaso de una empresa, puesto que esto hace referencia a resultados monetarios, así mismo esta es considerada como uno de los principales objetivos a alcanzar por parte de las empresas al término de sus actividades. Es decir, la rentabilidad es la capacidad con la que cuentan las empresas para generar un beneficio respecto a la inversión o esfuerzos realizados por las mismas. La rentabilidad permite calcular su efectividad que la empresa cuenta a partir de una apropiada aplicación de los controles como son: costos, gastos y su operatividad, lo que finalmente conlleva a la obtención o generación de sus utilidades satisfactorias a partir de sus ventas que han desarrollado durante un periodo. La rentabilidad es uno de los temas o termino con gran relevancia hacer estudiados por las entidades ya que es la clave que le ayudará a comprobar el nivel de crecimiento de la misma, sin embargo, a pesar de su gran

importancia ante cualquier proyecto de inversión es menos comprendida y utilizada por los empresarios. Cuando se refiere a rentabilidad de un proyecto lo primero que se viene en mente es el beneficio que se puede obtener de ella, sin embargo la rentabilidad es la manera eficiente con que se mide, ya que toda entidad utiliza sus recursos para poder de esta forma obtener diferentes tipos de beneficios, tal es el caso del capital que aportan los accionistas, las reservas los cuales podrán ser utilizados para de esta forma autofinanciarse en ejercicios futuros y de esta forma logre tener ingresos superiores. (p.16)

Asimismo, Tapia (2020) expresa; La rentabilidad entonces, es la capacidad que tiene algo para generar suficiente utilidad o ganancia. Un negocio es rentable cuando genera mayores ingresos que egresos, un cliente es rentable cuando genera mayores ingresos que gastos, un área o departamento de empresa es rentable cuando genera mayores ingresos que costos. Una definición más precisa de la rentabilidad es la de un índice que mide la relación entre la utilidad o la ganancia obtenida, y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerla. (p.1)

También, Ripalda (2017) refiere; La rentabilidad también es entendida como una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener los resultados esperados. Prácticamente planear es decidir qué se va a hacer más adelante determinando cómo y cuándo será. Y el principal objetivo de la planeación estratégica es precisamente aprovechar las oportunidades presentadas y evitando los peligros que acechan los mercados cambiantes, pero si la empresa genera un óptimo aumento de ventas y conlleva en si una buena administración, puede ser rentable en un futuro. La empresa que se estudia ofrece productos que tienen que ver con la comercialización de todo tipo de producto involucrado con la tecnología, como: mouse, teclados, procesadores, monitores respuestas de Pc, etc. (p.10)

2.2.6. La rentabilidad en el análisis Contable

Sobre la rentabilidad en el análisis contable, Torres (2020) refiere; La ganancia es un número absoluto determinado por la cantidad de ingresos, costos o gastos en que incurre una empresa y aparece en el estado de resultados. No importa el tamaño de la empresa (pequeña, mediana o grande): todas desean obtener ganancias. Y si bien la rentabilidad va de la mano de la ganancia, su diferencia radica en que la rentabilidad es relativa. Se usa para determinar el alcance de las ganancias en relación con el tamaño de la empresa. En pocas palabras: es una medida de la eficiencia que determina el éxito o fracaso de una inversión. Otro concepto que

suele utilizarse cuando se habla de rentabilidad es el de retorno de inversión. Si bien una empresa puede obtener ganancias, eso no significa que necesariamente las inversiones realizadas fueron las más rentables. (p.4)

También González (2019) expresa; Se puede definir a la rentabilidad, de manera genérica, como la tasa con que la empresa remunera al capital empleado. Es por esto que, en base a los diferentes niveles de beneficios que se usen en el cálculo del ratio, y a los diferentes tipos de capitales o recursos empleados, se den muchas clases de ratios de la rentabilidad empresarial. En el análisis de la rentabilidad se pueden diferenciar dos grupos de ratios. Por un lado, los que intentan determinar la rentabilidad económica del propio negocio, y por otro, los que intenten establecer la rentabilidad financiera, o lo que es lo mismo, la que obtiene el accionista. (p.2)

Asimismo, Fernández (2019) menciona; La rentabilidad la podemos definir como la relación que hay entre el resultado obtenido y los capitales invertidos que han contribuido a su generación. Este análisis nos permite establecer las relaciones que ha habido entre los ingresos generados en el ejercicio a través de la cuenta de Pérdidas y Ganancias y lo que se precisa para poder desarrollar la actividad económica. Ello se realiza mediante el análisis de cuatro variables: Activo, Capitales propios, Ventas y Beneficio. (p.2)

2.2.7. La rentabilidad económica

Salinas (2021) expresa; En el caso de la Rentabilidad Económica, esta refiere a una relación entre el activo neto y el dato de beneficio obtenido, sin haber restado los intereses e impuestos, es decir, el beneficio bruto. Se trata de determinar la capacidad de generar beneficio en relación a la totalidad de activos netos de la entidad, sin diferenciar la forma en que se hayan financiado. Por activo neto se entiende los activos que están financiados por deuda bancaria y recursos propios, es decir, sin contar con la financiación espontánea de proveedores de la empresa y otros. Cuando hablamos de rentabilidad económica, nos referimos a un indicador que expresa las ganancias que obtiene una compañía de sus inversiones. En la actualidad, el comportamiento de los activos financieros es un aspecto básico a la hora de determinar la rentabilidad de una empresa. (p.2)

También, Suárez (2008) menciona; La rentabilidad económica es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos. la rentabilidad económica o de la inversión

es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos. De aquí que, según la opinión más extendida, la rentabilidad económica sea considerada como una medida de la capacidad de los activos de una empresa para generar valor con independencia de cómo han sido financiados, lo que permite la comparación de la rentabilidad entre empresas sin que la diferencia en las distintas estructuras financieras, puesta de manifiesto en el pago de intereses, afecte al valor de la rentabilidad. La rentabilidad económica se erige así en indicador básico para juzgar la eficiencia en la gestión empresarial, pues es precisamente el comportamiento de los activos, con independencia de su financiación, el que determina con carácter general que una empresa sea o no rentable en términos económicos. Además, el no tomar en cuenta la forma en que han sido financiados los activos permitirá determinar si una empresa no rentable lo es por problemas en el desarrollo de su actividad económica o por una deficiente política de financiación. (p.96)

Asimismo, Paredes (2021) menciona; Este indicador, también se conoce como ROI, por el acrónimo en inglés de Return on Investment. Se trata de la relación entre el beneficio bruto (el de antes de impuestos) y el activo total. Gracias a esta relación puedes saber cuál es la capacidad de generar resultados positivos de los activos y recursos de la empresa, sin necesidad de tener en cuenta la financiación. Una mayor ratio de rentabilidad económica significa que mejor se están aprovechando las inversiones llevadas a cabo en la empresa. (p.1)

2.2.8. La rentabilidad financiera

Morillo (2001) sobre la rentabilidad financiera refiere; La rentabilidad es una medida relativa de las utilidades, es la comparación de las utilidades netas obtenidas en la empresa con las ventas (rentabilidad o margen de utilidad neta sobre ventas), con la inversión realizada (rentabilidad económica o del negocio), y con los fondos aportados por sus propietarios (rentabilidad financiera o del propietario). La rentabilidad financiera señala la capacidad de la empresa para producir utilidades a partir de la inversión realizada por los accionistas incluyendo las utilidades no distribuidas, de las cuales se han privado. Dicha rentabilidad se calcula mediante el siguiente coeficiente: $\text{Utilidad Neta} / \text{Capital Contable}$. Para mejorar el nivel de rentabilidad financiera se pueden incorporar cambios en la rotación del capital contable, en el margen de utilidad neta y, en el apalancamiento financiero, dado que la rentabilidad financiera está compuesta por el producto entre el margen de utilidad neta sobre

ventas Utilidad neta /Ventas netas) y la rotación del capital contable (Ventas netas/ Capital contable). (p.37)

También, Pereira (2019) menciona; La idea de rentabilidad financiera está relacionada con los beneficios que se obtienen mediante ciertos recursos en un periodo temporal determinado. El concepto, también conocido como ROE por la expresión inglesa return on equity, suele referirse a las utilidades que reciben los inversionistas. La rentabilidad financiera es el “premio” dado a los fondos propios utilizados en la financiación de la inversión. Cuanto mayor sea el valor de la rentabilidad financiera mejor será ésta. Es imprescindible considerar que la Rentabilidad Financiera no tiene en cuenta la deuda utilizada para generar beneficios, a diferencia de lo que ocurre con la Rentabilidad Económica, ya que ésta, para su cálculo, si tiene en cuenta todos los activos. (p.2)

2.2.9. Las Pymes en el Perú

2.2.9.1. Concepto

Cabrera (2022) expresa; Las Pymes son aquellas empresas consideradas como pequeñas y medianas empresas por su nivel de facturación, el cual no debe exceder de 2 300 UIT. Actualmente no es relevante la cantidad de trabajadores subordinados operando en cada empresa, únicamente es importante determinar su nivel de facturación anual. Son el tipo de empresa más numerosa en el Perú. Las PYME solo pueden ser conformadas por personas domiciliadas en el Perú, y que realicen labores empresariales y renta de tercera categoría. (p.5)

También, Cañari (2020) refiere; La realidad de las PYMES peruanas no se aleja demasiado de la situación expuesta para las empresas a nivel latinoamericano. Por ello, mediante el presente trabajo, se busca explicar la importancia de las PYMES en la dinamización de la economía peruana, así como la importancia y potencial de su internacionalización progresiva, en aras de un mayor aprovechamiento de los acuerdos comerciales. Se ha dividido el trabajo en cinco partes. Primero, se revisa brevemente la situación e importancia de las PYMES en Perú. Segundo, se mencionan los principales desafíos que estas enfrentan para internacionalizarse y ser competitivas en el marco los acuerdos comerciales. En tercer lugar, se explica la importancia del Plan Estratégico Nacional exportador, en aras de incrementar la competitividad del país mediante la internacionalización de las PYMES. En cuarto lugar, se mencionan algunos beneficios particulares para las PYMES tras la firma de los acuerdos comerciales. Finalmente, se presentan las conclusiones y acciones que se deberían seguir

para hacer de las PYMES, un motor más fortalecido de la economía peruana. La importancia de las PYMES y MYPES en el Perú radica en el peso que poseen. Según el último informe del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), el 99,6 % de las empresas que existen en el Perú son micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), las cuales producen el 47 % del PBI. Del 99,6 % mencionado, el 96.6 % son micro y pequeñas empresas (MYPES). Sin embargo, frente a ello, existe el gran problema de la informalidad, la cual engloba al 83 % de estas últimas. Al 2015, según la gerente general de la Sociedad de Comercio Exterior Comex Peru, Jessica Luna, al año 2015 existen en 3.600 pequeñas y medianas empresas que son exportadoras y participan en el comercio exterior del país. De ellas, unas 1 000 pertenecen al sector del agro. (p.3)

Asimismo, Fischman (2020) refiere; La supervivencia de la economía mundial está ligada a estas empresas, y no solamente a las empresas grandes como muchos podrían creer. Sin PYMES, un país no tiene oportunidades de crecer económicamente. Es por ello que los gobiernos, cada vez más, empiezan a ofrecer apoyos para los emprendedores que entran al mundo de las pequeñas y medianas empresas. La legislación peruana define a la PYME como: «la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente. Las PYMES peruanas tienen por objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios». Estas empresas de menor tamaño se categorizan, de acuerdo al DECRETO SUPREMO N°013-2013-PRODUCE, en Micro, Pequeña o Mediana, dependiendo de sus niveles de ventas anuales. Perú es de los pocos países que subdivide su clasificación de micro, pequeñas y medianas empresas. Se habla de las MYPES, que incluyen las micro y las pequeñas, y de PYME, para referirse a las pequeñas y medianas. Esta diferenciación es porque las MYPES son las más destacables y numerosas en el país. Generan 75% de los empleos, según datos de la Cámara de Comercio de Lima (CCL). El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), señala que existen alrededor de 6.2 millones de micro y pequeñas empresas. Según PROMYPE, estas empresas son responsables 42% de la producción nacional. Las MYPES cargan en sus hombros gran parte de la economía de Perú, pero, ¿cómo es que empresas de tamaños tan pequeños logran hacerlo? La respuesta es sencilla, existen muchas de ellas. (p.4)

