



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Factores de Crecimiento Empresarial y Rentabilidad en la
Empresa Electro Oriente – Sede Chachapoyas, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE :
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORA:

Zuta Torrejón, Diana Ysabel (ORCID: 0000-0002-9246-6427)

ASESORA:

Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia (ORCID: 0000-0003-2721-2698)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

TRUJILLO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres quienes con sus palabras de aliento no me dejaban decaer para que siguiera perseverante con mis ideales.

A mi hija Quiara valentina por ser mi motivo y fuente de inspiración para luchar y salir adelante en la vida.

Agradecimiento

Agradezco a Dios padre celestial forjador de mi camino y al Señor de Gualamita, por darme salud y así la oportunidad de seguir adelante con mis sueños a pesar de las dificultades por la situación actual, por su protección y amor incondicional.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos.....	14
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	35

Índice de tablas

Tabla 1. Estadísticos de fiabilidad por variable	14
Tabla 2. Comportamiento de los factores de crecimiento empresarial y sus dimensiones	16
Tabla 3. Estados de situación financiera comparativos	17
Tabla 4. Estados de resultados integrales	18
Tabla 5. Incidencia de los factores de crecimiento empresarial en la rentabilidad de la empresa	23

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar la incidencia de los factores de crecimiento empresarial en la rentabilidad de la empresa Electro Oriente – sede Chachapoyas, 2020, estudio realizado por la importancia del uso de los factores de crecimiento empresarial en las organizaciones en crecimiento. La investigación es de tipo aplicada, diseño no experimental de corte transversal, de alcance descriptiva, teniendo como población de estudio la empresa Electro Oriente S.A., con la información documentaria, económica, y financiera de la empresa de los 02 últimos años. Como técnicas de recolección de datos se empleó la encuesta y análisis documental, obteniéndose como resultados: margen operativo 0.48% de crecimiento, el volumen total de energía vendida 2.56%, el coeficiente de electrificación 4.88%, reducción en las perdidas de distribución de energía 0.72%, mejora de la calidad del servicio 5.69%, factor de crecimiento empresarial con 91% bueno, dimensión entorno 97% bueno, iniciativa emprendedora con 87% bueno, recursos con 87% bueno, y motivación con 84% bueno, indicador de endeudamiento 4.51%, utilidad en el año 2020 de S/. 52,714,012.00, incremento en las ventas de 0.22%. Como conclusión se obtuvo que existe incidencia de los factores de crecimiento empresarial en la rentabilidad de la empresa Electro Oriente S.A.

Palabras clave: Factores de crecimiento empresarial, Rentabilidad, Indicadores, Empresa.

Abstract

The present research had as general objective: To determine the incidence of business growth factors on the profitability of the electro Oriente company - Chachapoyas headquarters, 2020, a study carried out on the importance of the use of business growth factors in growing organizations. The research is of an applied type, non-experimental cross-sectional design, descriptive in scope, having as a study population the Electro Oriente S.A. Company, with the documentary, economic, and financial information of the company from the last 02 years. As data collection techniques, the survey and documentary analysis were used, obtaining as results: operating margin 0.48% growth, the total volume of energy sold 2.56%, the electrification coefficient 4.88%, reduction in energy distribution losses 0.72%, service quality improvement 5.69%, business growth factor with 91% good, environment dimension 97% good, entrepreneurial initiative with 87% good, resources with 87% good, and motivation with 84% good, indebtedness indicator 4.51%, profit in 2020 of S /. 52,714,012.00, an increase in sales of 0.22%. As a conclusion, it was obtained that there is an incidence of business growth factors in the profitability of the Electro Oriente S.A. Company.

Keywords: Business growth factors, Profitability, Indicators, Company.

I. INTRODUCCIÓN

El crecimiento empresarial es un proceso importante en el desarrollo organizacional de los diferentes grupos empresariales y del desarrollo económico y social del país, por lo que este constituye un factor importante para toda empresa en la búsqueda de alcanzar mayores rendimientos con crecimiento continuo, teniendo para ello que realizar diagnósticos al ambiente interno y externo de la empresa, que permita establecer estrategias que ayuden a las organizaciones a alcanzar altos índices de rentabilidad, contribuyendo con esto al desarrollo productivo del país, tal como lo menciona Daza (2016).

La Agencia Internacional de la Energía (AIE) (2018), manifiesta “que la demanda de energía eléctrica básica mundial crecerá en promedio del 30% hasta el año 2040” (p. 2). Actualmente el modelo que se emplea en distintas partes del mundo, se caracteriza por mantenerse en crecimiento constante de consumo energético, por lo que preocupa que las empresas del sector energético no puedan afrontar apropiadamente la demanda de energía, generando en el ambiente caos y atrasos en la política económica y social del país (López & Gayoso, 2016).

Hoy en día la crisis causada por el coronavirus la demanda de energía eléctrica ha disminuido entre 15 y 20% en países de Europa y Asia,(américa latina y el caribe) pues el sector productivo ha sido paralizado en varias oportunidades durante los años 2020 y lo que va de los meses del 2021 por las políticas de confinamiento adoptadas por los gobiernos, generando con esto disminución del crecimiento en las empresas y los rendimientos de las organizaciones del sector energético (Hallack & Yopez, 2020).

Hallack y Yopez (2020), en México, manifiestan que la crisis que actualmente se está viviendo en casi todos los países en el mundo, ha generado en el sector energético, alteraciones técnicas y económicas que han ocasionado dificultades en el mantenimiento del sistema energético, presentando problemas de liquidez por efectos de la disminución de la demanda del consumo de energía eléctrica y los compromisos que las empresas vienen cumpliendo para el desarrollo de sus operaciones generando con esto reducción en la rentabilidad de las empresas.