Núñez (2015) expresa; En el Perú, las micro, pequeñas y medianas empresas representan el 99.6% de todos los negocios en el país, las cuales producen el 47% del PBI y dan empleo a

más del vital para la economía mundial y la prosperidad de su población. Su importancia en la generación de ingresos, empleo e innovación, sitúa a las pymes en el centro de la agenda nacional de desarrollo. En el Perú, las micro, pequeñas y medianas empresas representan el 99.6% de todos los negocios en el país, las cuales producen el 47% del PBI y dan empleo a más del 80% de la fuerza laboral, cifras que explican por qué el Perú está tan comprometida en ayudar y apoyar el crecimiento de nuestras pymes, alentando a los emprendedores del país. En el Perú, se habla de pymes desde hace más de 40 años y, desde entonces, la gobernanza y regulación, respecto a las pequeñas y medianas empresas, no se ha desarrollado lo suficiente. Como resultado de esto, el emprendimiento se ha concentrado dentro de la economía informal peruana –una de las más grandes del mundo, donde 74% de las pymes es informal. Otro factor importante que se suma a la arraigada informalidad de las pymes peruanas es la estrecha relación entre el concepto de empresa familiar y pyme. La mayoría de las micro y pequeñas empresas surgen de las actividades económicas informales en las que se emplea al grupo familiar o migratorio. En ellas, la mano de obra es raramente remunerada, y el lugar de trabajo es el hogar. Esta complicada tipología pyme requiere esquemas e incentivos especiales de formalización. Los gobiernos peruanos, a lo largo de los años, se han dado cuenta de la importancia y complejidad de las pymes, y han tratado de fomentar el progreso de las mismas, con resultados mixtos. (p.3)

2.2.9.2. Legislación

El Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo 1086, “Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo Empresarial que crea el régimen de micro y pequeña empresa (MYPE) Decreto Supremo 007-2008, fue modificado en el 2013 por la Ley 30056 incluyendo la denominación PYME para la pequeña y mediana empresa”.

El Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE, modificado recientemente en el año 2022, da mayores definiciones sobre la pequeña empresa y la mediana empresa PYME de la siguiente forma; **Pequeña empresa:** ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) anuales. **Mediana empresa:** ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.”

2.2.10. Estructura organizacional

Vargas (2020) expresa; La estructura organizacional es el sistema jerárquico escogido para organizar a los trabajadores en un organigrama de una empresa. Gracias a ella, se abordan

las formas de organización interna y administrativa. El reparto del trabajo en áreas o departamentos se ramifica en un árbol. Se podría decir que la estructura de la organización es el modo de planificar su trabajo y repartir formalmente sus responsabilidades, es el esqueleto que la sostiene. Así lo describió Robbins en 1987: “Si los seres humanos tienen esqueletos que definen sus parámetros, las organizaciones tienen estructuras que definen los suyos”. (p.2)

También, Sordo (2020) refiere; Una estructura organizacional es una representación gráfica que describe en su conjunto las formas en que se divide el trabajo y la manera en que se relaciona cada unidad o actividad de una organización para facilitar la comunicación y coordinación. Una estructura organizacional también resulta útil para los empleados de nuevo ingreso. De esta forma se familiarizan rápidamente con la estructura del corporativo y con quién gestiona tal o cual proceso. Además, si necesitas hacer cambios estructurales en la organización, tener una estructura definida te permite visualizar y entender cómo funcionarían los flujos de trabajo a raíz de dichas modificaciones, ya sea por una renovación en el modelo del negocio o porque la competencia así lo exige. En pocas palabras, la estructura organizacional es como un mapa que explica el funcionamiento de tu empresa, cómo están organizados los roles dentro de ella y lo que significa cada uno de esos elementos para tu organización. (p.3)

Quiroa y López (2020) menciona; La estructura organizacional es la forma cómo se asignan las funciones y responsabilidades que tiene que cumplir cada miembro dentro de una empresa para alcanzar los objetivos propuestos. Toda empresa que cuenta con una buena estructura organizacional tiene más probabilidades de obtener buenos resultados. Primero puede determinar la cantidad de recursos humanos que necesita para desarrollar sus funciones, sabe quién es el responsable de cada proceso de trabajo y puede delimitar claramente las responsabilidades de cada miembro del equipo. (p.2)

2.2.11. Teoría de la rentabilidad

La teoría de la rentabilidad fue ideada por Harry Markowitz en el año 1952, siendo este un catedrático de la Universidad de California San Diego, el cual a su vez ganó un premio Nobel de Economía en el año 1990. La presente teoría tiene su fundamentación en cuanto a la cuantificación respecto de la rentabilidad y el riesgo de los activos, asimismo, es de mencionar que esta teoría engloba el cálculo de la Rentabilidad que se espera en base a la rentabilidad pasada y el cálculo del riesgo.

2.2.12. Teoría de la toma de decisiones

El autor Freemont E. Kast nos habló acerca de la teoría de la toma de decisiones es fundamental para el organismo la conducta de la organización. La toma de decisión suministra los medios para el control y permite la coherencia en los sistemas. A su vez afirma; La toma de decisiones para la administración equivale esencialmente a la resolución de problemas empresariales. Los diagnósticos de problemas, las búsquedas y las evaluaciones de alternativas y la elección final de una decisión, constituyen las etapas básicas en el proceso de toma de decisiones y resolución de problemas. (p.1)

2.2.13. Teoría de las Pyme

Cuando hablamos de Pyme usualmente pensamos en una empresa informal, sin potencial de crecimiento, que depende en un cien por ciento de la capacidad de su dueño y de su habilidad en captar oportunidades puntuales en el mercado. Lo que vale la pena aclarar es que en nuestro país existen numerosas empresas Pyme, con managers capaces y procesos eficientes, que saben planificar su crecimiento y compiten de igual a igual con empresas multinacionales en mercados domésticos e internacionales.

2.3. Hipótesis

Monroy y Nava (2018) menciona; La hipótesis se deriva del análisis del problema o fenómeno a investigar y toman en cuenta la teoría propuesta para la tesis. En cierta medida, una hipótesis es una respuesta provisional a las interrogantes formuladas en el planteamiento del problema. Obviamente, el investigador espera que la hipótesis se cumpla gracias a su capacidad de proyección lógica de los resultados. (p.85)

No aplica a la presente investigación, debido a que, en la presente investigación sólo se centra en la determinación de los efectos de las decisiones organizacionales en la rentabilidad de las PYME del Perú y que además al ser un estudio descriptivo no requiere formular hipótesis; es suficiente con plantear algunas preguntas de investigación.

III. METODOLOGÍA

3.1. Nivel, Tipo y Diseño de Investigación

Nivel de la investigación

La presente tesis presentó como su nivel de investigación el carácter descriptivo, por ello, sólo se limitó a la determinación de los efectos con respecto a los efectos de las decisiones organizacionales en la rentabilidad de las Pyme del Perú, en concreto Sector Servicios Generales Gionic E.I.R.L. y por ende se propuso mejoras.

Hernández (2022) explicó que, con respecto a los estudios descriptivos se encuentran encaminados a especificar ciertas propiedades, tales como las características, y los perfiles de las personas, los grupos, las comunidades, los procesos, los objetos o en su defecto cualquier otro fenómeno el cual pueda ser sometido a un análisis, es decir, que de manera única se sometan a la medición o al recogimiento de la información de manera independiente o conjunta en cuanto a lo que respecta a concepto de las variables a las que se refieren. (p.92)

Tipo de investigación

El tipo de esta investigación aplicado a la presente tesis fue cualitativo, esto, porque sólo se limitó a describir las variables en estudio.

Hernández (2022) señaló que, la investigación cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto. (p. 358).

Diseño de la investigación.

El diseño de la investigación de tesis fue:

1. No experimental, porque esta fue realizada sin la manipulación de la variable, es decir, solamente se observó el fenómeno estudiado tal cual como se mostró la variable, se observó tal cual como se dio en su contexto.
2. Por este método es de esclarecer que todo lo que se indicó en la presente tesis no requirió demostración.

Hernández (2022) manifestó que, la investigación no experimental se caracteriza por ser sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. (p. 153).

1. Bibliográfico y documental, esto, por cuanto se tomó información de libros referentes al tema, y así como a su vez de tesis.
2. De caso, por cuanto se basó solamente en el análisis de una sola empresa, siendo este el caso de Servicios Generales Gionic E.I.R.L.

3.2. Población y Muestra

Población

La población estuvo conformada por todas las Pyme del Perú.

La población se constituye en la totalidad de los elementos, es decir, de individuos, entidades con ciertas características similares, las cuales son utilizadas como unidades de muestra (Lalangui, 2018).

Muestra

La muestra estuvo conformada por la empresa Servicios Generales GIONIC E.I.R.L.

La muestra se constituye en cierta parte de la población, la cual es seleccionada para que pueda obtenerse información, en ella lo que se realizó en la presente tesis fue la medición y observación de las variables en estudio (Lalangui, 2018).

3.3. Variables. Definición y Operacionalización

| VARIABLE | DEFINICION OPERATIVA | DEFINICIÓN OPERACIONAL | | | |
|--------------------|---|-----------------------------|-----------------------|--|--|
| | | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ESCALA DE MEDICIÓN |
| Toma de Decisiones | La habilidad de toma de decisiones puede definirse como un proceso sistemático de elección entre un conjunto de alternativas con base en criterios específicos y en la información disponible (Castro, 2022). | Decisiones Financieras | Liquidez | 1.1. ¿Las decisiones de la empresa están basadas en los informes de contabilidad? | NOMINAL: • Si • No |
| | | | Rentabilidad | 1.2. ¿Cree Ud. que una buena toma de decisiones ayuda a mejorar la rentabilidad de la empresa? | NOMINAL: • Si • No |
| | | Decisiones Económicas | Gestión | 1.3. ¿Cree Ud. que la información contable de la empresa es importante para poder tomar decisiones relevantes? | NOMINAL: • Si • No |
| | | | Productividad | 1.4. ¿Considera Ud. que los empleados son importantes en la toma de decisiones de la empresa? | NOMINAL: • Si • No |
| Rentabilidad | La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría (Zamora, 2020). | Estado de resultados | Estado de rendimiento | 2.1. ¿Con que periodicidad se elaboran los estados financieros? | NOMINAL: • Mensual • Semestral • Anual |
| | | | | 2.2. ¿De qué manera se lleva la contabilidad? | NOMINAL: • Manual • Computarizada |
| | | Rentabilidad del Patrimonio | Utilidades | 2.3. ¿Se informa a la administración sobre los índices de rentabilidad de la empresa? | NOMINAL: • Siempre • Casi siempre • A veces |

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Técnicas

Para la recolección de datos de la presente tesis se utilizó la técnica de la encuesta, la cual consistió en la interrogación del contador de la empresa, ello, para conocer el manejo de la toma de decisiones de la empresa Servicios Generales Gionic y su influyente en la rentabilidad.

Para el recojo de información de la parte bibliográfica se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y documental.

Instrumentos

El instrumento de recolección de datos utilizado para la recopilación de datos de la tesis fue un cuestionario con preguntas cerradas, el cual fue aplicado durante la comunicación con el contador de la empresa Servicios Generales Gionic E.I.R.L.

Respecto de las fichas bibliográficas utilizadas, fueron anotaciones tanto de libros, textos, normas y artículo de internet, es decir, de toda aquella fuente referente a la toma de decisiones y la rentabilidad en las Pymes.

3.5. Método de análisis de datos

Para lograr los objetivos específicos planteados en el estudio de investigación, se procedió a seguir los siguientes métodos de análisis:

1. Para dar respuesta al objetivo específico N°01, se realizó un recojo de información con respecto a los antecedentes de carácter nacional, internacional, regional y local y toda documentación de índole bibliográfica.
2. Para dar respuesta al objetivo específico N°02, se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, el cual fue aplicado al contador de la Empresa Servicios Generales Gionic E.I.R.L.
3. Para dar respuesta al objetivo específico N°03, se realizó un cuadro comparativo tanto entre el objetivo específico 1 y el objetivo específico 2, esto con la finalidad de encontrar coincidencias y diferencias.
4. Para dar respuesta al objetivo N°04 se realizó una propuesta con la finalidad de la mejora de la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Gionic E.I.R.L.

3.6. Aspectos Éticos

Según Uladech (2023). En el Código de Ética para la Investigación V004 nos dice que los principios éticos “Tiene por objeto proporcionar lineamientos para establecer las normas de conducta de los investigadores (estudiantes, egresados, docentes, formas de colaboración docente y no docentes o personas jurídicas) que realice investigación científica, desarrollo tecnológico y/o innovación tecnológica en la ULADECH Católica, promoviendo la adopción de buenas prácticas y la integridad de las actividades, asegurando que las investigaciones se lleven con las máximas exigencias de rigor, honestidad e integridad por parte de los investigadores” (p.4).

El presente trabajo de investigación se realizará teniendo en cuenta los principios éticos establecidos en el Reglamento de integridad científica en la investigación V001 de la ULADECH Católica, los cuales menciono a continuación:

Rigurosidad científica: En cuanto a la rigurosidad científica se puede definir como el tratamiento de la información, datos o técnicas utilizadas para eliminar o reducir al mínimo cualquier aspecto que pueda verse condicionado por sesgos, creencias u opiniones que hagan de la data obtenida algo subjetivo.

Honestidad: Ser honesto es respetar a los demás, respetar sus cosas, ser sincero y no mentir, aunque el resultado no me favorezca. Una persona que no vive el valor de la honestidad puede sufrir rechazo, puede ser tachado de mentiroso y puede perder la confianza de los demás.

Responsabilidad: La responsabilidad es un valor que está en la conciencia de la persona que estudia la Ética sobre la base de la moral. Puesto en práctica, se establece la magnitud de dichas acciones y de cómo afrontarlas de la manera más positiva e integral para ayudar en un futuro.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1 Respecto al objetivo específico 1:

Identificar el efecto de las decisiones organizacionales en la rentabilidad de las PYME del sector servicios del Perú.

Cuadro N°1. Resultados del Objetivo específico 1

| AUTOR (ES) | RESULTADOS |
|--|---|
| López, Guamán & Castro (2020) | Como conclusiones se corroboró y se enfatizó que el tomar decisiones de calidad permite cumplir con los objetivos empresariales, optimizar el rendimiento de las Pymes locales y prolongar su permanencia en el mercado local y regional. Con relación a la flexibilidad y al conflicto cognitivo, se determinó claramente que estos factores contribuyen significativamente al proceso de toma de decisiones mediante la creación de alternativas asertivas y funcionales vinculadas con la exploración de nuevas ideas o supuestos. Estas actividades potencialmente aumentarían la satisfacción personal del gerente y de los participantes del proceso de toma de decisiones. |
| Gutiérrez y Barandica (2020) | Se encontró que la toma de decisiones en la empresa TENARIS, siendo la dimensión situación actual con el mayor valor, seguidamente de los modelos, con falencias en sus etapas; como conclusión se tuvo que la toma de las decisiones individuales y grupales, mejoran la comunicación y logrando efectividad en los procesos llevados a cabo por sus colaboradores, posibilitando nuevas maneras de inter relación y adaptación a las nuevas dinámicas del entorno. |
| Grumberg, Hernández y Scotti (2022) | Se tuvo que, en las pymes, la toma de decisiones es fundamental para desarrollar herramientas que mejoren la productividad de las mismas; ya que son indispensables para definir el rumbo de la organización y determinar las acciones necesarias para cumplir con sus objetivos. Sin duda, estos últimos años han sido un gran desafío; tuvieron que reinventarse, innovar, aplicar nuevas estrategias y desarrollar nuevas herramientas para mantener a flote su operatividad debido a la pandemia declarada en 2020. |
| Requejo y Sánchez (2019) | Se encontró que, para demostrar esto primero se Identificó y determinó las características del microempresario al tomar las decisiones, se observó que se basa en la experiencia e intuición, no priorizando las decisiones, ocasionando ineficiencias al solucionar los problemas. También el estilo de liderazgo reflejado por el microempresario es Generativo |

| | |
|--|--|
| | <p>Punitivo, ya que es inflexible y posesivo en las decisiones; se identifica que en la Pyme existen valores importantes como la honradez, respeto y responsabilidad, pero a la vez tiene deficiencia en la veracidad al transmitir información u idea.</p> |
| <p>López y Minaya (2023)</p> | <p>Se encontró que el 83.3% de los que fueron encuestados, considera que tiene un nivel medio sobre la auditoría financiera y el 64.3% considera que se tiene un nivel medio sobre la toma de decisiones empresariales, por lo que se concluye que la relación de la auditoría financiera con la toma de decisiones es estadísticamente significativa en las micro y pequeñas empresas de Huaraz, 2022, con una correlación directa moderada, cuanto mejor se realice la auditoría financiera, la toma de decisiones empresariales serán de mejor calidad o las más acertadas.</p> |
| <p>Rojas (2021)</p> | <p>Se encontró que, en la actualidad el mayor porcentaje de empresas se encuentra dentro de la categoría de Pymes principalmente por no contar con el financiamiento necesario para garantizar el desarrollo y crecimiento sostenido del negocio, como conclusión puede establecerse que el identificar dichos factores permitirá la creación de propuestas enfocadas en trabajar en la optimización de las fuentes de financiamiento ofrecidas a ciertos tipos de empresas e incluso la generación de estrategia, de parte de las fuentes de financiamiento, para alcanzar ser considerados como primera opción por un mayor número de compañías.</p> |
| <p>Villanueva (2018)</p> | <p>La totalidad le daría mucha importancia al realizar una toma de decisiones correcta en su empresa, si les gustaría que se implemente la técnica administrativa toma de decisiones en su empresa, la mayoría absoluta no conocen la técnica administrativa toma de decisiones, creen que es muy importante que su personal esté capacitado y apto para tomar decisiones en la empresa, las decisiones que toman en su empresa son a menudo no planificadas, su personal acata las decisiones que toman siempre, la mayoría tiene más claro sus metas y objetivos cuando toman decisiones, creen que la herramienta toma de decisiones le ayudaría a evitar riesgos en su empresa casi siempre.</p> |
| <p>Ascate y Ramos (2019)</p> | <p>Se identificó que la realidad de la toma de decisiones dentro de la empresa Rositel S.A.C. es efectuada por el Gerente quien desconoce la importancia de la aplicación de herramientas de análisis y el manejo de información financiera, ya que solo conoce los resultados que obtiene la empresa en base a montos de facturaciones mensual, además el tipo de información que utilizan para la toma de decisiones es selectiva: ya que es información que les brinda América Móvil y obtenida de manera interna respecto a disponibilidad</p> |

de mercadería, necesidad de la empresa y archivos de ventas mensuales.

Poma (2020)

Se encontró que en la empresa materia de análisis no han implementado un sistema de control interno adecuado a sus necesidades, ya que no lo creen importante, es por ello por lo que no toman decisiones adecuadas para ver el crecimiento que los gerentes esperan. No emplean un ambiente de control adecuado, por lo que no demuestran responsabilidad sobre el control interno y esto incide en la toma de decisiones de la empresa.

Villalba, Riveros y

Ortega (2020)

En el desarrollo de nuevos productos es importante cumplir con cada etapa, pues en el transcurso del proceso, podemos evidenciar que el nuevo concepto de producto no es viable; evitando de esta manera pérdida de tiempo y dinero. Existen muchas otras sugerencias que se podrían proporcionar para el desarrollo de nuevos productos. Los que se presentaron, son esencialmente referenciales a los efectos de la presente guía, sin embargo, no hay que perder de vista que la empresa, al gestionar el desarrollo de un nuevo bien o servicio, debe tener muy en cuenta las necesidades y los deseos de sus clientes.

Fuente: Elaboración a través de los antecedentes Internacionales, Nacionales, Regionales y Locales

4.1.2 Respecto al objetivo específico 2

Determinar si Servicios Generales Gionic E.I.R.L. utiliza la herramienta de planificación estratégica.

Cuadro N°2. Resultados del Objetivo específico 2

| NRO. | PREGUNTAS | RESPUESTA | | |
|------|---|-----------|--------------|---------|
| | | SI | NO | |
| 1 | ¿Las decisiones de la empresa están basadas en los informes de contabilidad? | X | | |
| 2 | ¿Cree Ud. que una buena toma de decisiones ayuda a mejorar la rentabilidad de la empresa? | X | | |
| 3 | ¿Cree Ud. que la información contable de la empresa es importante para poder tomar decisiones relevantes? | X | | |
| 4 | ¿Considera Ud. que los empleados son importantes en la toma de decisiones de la empresa? | X | | |
| 5 | ¿Con que periodicidad se elaboran los estados financieros? | M | S | A |
| | | X | | |
| 6 | ¿De qué manera se lleva la contabilidad? | M | C | |
| | | X | | |
| 7 | ¿Se informa a la administración sobre los índices de rentabilidad de la empresa? | Siempre | Casi siempre | A veces |
| | | | X | |

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al contador de la empresa Servicios Generales Gionic E.I.R.L.

4.1.3 Respeto al objetivo específico 3

Identificar el efecto de las decisiones organizacionales en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Gionic E.I.R.L. 2023.

Cuadro N°3. Resultados del Objetivo específico 3

| Elemento de comparación | Resultados del Objetivo específico 1 | Resultados del Objetivo específico 2 | Análisis y/o explicación |
|--------------------------------|--|---|---|
| TOMA DE DECISIONES | <p>López et al. (2020) expresan que, con respecto a la flexibilidad y el conflicto cognitivo se determinan el proceso de toma de decisiones, esto mediante la creación de las alternativas asertivas y funcionales vinculadas con la exploración de nuevas ideas o supuestos.</p> <p>Grumberg et al. (2022) también expresan que, con respecto a las Pymes en la toma de decisiones se caracteriza en fundamental para el desarrollo de herramientas que mejoren la productividad de las mismas.</p> | <p>Se evidencia que, con respecto a la encuesta aplicada al contador de la empresa Servicios Generales Gionic E.I.R.L. la toma de decisiones si influye en el aspecto de las búsquedas para la mejora de la empresa, por cuanto es característico y fundamental para crear una buena productividad en la empresa una correcta toma de decisiones.</p> | <p>Con respecto tanto a lo expuesto en los resultados del objetivo 1 con lo expuesto en los resultados del objetivo 2, se aprecia que coinciden, dado a que como los autores expresan es de vital importancia la toma de decisiones para una empres y en específico en la empresa Servicios Generales Gionic al tomar decisiones de manera correcta ha influido en la mejora de la empresa.</p> |

| | | | |
|---|--|--|---|
| <p align="center">COMPETITIVIDAD EN LA TOMA DE DECISIONES DE LAS PYMES</p> | <p>Gutiérrez y Barandica (2020) expresan que hay competitividad en cuanto a la toma de decisiones individuales y también las de carácter grupal, debido a que mejoran la comunicación y logran efectividad en cuanto a los procesos llevados por sus colaboradores.</p> <p>Requejo y Sánchez (2019) expresan que se evidencia competitividad debido a que se basa en la experiencia y la intuición y esto se basa en la toma de las decisiones.</p> <p>Villalba et al. (2020) expresan que se podrían proporcionar para el desarrollo de nuevos productos, ya que la empresa, al gestionar el desarrollo de un nuevo bien o servicio, debe tener muy en cuenta las necesidades y los deseos de sus clientes.</p> | <p>Debido a que la información contable de la empresa es importante para poder tomar decisiones relevantes en la empresa Servicios Generales Gionic el contador determinó que si se es competente tomar este tipo de decisiones.</p> | <p>De ello, se puede expresar que la competitividad tiene influencia de la toma de decisiones, esto coincide con lo expuesto por el contador de la empresa materia de análisis ya que se evidencia competitividad en la empresa en la cual lleva su contabilidad.</p> |
| <p align="center">AUDITORIA Y FACTORES EN LA</p> | <p>López y Minaya (2023) expresan que con respecto a la relación de la</p> | <p>Con respecto a las auditorías realizadas en la empresa</p> | <p>Esto coincide dado que se constituye como una revisión sobre los</p> |

| | | | |
|--|--|---|--|
| <p>TOMA DE DECISIONES</p> | <p>auditoría financiera con la toma de decisiones es estadísticamente significativa, ya que, cuanto mejor se realice la auditoría financiera, la toma de decisiones empresariales serán de mejor calidad o las más acertadas.</p> <p>Rojas (2021) expresa que, el identificar dichos factores permitirá la creación de propuestas enfocadas en trabajar en la optimización de las fuentes de financiamiento ofrecidas a ciertos tipos de empresas e incluso la generación de estrategia.</p> | <p>Servicios Generales Gionic mensualmente se evalúan los estados financieros, ya que esto les permite seguir un proceso sistémico.</p> | <p>procedimientos llevados a cabo en la empresa a nivel contable, para comprobar que se reúne una serie de requisitos establecidos.</p> |
| <p>GESTIÓN DE CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL EN LA TOMA DE DECISIONES</p> | <p>Villanueva (2018) expresa que, para tomar decisiones en la empresa, las decisiones que toman en su empresa son a menudo no planificadas, su personal acata las decisiones que toman siempre, la mayoría tiene más claro sus metas y objetivos cuando toman decisiones.</p> <p>Poma (2020) expresa que se deben tomar decisiones adecuadas para ver el crecimiento que los gerentes esperan, ya que, si no se emplea un ambiente de control adecuado, por lo que no</p> | <p>Con respecto a ello, la empresa Servicios Gnerales Gionic expresa que siempre toma en cuenta a sus empleados dado que se consideran en pilar fundamental con la finalidad de que puedan cumplir las decisiones acatadas.</p> | <p>Sobre ello, debe mencionarse que el objetivo 1 y 2 con respecto a esto coinciden por cuanto si el personal acata las órdenes la empresa irá bien, por eso se constituyen en parte esencial.</p> |

| | | | |
|---|--|---|---|
| | demuestran responsabilidad sobre el control interno y esto incide en la toma de decisiones de la empresa. | | |
| LA RENTABILIDAD PARA LA TOMA DE DECISIONES | Ascate y Ramos (2019) expresan que para la toma de decisiones es selectiva: ya que es información que les brinda América Móvil y obtenida de manera interna respecto a disponibilidad de mercadería, necesidad de la empresa y archivos de ventas mensuales. Esto en el caso analizado por los autores con respecto a la rentabilidad. | La empresa Servicios Generales Gionic E.I.R.L., si utiliza la herramienta de la planificación estratégica, debido a que, sus estados financieros los realiza de manera mensual, asimismo, con respecto a su contabilidad se lleva de manera manual y casi siempre se informa su administración sobre los índices de rentabilidad de la empresa. | Coinciden con respecto a que la toma de decisiones si puede proporcionar una mejor rentabilidad en las Pymes y de lo que se evidencia en lo encuestado a la empresa Servicios Generales Gionic E.I.R.L. que viene usando la planificación estratégica influye positivamente dentro de la rentabilidad de la empresa mencionada. |

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados comparables de los objetivos específicos 1 y 2.

4.1.4. Respecto al Objetivo específico 4

Después de la obtención de los resultados sobre los objetivos 1,2 y 3, se propone que se corrija todos aquellos factores que impiden que la empresa Servicios Generales Gionic E.I.R.L. tenga una adecuada toma de decisiones y por ende se brinde una adecuada rentabilidad en la PYME materia de análisis, ya que al corregir los factores que afectan al correcto funcionamiento, la PYME podrá tener una mejora en sus decisiones organizacionales.

4.2. Discusión de los Resultados

4.2.1 Respecto al Objetivo específico 1

Identificar el efecto de las decisiones organizacionales en la rentabilidad de las PYME del sector servicios del Perú.

López et al. (2020) con respecto a la toma de decisiones y la eficacia organizativa en las PYMES donde nos expresa que, al tomar decisiones de calidad permite cumplir con los objetivos empresariales, optimizar el rendimiento de las Pymes locales y prolongar su permanencia en el mercado local y regional y que, con relación a la flexibilidad y al conflicto cognitivo, se determinó claramente que estos factores contribuyen significativamente al proceso de toma de decisiones mediante la creación de alternativas asertivas y funcionales vinculadas con la exploración de nuevas ideas o supuestos, esto coincide con lo encontrado por Gutiérrez y Barandica (2020) que expresan que, la toma de decisiones en la empresa TENARIS, siendo la dimensión situación actual con el mayor valor, seguidamente de los modelos, con falencias en sus etapas; como conclusión se tuvo que la toma de las decisiones individuales y grupales, mejoran la comunicación y logrando efectividad en los procesos llevados a cabo por sus colaboradores, posibilitando nuevas maneras de inter relación y adaptación a las nuevas dinámicas del entorno. Grumberg, Hernández y Scotti (2022) expresa que, la toma de decisiones es fundamental para desarrollar herramientas que mejoren la productividad de las mismas; ya que son indispensables para definir el rumbo de la organización y determinar las acciones necesarias para cumplir con sus objetivos, lo cual tiene coincidencia con lo expuesto por Requejo y Sánchez (2019) que, nos habla acerca del sistema de toma de decisiones en las PYME, que, el estilo de liderazgo reflejado por el microempresario es Generativo Punitivo, ya que es inflexible y posesivo en las decisiones; se identifica que en la Pyme existen valores importantes como la honradez, respeto y responsabilidad, pero a la vez tiene deficiencia en la veracidad al transmitir información u

idea, dicho resultado, también coincide con lo expuesto por López y Minaya (2023) que, sobre la auditoría financiera y la toma de decisiones en las PYMES, expresan que tienen relación de la auditoría financiera con la toma de decisiones es estadísticamente significativa en las micro y pequeñas empresas de Huaraz, 2022, con una correlación directa moderada, cuanto mejor se realice la auditoría financiera, la toma de decisiones empresariales serán de mejor calidad o las más acertadas.

4.2.2 Respecto al Objetivo específico 2

Determinar si Servicios Generales Gionic E.I.R.L. utiliza la herramienta de planificación estratégica.

Con respecto a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al contador de la empresa Servicios Generales Gionic E.I.R.L., se determinó que, la empresa si utiliza la herramienta de la planificación estratégica, debido a que, las decisiones de la empresa si se encuentran basadas en los informes de contabilidad, y que, a su vez se considera que, una buena toma de decisiones ayuda al mejoramiento de la rentabilidad de la empresa, también que, la información contable se considera importante para la toma de decisiones relevantes, y que sus empleados son un pilar importante para la toma de decisiones. Estos resultados tienen coincidencia con lo expuesto por Ascate y Ramos (2019) quienes expresan que, se identificó que la realidad de la toma de decisiones dentro de la empresa Rositel S.A.C. es efectuada por el Gerente quien desconoce la importancia de la aplicación de herramientas de análisis y el manejo de información financiera

4.2.3 Respecto al Objetivo específico 3

Identificar el efecto de las decisiones organizacionales en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Gionic E.I.R.L. 2023.

Decisiones organizacionales en la rentabilidad de la pyme:

Los autores Laoyan (2022) y Barona y Dávila (2020) expresa que, el proceso de toma de decisiones es un método que consiste en reunir la información y evaluar alternativas para luego, en definitiva, tomar la decisión final y que a su vez la gestión en la toma de decisiones que afecta en mayor proporción a la rentabilidad puede ser la gestión financiera en relación al capital de trabajo, ya que la rentabilidad y los riesgos dependen en gran manera de esta,

puesto que el capital circulante incluye los activos que la empresa demanda a corto plazo para seguir funcionando.

4.2.4. Respecto al objetivo específico 4

Se espera que la empresa Servicios Generales Gionic E.I.R.L. considere la propuesta planteada a fin de que pueda tener mejoras en cuanto al ámbito de su toma de decisiones, y por ende tenga mejoras en cuanto a los aspectos de su rentabilidad.

V. CONCLUSIONES

5.1. Respecto al objetivo específico N°1:

Se concluye que, de acuerdo a los autores revisados, el efecto de las decisiones organizacionales en la rentabilidad de las PYME del sector servicios del Perú, traen beneficios, los cuales son obtenidos mediante ciertos recursos en un periodo temporal determinado y que se constituye en fundamental para poder desarrollar herramientas que mejoren la productividad de las mismas; ya que son indispensables para definir el rumbo de la organización y determinar las acciones necesarias para cumplir con sus objetivos de la empresa.

5.2. Respecto al objetivo específico N°2:

Se concluye que la empresa de Servicios Generales Gionic E.I.R.L. si viene utilizando la planificación estratégica, por cuanto sus decisiones adoptadas si se encuentran fundamentadas en sus informes de contabilidad, también por cuanto el hecho de la toma de buenas decisiones ayuda para brindar un mejoramiento con respecto a la rentabilidad de la empresa, y su información contable siempre es considerada como un elemento de carácter fundamental para la toma de decisiones.

5.3. Respecto al objetivo específico N°3:

Se concluye que atendiendo a la revisión de antecedentes nacionales y lo expresado en la encuesta realizada al contador de la empresa Servicios Generales Gionic E.I.R.L., se logró la realización de un análisis comparativo sobre las decisiones organizacionales en la rentabilidad de las PYME y si utiliza la herramienta de planificación estratégica la empresa Servicios Generales Gionic E.I.R.L. 2023, por lo que, allí se encontró que la empresa materia de análisis debido a su toma de decisiones si proporciona una mayor rentabilidad y que el hecho de utilizar una planificación estratégica influye de manera positiva en la misma.

5.4. Respecto al objetivo N°4:

Se concluye que, con la propuesta de mejora planteada en la presente investigación, la empresa Servicios Generales Gionic E.I.R.L. corregirá las falencias que viene presentando en cuanto a su toma de decisiones y la rentabilidad que viene llevando la empresa, para que de esta manera como empresa cumpla los objetivos que se plantea.

En cuanto al objetivo general

Con respecto al objetivo general que radicó en determinar los efectos de las decisiones organizacionales en la rentabilidad de las PYMES del Perú, sector servicios: caso Servicios Generales Gionic E.I.R.L., entonces puede concluirse que con respecto a la toma de decisiones que se da en el mundo empresarial se constituye como un pilar fundamental para el desarrollo de herramientas que permitan la mejora de la productividad de una empresa, en este caso las PYMES, debido a que puede de esta manera darse el rumbo de la organización y tomarse acciones necesarias para el cumplimiento de las metas.

VI. RECOMENDACIONES

Se propone que las PYMES del Perú mejoren su gestión con respecto a la toma de decisiones organizacionales en la mejora a vista de la rentabilidad, bajo el siguiente flujo:

MODELO DE EVALUACIÓN

Propongo que, en la empresa Servicios Generales Gionic E.I.R.L., ponga a cargo al gerente general como responsable para el control del modelo de evaluación, realizando siempre periódicamente un seguimiento continuo y brindando coordinaciones que brinden ajustes necesarios.

MONITOREO PERIÓDICO

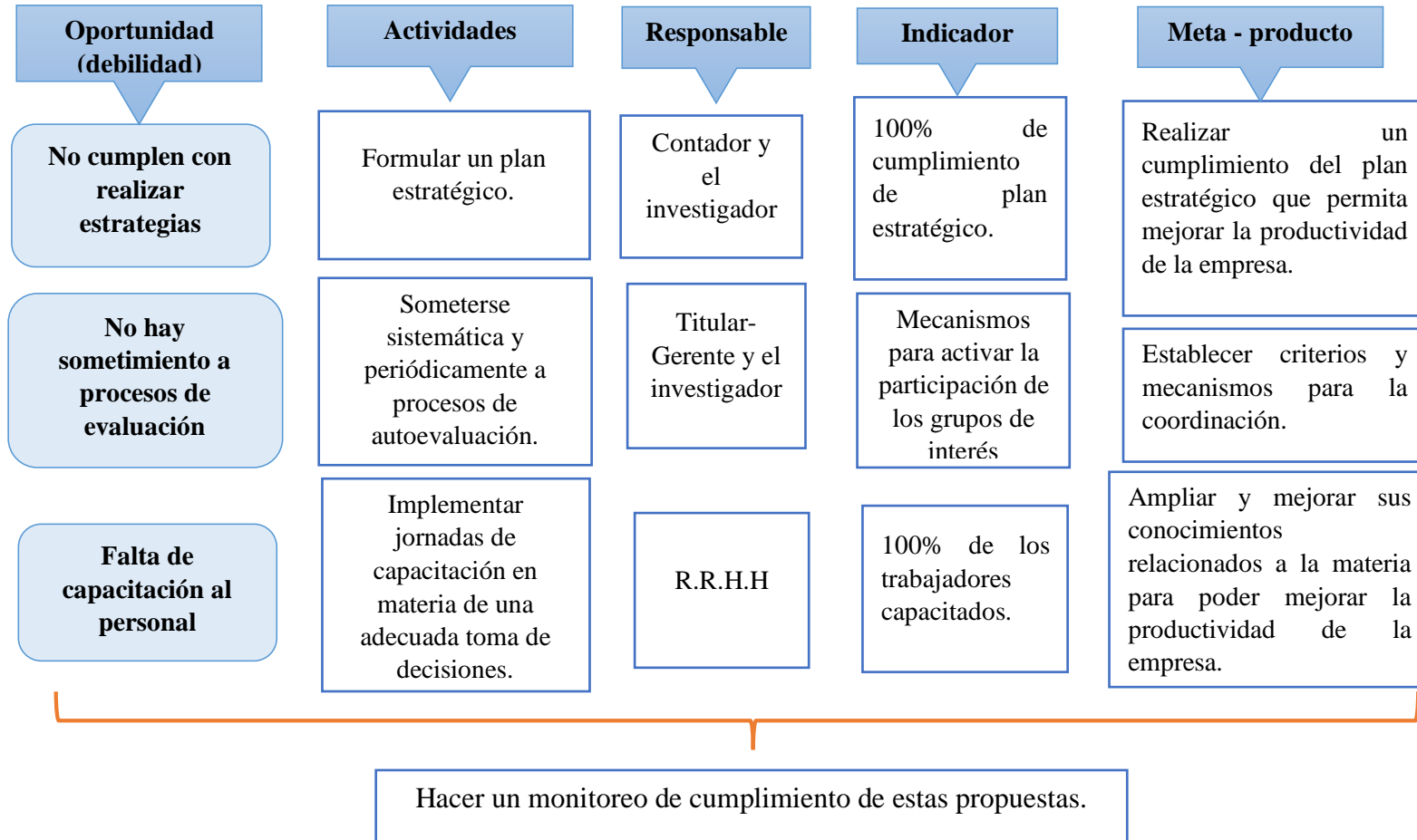
Propongo que, se realice monitoreo periódico en cuanto a lo que respecta sobre los cambios en los indicadores, lo que permita la realización de ajustes necesarios lo cual permita el cumplimiento de las metas y objetivos que se planteen para la mejora en la empresa Servicios Generales Gionic E.I.R.L.

DIVULGAR RESULTADOS

Propongo que, se deben divulgar periódicamente, a todos los empleados de la compañía, los resultados de los indicadores y el comportamiento del modelo, para poder involucrar a toda la empresa en el compromiso de lograr los objetivos, buscando que sus empleados adquieran un alto nivel de pertenencia.

PROPUESTA DE MEJORA

Se propone que la empresa Servicios Generales Gionic E.I.R.L. para la mejora de la toma de decisiones organizacionales en la rentabilidad de la PYME, bajo el siguiente flujo:



SERVICIOS GENERALES GIONIC E.I.R.L.
RUC No.20532018146
BALANCE GENERAL AL 31 DICIEMBRE 2022

| <u>ACTIVO CORRIENTE</u> | Importe en soles |
|--|------------------------------|
| 10 CAJA Y BANCOS | 45,634.11 |
| 12 CLIENTES | 317,010.00 |
| 20 MERCADERIAS | 15,355.00 |
| 25 MATERIAS PRIMAS Y SUMINISTROS DIVERSOS | <u>45,350.00</u> |
| TOTAL ACTIVO CORRIENTE | S/. <u>423,349.11</u> |
| | |
| <u>ACTIVO NO CORRIENTE</u> | |
| 33 INMUEBLES, MAQUINARIA Y EQUIPO | 64,900.00 |
| 38 CARGAS DIVERSAS | 42,028.60 |
| 39 DEPRECIACION, INMUEBLE, MAQUINARIA Y EQUIPO | <u>(12,980.00)</u> |
| TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE | S/. <u>93,948.60</u> |
| TOTAL ACTIVO | S/. <u>517,297.71</u> |
| | ===== |
| <u>PASIVO CORRIENTE</u> | |
| 40 TRIBUTOS POR PAGAR | 855.00 |
| 42 PROVEEDORES | <u>8,076.99</u> |
| TOTAL PASIVO CORRIENTE | S/. <u>8,931.99</u> |
| <u>PASIVO NO CORRIENTE</u> | |
| 45 OBLIGACIONES FINANCIERAS | <u>124,245.00</u> |
| TOTAL PASIVO NO CORRIENTE | S/. <u>124,245.00</u> |
| | |
| <u>PATRIMONIO NETO</u> | |
| 50 CAPITAL | 176,900.00 |
| 59 RESULTADOS ACUMULADOS | 21,832.72 |
| RESULTADOS DEL EJERCICIO | <u>185,388.00</u> |
| TOTAL PATRIMONIO NETO | S/. <u>384,120.72</u> |
| <u>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</u> | S/. <u>517,297.71</u> |
| | ===== |

ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS

AL 31 DICIEMBRE 2022

(Expresado en soles)

| DESCRIPCION DE LA CUENTAS CONTABLES | S/. |
|---|--------------------------|
| VENTAS | 1,154,301.00 |
| DESCUENTOS, REBAJAS Y BONIFICACIONES | <u>0.00</u> |
| VENTAS NETAS | 1'154,301.00 |
| COSTO DE VENTAS | <u>(877,216.00)</u> |
| UTILIDAD BRUTA | 277,085.00 |
| GASTOS DE OPERACIÓN | |
| GASTOS DE ADMINISTRACION | (7,414.00) |
| GASTOS DE VENTAS | <u>(8,175.00)</u> |
| UTILIDAD DE OPERACIÓN | S/.261,496.00 |
| ADICIONES | <u>1,465.00</u> |
| <u>UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIONES E IMPUESTOS</u> | <u>262,961.00</u> |
| IMPUESTO ALA RENTA 29.5% | <u>(77,573.00)</u> |
| <u>UTILIDAD NETA</u> | S/.185,388.00 |
| | ===== |

RATIOS DE LA RENTABILIDAD

$$\text{ROE: } \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio Neto}} = \frac{185,388.00}{384,120.72} = 0.4826 = \boxed{48\%}$$

Patrimonio Neto 384,120.72

$$\text{ROA: } \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos Totales}} = \frac{185,388.00}{517,297.71} = 0.3583 = \boxed{36\%}$$

Activos Totales 517,297.71

$$\text{MARGEN BRUTO: } \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas}} = \frac{277,085.00}{1'154,301.00} = 0.2400 = \boxed{24\%}$$

Ventas 1'154,301.00

$$\text{MARGEN NETO: } \frac{\text{Resultado Neto}}{\text{Ventas}} = \frac{185,388.00}{1'154,301.00} = 0.1606 = \boxed{16\%}$$

Ventas 1'154,301.00

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, C., Barona, C. y Dávila, G. (2020). La rentabilidad como herramienta para la toma de decisiones: análisis empírico en una empresa industrial. *Dialnet*. Recuperado de: https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1396
- Ascate, A. y Ramos, D. (2019) Análisis de la rentabilidad para la toma de decisiones en la empresa Rositel S.A.C. en el periodo 2018, Chimbote (Tesis de grado). Universidad César Vallejo. Chimbote, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57381>
- Barbarán, et al. (2018). Limitaciones que impiden el desarrollo empresarial de Mypes: distritos de Coishco, Chimbote, Nuevo Chimbote y Santa – 2017 (informe de investigación). Universidad San Pedro. Chimbote, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/57>
- Cabrera, L. (2022). Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) en el Perú. Recuperado de: <https://nubecont.com/blog/2022/pequenas-y-medianas-empresas-pymes-en-el-peru>
- Campos, G. (2021). La importancia de la toma de decisiones en una PYME y cómo hacerlo. Recuperado de: <https://www.docusign.mx/blog/toma-de-decisiones>
- Campos, L. (2022). Toma de decisiones: lo importante del qué, del cuándo, del cómo y del por qué. EDIX. Recuperado de: <https://www.edix.com/es/instituto/toma-de-decisiones/>
- Claude, J. (2016). Guía del usuario sobre la definición del concepto de pyme. Comisión Europea. Recuperado de: <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/42921/attachments/1/translations/es/renditions/pdf>
- Cañari, A. (2020). Las PYMES peruanas en el marco de los acuerdos comerciales. Recuperado de: <https://blogs.usil.edu.pe/facultad-derecho/relaciones-internacionales/las-pymes-peruanas-en-el-marco-de-los-acuerdos-comerciales>
- Carmona, L. (2020). Características de la Toma de Decisiones. *Revista de Educación*, 20(10). Recuperado de:

https://www.caracteristicasdel.com/educacion/caracteristicas_de_la_toma_de_decisiones.html

- Cardozo, E., Velásquez, Y. y Rodríguez, C. (2012). La definición de PYME en América: Una revisión del estado del arte. *Revista de organización*, 18(20). Recuperado de: <https://oa.upm.es/19398/>
- Cárdenas, J. (2019). Conoce las principales herramientas para la toma de decisiones de la actualidad y cómo sacarles provecho. Recuperado de: <https://rockcontent.com/es/blog/herramientas-para-la-toma-de-decisiones/>
- Castro, J. (2022). La toma de decisiones: definición, bases y ejemplos. Recuperado de: <https://blog.corponet.com/la-toma-de-decisiones-definicion-bases-y-ejemplos>
- Cortés, D. (2020). Características del proceso de toma de decisiones en una organización. *Revista de dirección y administración*. Recuperado de: <https://www.cesuma.mx/blog/caracteristicas-del-proceso-de-toma-de-decisiones-en-una-organizacion.html>
- Delfín, F. y Acosta, M. (2016). Importancia y análisis del desarrollo empresarial. *Pensamiento & Gestión*, 40(184). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/646/64646279008/html/>
- Espinoza, E. (2021). El uso del planeamiento estratégico como instrumento de gestión por las micro y pequeñas empresas de Chimbote. UCV VIRTUAL. Recuperado de: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1635/2294>
- Fernández, I. (2019). Análisis y Cálculo de la Rentabilidad. *Revista de Análisis Económico*, 7(2). Recuperado de: <https://www.ifri.es/analisis-y-calculo-de-la-rentabilidad/>
- Fischman, F. (2020). La importancia de las PYMES en Perú. Recuperado de: <https://blog.hubspot.es/marketing/la-importancia-de-las-pymes-en-peru>
- González, I. (2019). Qué es y cómo calcular la rentabilidad de una inversión. *Revista Noticias*, 24(7). Recuperado de: <https://www.unir.net/empresa/revista/que-es-y-como-calcular-la-rentabilidad-de-una-inversion/>
- Gil, M. (2020). Decisiones financieras y la rentabilidad en la empresa Agroindustrias Santa María SAC, año 2019 (Tesis de grado). Universidad Peruana Las Américas. Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1420>

- González, A. (2016). Los emprendedores y las pequeñas empresas impulsan el crecimiento económico y crean empleos. *Grupo Banco Mundial*. Recuperado de: <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2016/06/20/entrepreneurs-and-small-businesses-spur-economic-growth-and-create-jobs>
- Gutiérrez, D. y Barandica, D. (2020). Toma de decisiones en la empresa Tenaris de la ciudad de Cartagena de Indias – departamento de Bolívar (Tesis de grado). Universidad de la Costa. Barranquilla, Colombia. Recuperado de: <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/7138>
- Grumberg, D., Hernández, M. y Scotti, F. (2022). Toma de decisiones en una Pyme (Trabajo final de práctica profesional). Universidad Nacional de San Martín. San Martín, Perú. Recuperado de: <https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/1914/1/TFPP%20EYN%202022%20GDS-HML-SFG.pdf>
- Hernández, R. (2022). *Metodología de la investigación*. Sexta edición. <https://www.uncuyo.edu.ar/ices/upload/metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Lalangui, D. (2018). *Población y muestra para Tesis*. ECP. <https://www.emprendimientocontperu.com/poblacion-y-muestra-de-tesis/>
- Laoyan, S. (2022). Toma de decisiones: definición, pasos, tipos y características. ASANA. Recuperado de: <https://asana.com/es/resources/decision-making-process>
- Lemontench, B. (2020). Toma de decisiones en la empresa: importancia, ejemplos y tipos. Recuperado de: <https://blog.lemontech.com/toma-de-decisiones-en-la-empresa-en-crisis/>
- López, D., Guamán, M. y Castro, J. (2020). La toma de decisiones y la eficacia organizativa en las Pymes comerciales de la ciudad de Ambato (Ecuador). *Revista Espacios*, 41(22). Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31810>
- López, A. (2023). Toma de decisiones en una empresa: la brújula de tu negocio. Recuperado de: <https://www.tiendanube.com/blog/toma-de-decisiones-en-una-empresa/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20toma%20de,y%20objetivos%20de%20la%20organizaci%C3%B3n>
- López, R. y Minaya, M. (2023). Auditoría financiera y toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas de Huaraz, 2022 (Tesis de grado). Universidad César Vallejo.

- Huaraz, Perú. Recuperado de:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108984>
- Maldonado, A. (2022). RENTABILIDAD DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS SAN LUIS E.I.R.L., BAGUA GRANDE – 2021 (Trabajo de Investigación). Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú. Recuperado de:
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9731>
- Martínez, J. (2017). De la teoría a la práctica: Las pymes como herramienta en la economía de México y en la creación de empleos. *Revista Contribuciones*, 3(2). Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/cccss/2017/03/pymes-economia-mexico.html>
- Medina, F. (2021). Conoce el proceso de toma de decisiones y descubre cómo puede beneficiarte. Recuperado de: <https://www.crehana.com/blog/negocios/proceso-de-toma-decisiones/>
- Merodio, J. (27). Tipos de herramientas estratégicas que necesitas en tu empresa. *Estrategias Empresariales*, 17(20). Recuperado de:
<https://www.juanmerodio.com/herramientas-estrategicas-empresariales/>
- Monroy, M., y Nava N. (2018). Metodología de la investigación. México: Éxodo. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/172512>
- Morillo, M. (2001). Rentabilidad Financiera y Reducción de Costos. *Revista de Actualidad Contable Faces*, 4(4). Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/pdf/257/25700404.pdf>
- Núñez, M. (2015). Las pymes en el Perú: Impulsando el crecimiento económico. *Revista Ganamás*, 4(7). Recuperado de: <https://revistaganamas.com.pe/column-mejorandoentor/las-pymes-en-el-peru-impulsando-el-crecimiento-economico/>
- Paredes, L. (2021). Rentabilidad económica y financiera: conoce la viabilidad de tu empresa. Recuperado de: <https://www.barymont.com/pepepromedio/blog/rentabilidad-economica-y-financiera/>
- Pereira, C. (2019). Rentabilidad Financiera: Concepto y Cálculo. *Broker*. Recuperado de:
<https://www.difbroker.com/es/articulos/rentabilidad-financiera-concepto-y-calculo/>
- Poma, V. (2020). Implementación del sistema de control interno y la toma de decisiones en las pymes del distrito de lima, 2018 (tesis de grado). Universidad Privada del Norte. Lima, Perú. Recuperado de:

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24823/Poma%20Sandoval%20C%20Vanessa%20Rosmery.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quiroa, M. y López, J. (2020). Estructura organizacional. *Economipedia*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/estructura-organizacional.html>

REGLAMENTO DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA EN LA INVESTIGACIÓN (2023). Aprobado por Consejo Universitario con Resolución N° 0304-2023-CU-ULADECH Católica, de fecha 31 de marzo de 2023. Versión 001. Recuperado de: <https://www.uladech.edu.pe/launiversidad/transparencia/?search=integridad&lang=1&id=23&id=4>

Requejo, A. y Sánchez, O. (2019). Sistema de toma de decisiones en las pymes caso: empresa la casa del tornillo de la ciudad de Chiclayo (tesis de grado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú. Recuperado de: <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/1780>

Ripalda, B. (2017). Definir la rentabilidad de la empresa Venta de Computadoras y Repuestos, periodo 2013 y 2014 (tesis de grado). Universidad Científica del Perú. Iquitos, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/195>

Rodríguez, A. (2021). El control interno y su influencia en la rentabilidad de la empresa ALSUR PERÚ S.A.C., 2019 (Tesis de grado). Universidad Continental. Arequipa, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/9234>

Rojas, M. (2021). Factores que inciden en la toma de decisiones de financiamiento de las empresas peruanas en el periodo del 2017-2018 (Tesis de grado). Universidad de Lima. Lima, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/15082>

Romero, I. (2006). Las PYME en la economía global. Hacia una estrategia de fomento empresarial. *Revista Scielo* 37(146). Recuperado de: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0301-70362006000300003

Salinas, F. (2021). La Rentabilidad Económica. ¿Qué es y para qué sirve?. *Cámara Madrid*. Recuperado de: <https://www.mba-madrid.com/economia/rentabilidad-economica/>

- Saavedra, M. y Camarena, M. (2019). Competitividad de las Pyme y su relación con los sistemas de información. *Revistas de Ciencias Económicas*, 20(50). Recuperado de: <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuacont/article/view/28119>
- Samaniego, J. (2018). Las pymes son clave en el tejido empresarial, pero ¿qué es una pyme en realidad?. *Hablemos de empresas*. Recuperado de: <https://hablemosdeempresas.com/pymes/que-es-una-pyme/>
- Sartre, J. (2020). Importancia de la toma de decisiones en la vida y en el trabajo. *Revista Diseño Organizacional*, 17(4). Recuperado de: <https://www.megaron.com.mx/importancia-toma-decisiones#:~:text=Saber%20elegir%20entre%20varias%20alternativas,futuro%20y%20creamos%20nuestro%20destino>
- Segovia, C. (2020). Contribución del control interno al mejoramiento de la gestión de la Mype estructuras de acero Perú S.A.C., en el año 2019 (tesis de grado). Universidad Femenina del Sagrado Corazón. Lima, Perú. <https://repositorio.unife.edu.pe/repositorio/handle/20.500.11955/796>
- Sordo, A. (2020). 9 tipos de estructuras organizacionales y sus elementos clave. Hubspot. Recuperado de: <https://blog.hubspot.es/marketing/diagrama-organizacional#:~:text=Una%20estructura%20organizacional%20es%20una,facilitar%20la%20comunicaci%C3%B3n%20y%20coordinaci%C3%B3n>
- Suárez, B. (2008). Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma de decisiones financieras en hoteles de categoría media ubicados en Maracaibo. *Revista de Ciencias Sociales*, 1(8). Recuperado de: http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1315-95182008000100008&script=sci_abstract
- Tapia, G. (2020). Rentabilidad, utilidad y valor. *Revista Económicas*, 14(2). Recuperado de: https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/afe_1/material_de_estudio/material/Rentabilidad%20utilidad%20y%20valor.pdf
- Toribio, P. (2021). Toma de decisiones: ¿Qué es y cuál es su importancia?. Recuperado de: <https://es.totvs.com/blog/cat-bi/toma-de-decisiones-que-es-y-cual-es-su-importancia/>
- Torres, D. (2020). Rentabilidad de una empresa: qué es, cómo calcularla y ejemplos. Recuperado de: <https://blog.hubspot.es/sales/rentabilidad-empresa>

- Valderrama, V. (2020). Estrategias para mejorar la competitividad y aumentar la rentabilidad de los grifos Valex S.R.L en Independencia y Huaraz durante el periodo 2020-2025 (Tesis de grado). Universidad de Lima. Lima, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/12734>
- Vásquez, L. (2022). Qué son las pymes y cuáles son sus características. Indeed. Recuperado de: <https://www.indeed.com/orientacion-profesional/como-encontrar-empleo/que-son-pymes-caracteristicas>
- Vargas, M. (2020). Qué es la estructura organizacional. Recuperado de: <https://www.bizneo.com/blog/estructura-organizacional/>
- Villanueva, N. (2018). GESTIÓN DE CALIDAD EN LA TOMA DE DECISIONES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO LIBRERÍAS DEL CASCO URBANO DEL DISTRITO DE CHIMBOTE, 2016 (tesis de grado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/10637/COMERCIO_GESTION_DE_CALIDAD_VILLANUEVA_TIBURCIO_NOEMI_ELIZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villalba, E.; Riveros, T. y Ortega, R. (2020). Aporte para el fortalecimiento de la competitividad de las pymes (Trabajo de Investigación). Universidad Nacional de Pilar. Asunción, Paraguay. Recuperado de: <https://cta.unp.edu.py/wp-content/uploads/2021/03/Aportes-para-el-Fortalecimiento-de-la-Competitividad-de-las-PYMES-1.pdf>
- Westreicher, G. (2020). Pyme – Pequeña y mediana empresa. *Economipedia*, 21(3). Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/pyme.html>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

| TÍTULO DE INVESTIGACIÓN | FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | OBJETIVOS | VARIABLES | METODOLOGÍA |
|---|--|---|--|---|
| <p>PROPUESTA DE MEJORA EN LA TOMA DE DECISIONES ORGANIZACIONALES Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LAS PYME DEL PERÚ, SECTOR SERVICIOS: CASO SERVICIOS GENERALES GIONIC E.I.R.L., CHIMBOTE, 2023.</p> | <p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuáles son los efectos de las decisiones organizacionales en la rentabilidad de las PYME del Perú, sector servicios: caso Servicios Generales Gionic E.I.R.L., Chimbote 2023; y cómo mejorar?</p> | <p>OBJETIVO GENERAL Determinar los efectos de las decisiones organizacionales en la rentabilidad de las PYME del Perú, sector servicios: caso Servicios Generales Gionic E.I.R.L. y proponer mejoras.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS 1.- Identificar el efecto de las decisiones organizacionales en la rentabilidad de las PYME del sector servicios del Perú. 2.- Determinar si Servicios Generales Gionic E.I.R.L. utiliza la herramienta de planificación estratégica. 3.- Identificar el efecto de las decisiones organizacionales en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Gionic E.I.R.L. 2023. 4.- Realizar una propuesta de mejora sobre las decisiones organizacionales con efecto en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Gionic E.I.R.L.</p> | <p>VARIABLE 1: Toma de Decisiones</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Decisiones Financieras • Decisiones Económicas <p>VARIABLE 2: Rentabilidad</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rentabilidad sobre Ventas • Rentabilidad del Patrimonio | <p>TIPO: Cualitativa</p> <p>NIVEL: Descriptiva</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA: La población estuvo conformada por las Pymes del Perú. La muestra estuvo conformada por la empresa Servicios Generales GIONIC E.I.R.L</p> |

Anexo 2. Instrumento de recolección de información



**CUESTIONARIO APLICADO AL GERENTE DE LA EMPRESA SERVICIOS
GENERALES GIONIC E.I.R.L.**

I. DATOS GENERALES:

Nombre Completo: _____

Fecha: _____

Cargo que desempeña: _____

II. INSTRUCCIONES:

- Lea atentamente y detalladamente las preguntas y marque la alternativa que responda a la interrogante planteada.
- Llenar los datos consignados en la parte superior del cuestionario.

III. PREGUNTAS:

1.- ¿Las decisiones de la empresa están basadas en los informes de contabilidad?

SI

NO

2.- ¿Cree Ud. que una buena toma de decisiones ayuda a mejorar la rentabilidad de la empresa?

SI

NO

3.- ¿Cree Ud. que la información contable de la empresa es importante para poder tomar decisiones relevantes?

SI

NO

4.- ¿Considera Ud. que los empleados son importantes en la toma de decisiones de la empresa?

SI

NO

5.- ¿ Con que periodicidad se elaboran los estados financieros?

Mensual

Semestral

Anual

6.- ¿De qué manera se lleva la contabilidad?

Manual

Computarizada



7.- ¿Se informa a la administración sobre los índices de rentabilidad de la empresa?

Siempre

Casi Siempre

A veces

Anexo 3. Validez del instrumento

| Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación | |
|--|--|
| Nombres y Apellidos: <u>Jaime Martín Romero Rivadeneyra</u> | |
| N° DNI / CE: <u>4343 4554</u> | Edad: <u>37 años</u> |
| Teléfono / celular: <u>977662338</u> | Email: <u>jaime_2004rj@hotmail.com</u> |
| Título profesional: <u>Contador Público Colegiado</u> | |
| Grado académico: Maestría <input checked="" type="checkbox"/> Doctorado: <input type="checkbox"/> | |
| Especialidad: <u>Auditoría</u> | |
| Institución que labora: <u>Corporación MARQUEZA S.A.C</u> | |
| Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis | |
| Título: PROPUESTA DE MEJORA EN LA TOMA DE DECISIONES ORGANIZACIONALES Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LAS PYME DEL PERÚ, SECTOR SERVICIOS: CASO SERVICIOS GENERALES GIONIC E.I.R.L., CHIMBOTE, 2023. | |
| Autor(es): ANABELL ALEXANDRA VILLANUEVA GÓMEZ | |
| Programa académico: CONTABILIDAD | |
|  Firma |  Huella digital |

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctora: Jaime Martin Romero Rivadeneyra

Presente.-

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: **ANABELL ALEXANDRA VILLANUEVA GÓMEZ**, egresada del programa académico de **CONTABILIDAD** de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: **"PROPUESTA DE MEJORA EN LA TOMA DE DECISIONES ORGANIZACIONALES Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LAS PYME DEL PERÚ, SECTOR SERVICIOS: CASO SERVICIOS GENERALES GIONIC E.I.R.L., CHIMBOTE, 2023"** y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación
- Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,



ANABELL ALEXANDRA VILLANUEVA GÓMEZ

DNI. 73102451



FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA EN LA TOMA DE DECISIONES ORGANIZACIONALES Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LAS PYME DEL PERÚ, SECTOR SERVICIOS: CASO SERVICIOS GENERALES GIONIC E.I.R.L., CHIMBOTE, 2023

| | Variable 1: Toma de Decisiones | Relevancia | | Pertinencia | | Claridad | | Observaciones |
|---|---|------------|-----------|-------------|-----------|----------|-----------|---------------|
| | | Cumple | No cumple | Cumple | No cumple | Cumple | No cumple | |
| | Dimensión 1: Decisiones Financieras | | | | | | | |
| 1 | ¿Las decisiones de la empresa están basadas en los informes de contabilidad? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Cree Ud. que una buena toma de decisiones ayuda a mejorar la rentabilidad de la empresa? | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 2: Decisiones Económicas | | | | | | | |
| 1 | ¿Cree Ud. que la información contable de la empresa es importante para poder tomar decisiones relevantes? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Considera Ud. que los empleados son importantes en la toma de decisiones de la empresa? | X | | X | | X | | |
| | Variable 2: Rentabilidad | | | | | | | |
| | Dimensión 1: Estado de resultados | | | | | | | |
| 1 | ¿Con que periodicidad se elaboran los estados financieros? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿De qué manera se lleva la contabilidad? | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 2: Rentabilidad del patrimonio | | | | | | | |
| 1 | ¿Se informa a la administración sobre los índices de rentabilidad de la empresa? | X | | X | | X | | |

Recomendaciones: _____

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Dr /Mg Romeo Rivadeneyra Juane **DNI:** 43434554


 MAT. 06-2003
 FIRMA



Huella Digital

Anexo 4. Confiabilidad del instrumento

La Confiabilidad del instrumento no se aplica, por ser un trabajo descriptivo, bibliográfico y de caso. El instrumento que es una encuesta que se aplicó a una sola empresa (SERVICIOS GENERALES GIONIC E.I.R.L.) puesto que los resultados han sido directamente obtenidos a través de dicho instrumento

Anexo 5. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

Chimbote, 07 de junio del 2023

La finalidad de este protocolo en Ciencias Contables, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento.

La presente investigación se titula: **PROPUESTA DE MEJORA EN LA TOMA DE DECISIONES ORGANIZACIONALES Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LAS PYME DEL PERÚ, SECTOR SERVICIOS: CASO SERVICIOS GENERALES GIONIC E.I.R.L., CHIMBOTE, 2023** y es dirigido por ANABELL ALEXANDRA VILLANUEVA GÓMEZ, estudiante investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Determinar los efectos de las decisiones organizacionales en la rentabilidad de las PYME del Perú, sector servicios: caso Servicios Generales Gionic E.I.R.L. y proponer mejoras.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados. Si desea, también podrá escribir al correo anabell.gomez@hotmail.com, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, proceda a firmar el consentimiento:


SERVICIOS GENERALES GIONIC E.I.R.L.
Lic. Jorge Garrido Martínez
GERENTE
Firma del participante


Anabell Alexandra Villanueva Gómez
Código: 0103161201
Estudiante investigadora

Anexo 6. Documento de aprobación de la institución para la recolección de información

SERVICIOS GENERALES GIONIC E.I.R.L.

- Servicios especiales de Transporte (escolar, personal y de turismo).
- Transporte de bienes y/o mercancías
- Mantenimiento y reparación de todo tipo de vehículos automotores.
- Alquiler de vehículos, maquinaria y equipos de toda clase.
- Venta de combustibles y lubricantes.
- Comercialización de autopartes, repuestos y accesorios para la industria automotriz.

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Yo, **Jorge Alberto Carrillo Martínez**, identificado con DNI No. **32972121**, en mi calidad de Titular Gerente, de la empresa: **SERVICIOS GENERALES GIONIC E.I.R.L.** con R.U.C N° **20532018146**, ubicada en Urbanización **21 de Abril Mz B10, Lote 18**, Distrito de **Chimbote**, Provincia **Santa**, Departamento de **Ancash**.

OTORGO LA AUTORIZACION, formalmente a la señorita **Anabell Alexandra Villanueva Gómez**, identificada con DNI N° **73102451**, egresada de la Carrera profesional de **Contabilidad**, para que utilice la recolección de información para su Tesis denominada:

PROPUESTA DE MEJORA EN LA TOMA DE DECISIONES ORGANIZACIONALES Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LAS PYME DEL PERÚ, SECTOR SERVICIOS: CASO SERVICIOS GENERALES GIONIC E.I.R.L., CHIMBOTE, 2023.

Con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación de Tesis, para optar el grado de **Título Profesional**.

Chimbote, 02 de Mayo 2023

SERVICIOS GENERALES GIONIC E.I.R.L.

Lic. Jorge Carrillo Martínez
GERENTE

Anexo 7. Evidencia de ejecución



Anexo 8. Fichas Bibliográficas

| | |
|--|---|
| <p>Autor: López, D., Guamán, M. y Castro, J. Título: La toma de decisiones y la eficacia organizativa en las PYMES comerciales de la ciudad de Ambato (Ecuador) Año: 2020</p> | <p>Ciudad, País: Ambato, Ecuador</p> |
| <p>Tema: La toma de decisiones y la eficacia organizativa en las PYMES comerciales de la ciudad de Ambato (Ecuador)</p> <p>El trabajo de investigación tuvo como objetivo: Analizar los factores que contribuyen al proceso de toma de decisiones en las pequeñas y medianas empresas (Pymes) comerciales de la ciudad de Ambato-Ecuador, con respecto a su metodología es de carácter cualitativo, el cual se encuentra basado en un diseño de carácter sistemático, con respecto al instrumento de recolección de datos fue una entrevista sistematizada, con respecto a los resultados se encontró que el uso de información (25,13%), eficacia organizativa (19,09%) y calidad de la decisión (17,59%) son los factores que influyen significativamente en las decisiones tomadas por los líderes de las Pymes comerciales locales. Como conclusiones se corroboró y se enfatizó que el tomar decisiones de calidad permite cumplir con los objetivos empresariales, optimizar el rendimiento de las Pymes locales y prolongar su permanencia en el mercado local y regional.</p> | |
| <p>Referencia Bibliográfica López, D., Guamán, M. y Castro, J. (2020). La toma de decisiones y la eficacia organizativa en las Pymes comerciales de la ciudad de Ambato (Ecuador). Revista Espacios, 41(22). https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31810</p> | <p>Ficha N°1</p> |

| | |
|--|---|
| <p>Autor: Gutiérrez, D. y Barandica, D. Título: Toma de decisiones en la Empresa Tenaris de la ciudad de Cartagena de Indias – departamento de Bolívar Año: 2020</p> | <p>Ciudad, País: Cartagena de Indias, Bolivar.</p> |
| <p>Tema: Toma de decisiones en la Empresa Tenaris de la ciudad de Cartagena de Indias – departamento de Bolívar</p> <p>El trabajo de investigación tiene como objetivo general: determinar la toma de decisiones en la empresa TENARIS de la ciudad de Cartagena de indias – Departamento de Bolívar. Con respecto a su metodología fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, de diseño transeccional, de análisis descriptivo, como instrumento de recolección de datos, se utilizó la técnica de la encuesta mediante un cuestionario estructurado por 36 ítems, con respecto a los resultados se encontró que la toma de decisiones en la empresa TENARIS, siendo la dimensión situación actual con el mayor valor, seguidamente de los modelos, con falencias en sus etapas; como conclusión se tuvo que la toma de las decisiones individuales y grupales, mejoran la comunicación y logrando efectividad en los procesos llevados a cabo por sus colaboradores, posibilitando nuevas maneras de inter relación y adaptación a las nuevas dinámicas del entorno.</p> | |
| <p>Referencia Bibliográfica Gutiérrez, D. y Barandica, D. (2020). Toma de decisiones en la empresa Tenaris de la ciudad de Cartagena de Indias – departamento de Bolívar (Tesis de grado). Universidad de la Costa. Barranquilla, Colombia. https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/7138.</p> | <p>Ficha N°2</p> |

| | |
|---|--|
| <p>Autor: Grumberg, D., Hernández, M. y Scotti, F. Título: Toma de decisiones en una pyme Año: 2022</p> | <p>Ciudad, País: San Martín, Perú</p> |
| <p>Tema: Toma de decisiones en una pyme</p> <p>El trabajo de investigación tiene como objetivo general: Demostrar que el Balance General es fundamental para cumplir con aspectos formales, legales e impositivos, pero no es el único instrumento para la toma de decisiones. Con respecto a la metodología del estudio fue de tipo descriptivo, y de nivel exploratorio, como instrumento de recolección de datos se utilizó una entrevista, como resultados se tuvo que, acompañada de la inflación, viene la devaluación de la moneda con respecto al dólar. Durante el 2021, el tipo de cambio sufrió una variación superior al 14.7%. Y, además, en el año 2019 a través de la sanción de la ley 27.541 de "solidaridad social y reactivación productiva", la gente que compraba dólares comenzó a pagar un porcentaje del 30% llamado "Impuesto país", y más tarde se agregaría un 35% correspondiente a "percepción de impuesto a las ganancias". Como conclusión se tuvo que, en las pequeñas y medianas empresas, la toma de decisiones es fundamental para desarrollar herramientas que mejoren la productividad de las mismas; ya que son indispensables para definir el rumbo de la organización y determinar las acciones necesarias para cumplir con sus objetivos. Sin duda, estos últimos años han sido un gran desafío; tuvieron que reinventarse, innovar, aplicar nuevas estrategias y desarrollar nuevas herramientas para mantener a flote su operatividad debido a la pandemia declarada en 2020.</p> | |
| <p>Referencia Bibliográfica Grumberg, D., Hernández, M. y Scotti, F. (2022). Toma de decisiones en una Pyme (Trabajo final de práctica profesional). Universidad Nacional de San Martín. San Martín, Perú. https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/1914/1/TFPP%20EYN%202022%20GDS-HML-SFG.pdf</p> | <p>Ficha N°3</p> |

| | |
|--|--|
| <p>Autor: Requejo, A. y Sánchez, O. Título: Sistema de toma de decisiones en las pymes caso: empresa la casa del tornillo de la ciudad de Chiclayo Año: 2019</p> | <p>Ciudad, País: Chiclayo, Perú</p> |
| <p>Tema: Sistema de toma de decisiones en las pymes caso: empresa la casa del tornillo de la ciudad de Chiclayo</p> <p>El trabajo de investigación tuvo como objetivo: proponer un modelo de toma de decisiones para Pymes, tomando el caso de la Microempresa “La Casa del Tornillo” de la ciudad de Chiclayo. Con respecto a la metodología es un estudio de caso, para la recolección de datos se usó como instrumento la entrevista, la cual estuvo compuesta por 68 preguntas abiertas y fue aplicada al microempresario y Administrador de la empresa. Como resultado se encontró que, el gerente no cuenta con la ayuda de base de datos de su pyme, entonces necesitaría invertir en un sistema personalizado según el rubro, ámbito (manufactura y/o comercial) y tamaño del negocio. Como conclusiones se tuvo (i) Para demostrar esto primero se Identificó y determinó las características del microempresario al tomar las decisiones, se observó que se basa en la experiencia e intuición, no priorizando las decisiones, ocasionando ineficiencias al solucionar los problemas.</p> | |
| <p>Referencia Bibliográfica Requejo, A. y Sánchez, O. (2019). Sistema de toma de decisiones en las pymes caso: empresa la casa del tornillo de la ciudad de Chiclayo (tesis de grado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú. http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/1780</p> | <p>Ficha N°4</p> |

| | |
|---|--|
| <p>Autor: López, R. y Minaya, M. Título: Auditoría financiera y toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas de Huaraz Año: 2023</p> | <p>Ciudad, País: Huaraz, Perú</p> |
| <p>Tema: Toma de decisiones en una pyme</p> <p>El trabajo de investigación tiene como objetivo general: determinar la relación de la auditoría financiera con la toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas de Huaraz, 2022, la investigación es de tipo aplicada, correlacional-descriptiva, transversal, ya que se tomó en cuenta un periodo de tiempo para el estudio, los datos se recogieron por medio de la técnica de la encuesta, la muestra fueron 42 empresas Mypes, los resultados obtenidos respecto a la correlación, que el p valor fue de 0.000, valor que permite tomar la decisión de aceptar la hipótesis investigativa y rechazar la nula, además, el nivel de la correlación según Pearson fue 0.516, de los resultados descriptivos se tiene que el 83.3% de los que fueron encuestados, considera que tiene un nivel medio sobre la auditoría financiera y el 64.3% considera que se tiene un nivel medio sobre la toma de decisiones empresariales, por lo que se concluye que la relación de la auditoría financiera con la toma de decisiones es estadísticamente significativa en las micro y pequeñas empresas de Huaraz, 2022, con una correlación directa moderada, cuanto mejor se realice la auditoría financiera, la toma de decisiones empresariales serán de mejor calidad o las más acertadas.</p> | |
| <p>Referencia Bibliográfica López, R. y Minaya, M. (2023). Auditoría financiera y toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas de Huaraz, 2022 (Tesis de grado). Universidad César Vallejo. Huaraz, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108984</p> | <p>Ficha N°5</p> |

| | |
|---|--|
| <p>Autor: Rojas, M. Título: Factores que inciden en la toma de decisiones de financiamiento de las empresas peruanas en el periodo del 2017-2018 Año: 2021</p> | <p>Ciudad, País: Lima, Perú</p> |
| <p>Tema: Factores que inciden en la toma de decisiones de financiamiento de las empresas peruanas en el periodo del 2017-2018</p> <p>El trabajo de investigación tuvo como objetivo: determinar qué factores, vinculados a las características diferenciales de las empresas peruanas, inciden en la probabilidad por adquirir financiamiento a través de una fuente en específico, en especial, en el otorgado por las entidades bancarias, como resultados se encontró que, en la actualidad el mayor porcentaje de empresas se encuentra dentro de la categoría de Pymes principalmente por no contar con el financiamiento necesario para garantizar el desarrollo y crecimiento sostenido del negocio, como conclusión puede establecerse que el identificar dichos factores permitirá la creación de propuestas enfocadas en trabajar en la optimización de las fuentes de financiamiento ofrecidas a ciertos tipos de empresas e incluso la generación de estrategia, de parte de las fuentes de financiamiento, para alcanzar ser considerados como primera opción por un mayor número de compañías.</p> | |
| <p>Referencia Bibliográfica Rojas, M. (2021). Factores que inciden en la toma de decisiones de financiamiento de las empresas peruanas en el periodo del 2017-2018 (Tesis de grado). Universidad de Lima. Lima, Perú. https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/15082</p> | <p><i>Ficha N°6</i></p> |

| | |
|---|--|
| <p>Autor: Villanueva, N. Título: Gestión de calidad en la toma de decisiones de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote Año: 2018</p> | <p>Ciudad, País: Chimbote, Perú</p> |
| <p>Tema: Gestión de calidad en la toma de decisiones de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote</p> <p>El trabajo de investigación tuvo como objetivo: Determinar cuáles con las principales características que presenta la toma de decisiones dada en las micro y pequeñas empresas, asimismo, se debe hacer mención que con respecto a su metodología fue de carácter no experimental y transversal, lo que generó que el instrumento de recolección de datos fuese un cuestionario. Como resultados se encontró que el total de los encuestados refirió que tienen su permanencia en rubro.</p> | |
| <p>Referencia Bibliográfica Villanueva, N. (2018). GESTIÓN DE CALIDAD EN LA TOMA DE DECISIONES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO LIBRERÍAS DEL CASCO URBANO DEL DISTRITO DE CHIMBOTE, 2016 (tesis de grado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/10637/COMERCIO_GESTION_DE_CALIDAD_VILLANUEVA_TIBURCIO_NOEMI_ELIZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y</p> | <p><i>Ficha N°7</i></p> |

| | |
|---|--|
| Autor: Ascate, A. y Ramos, D. Título: La rentabilidad para la toma de decisiones Año: 2019 | Ciudad, País: Chimbote, Perú |
| Tema: La rentabilidad para la toma de decisiones El trabajo de investigación tuvo como objetivo: La determinación de cómo se da la intervención en cuanto a la toma de decisiones tomada por la empresa Rositel S.A.C., en cuanto a la metodología que aplico al estudio realizado fue de carácter no experimental y teniéndose la transversalidad. Con lo que concierne al instrumento de recolección de los datos, fue un cuestionario, como conclusiones se tuvo que al aplicar tanto conocimientos o experiencia del rubro en conjunción con herramientas de análisis de tipo selectiva, da resultados positivos y favorece a empresas medianas como la empresa de estudio. | |
| Referencia Bibliográfica Ascate, A. y Ramos, D. Análisis de la rentabilidad para la toma de decisiones en la empresa Rositel S.A.C. en el periodo 2018, Chimbote (Tesis de grado). Universidad César Vallejo. Chimbote, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57381 | Ficha N°8 |

| | |
|---|------------------------------------|
| Autor: Poma, V. Título: Sistema de control y la toma de decisiones de las PYMES Año: 2020 | Ciudad, País: Lima, Perú |
| Tema: Sistema de control y la toma de decisiones de las PYMES El trabajo de investigación tuvo como objetivo: describir cómo influye la incidencia con respecto a la implementación del sistema de control interno con respecto a la toma en cuanto a las decisiones de la Pyme en Lima, con respecto a la metodología aplicada se tuvo que fue de carácter descriptivo, como instrumento fue un cuestionario y el análisis documental y por último, puede decirse que se encontró que el mayor porcentaje donde se tiene una alta tasa de interés es debido a la implementación del control interno. También que en el Distrito de Lima existe un mayor incremento de Pymes. | |
| Referencia Bibliográfica Poma, V. (2020). Implementación del sistema de control interno y la toma de decisiones en las pymes del distrito de lima, 2018 (tesis de grado). Universidad Privada del Norte. Lima, Perú. https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24823/Poma%20Sandoval%2C%20Vanessa%20Rosmery.pdf?sequence=1&isAllowed=y | Ficha N°9 |

| | |
|---|--|
| <p>Autor: Villalba, E.; Riveros, T.; Ortega, R. Título: Aporte para el fortalecimiento de la competitividad de las pymes Año: 2020</p> | <p>Ciudad, País: Asunción, Paraguay</p> |
| <p>Tema: Aporte para el fortalecimiento de la competitividad de las pymes</p> <p>El trabajo de investigación tuvo como objetivo: Conocer los componentes para realizar una planificación financiera de un emprendimiento. Con respecto a la metodología fue analítico. Cómo resultados se encontraron (i) Evidentemente, la mayoría de las pymes en el Paraguay, no se ajustan a estos parámetros, por eso hablar de modernización, pasa primeramente por la instalación de un ecosistema emprendedora. (ii) Atendiendo estos aspectos empresariales requeridos, revela las debilidades de las pymes para configurarse entre las empresas formales, como conclusiones se tuvo que, las pymes como principales aportantes al crecimiento económico del país, están permanentemente siendo objeto de atención de los sectores socioeconómicos públicos y privados. Una de las necesidades para su sobrevivencia y desarrollo; es la su modernización, convirtiéndose en su asignatura pendiente.</p> | |
| <p>Referencia Bibliográfica Villalba, E.; Riveros, T.; Ortega, R. (2020). Aporte para el fortalecimiento de la competitividad de las pymes (Trabajo de Investigación). Universidad Nacional de Pilar. Asunción, Paraguay. https://cta.unp.edu.py/wp-content/uploads/2021/03/Aportes-para-el-Fortalecimiento-de-la-Competitividad-de-las-PYMES-1.pdf</p> | <p>Ficha N°10</p> |