El comercio (2018) El comercio del servicio eléctrico en el Perú ha generado un aporte del 5.75% al PBI nacional del 2018; y según Révolo (2020), el abastecimiento de energía eléctrica se ha convertido en prioridad en salvaguardar la vida de la población (aislamiento social) en esta etapa del COVID-19, siendo a la vez afectadas las empresas de este sector por la política social aplicada por el gobierno a favor de las familias, con lo establecido en los Decretos de Urgencia N° 035-2020 y N° 062-2020 que aprobaron hasta por 24 meses la repartición de consumo a los 28 millones de peruanos, afectando con esto el crecimiento empresarial y los rendimientos de estas empresas.

Durante el periodo marzo a diciembre de 2020, el gobierno peruano ha destinado S/ 827 millones para financiar la implementación del Bono Electricidad, cubriendo en parte lo dejado de pagar por los beneficiarios del servicio, quedando pendiente en las empresas del sector energético, prepararse para atender la demanda de energía en la nueva normalidad, ocasionando como resultado que las empresas deban realizar inversión interna para coberturar el incremento de la demanda por más actividades económicas y sociales, lo que permitirá recuperar sus indicadores de crecimiento, entre ellos los indicadores de rentabilidad que en estos momentos se han visto afectados por los factores sociales y económicos generados por el COVID-19 en los contribuyentes (Révolo, 2020).

Electro Oriente S.A., es una empresa generada con capital del estado que mantiene autonomía administrativa, técnica, económica y financiera para el desarrollo de sus actividades, enfocándose hacia la prestación de uno de los servicios básicos que el estado brinda al ciudadano, por lo tanto, cumple un papel importante en del desarrollo social de los ciudadanos de los sectores de Chachapoyas donde brinda el servicio.

Al ser una empresa que está enfocada a la prestación de un servicio social que beneficia a la toda la población en su conjunto y al sector productivo, esta se encuentra en constante desarrollo de procesos de mejora continua – PHVA (planear, hacer, verificar y actuar), para poder cumplir con sus acciones, objetivos y metas establecidas, a fin de mejorar la satisfacción de la sociedad, así como también el crecimiento empresarial de las organizaciones mejorando cada año sus índices de rentabilidad.

Es así como surge la pregunta: ¿De qué manera los factores de crecimiento empresarial inciden en la rentabilidad de la empresa Electro Oriente, sede Chachapoyas, 2020?

Justificándose la investigación de acuerdo a los siguientes criterios: conveniencia porque permitirá conocer los factores de crecimiento empresarial que más inciden en la rentabilidad de la empresa, lo que permitirá a Electro Oriente tomar mejores decisiones para alcanzar mejores indicadores de rentabilidad; relevancia social porque permitirá a los directivos de la empresa afianzar sus políticas empresariales en beneficio de sus contribuyentes determinando mejores costos al alcance de cada grupo social, debido a que es una empresa que presta servicios de necesidad pública y de preferente interés social; implicaciones prácticas porque será orientadora de las decisiones de sus directivos, pues al determinar los resultados de la presente investigación los responsables de la toma de decisiones (directivos) de la empresa podrán tomar mejores decisiones para resolver los diferentes problemas generados en la prestación del servicio que va a permitir crecimiento con mayores rendimientos a la empresa; valor teórico porque permitirá conocer los factores de crecimiento empresarial de mayor o menor rendimiento en la organización, lo que permitirá a los directivos tomar mejores decisiones, las mismas que incidirán directamente con la rentabilidad de la empresa; y, utilidad metodológica porque mediante la investigación se fijaran parámetros que podrán ser utilizados por otros investigadores con la finalidad de aclarar sus estudios o ampliar el conocimiento logrando mejoras en el manejo.

Teniendo como objetivo general: Determinar la incidencia de los factores de crecimiento empresarial en la rentabilidad de la empresa Electro Oriente – sede Chachapoyas, 2020. Además, para cumplir con el objetivo general, se plantean los siguientes objetivos específicos: a) Conocer el comportamiento de los factores de crecimiento empresarial en la operatividad la empresa Electro Oriente – sede Chachapoyas; b) Evaluar la rentabilidad de la empresa Electro Oriente – sede Chachapoyas, 2020 mediante los principales indicadores financieros; y, c) Analizar la incidencia de cada factor de crecimiento empresarial en la rentabilidad de la empresa Electro Oriente – sede Chachapoyas, 2020.

Finalmente, se planteó como hipótesis: Los factores de crecimiento empresarial, inciden positivamente en la rentabilidad de la empresa Electro Oriente – sede Chachapoyas, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Torres et al. (2019), en su investigación realizada con el objetivo de “analizar el rendimiento financiero de la CNEL y la situación financiera y rentable en la Empresa Pública CNEL” (p. 18). Investigación de tipo cuantitativo, descriptivo y comparativo; como población y muestra de estudio los estados financieros de la empresa pública CNEL en periodos de cuatro años, utilizando como instrumento el análisis documental, utilizando la técnica para analizar la información de los estados financieros de la tendencia polinómica simple o línea de regresión, los principales resultados fueron: que la empresa presenta problemas de rentabilidad, el rendimiento de los activos es muy bajo $-0,021385398$ para el año 2016 y recién a partir del 2020 la empresa presentara mejoras en la administración financiera en $0,1665$ de crecimiento; además, en sus estados financieros se puede apreciar que el patrimonio es inferior a sus pasivos, siendo el rendimiento del capital desfavorable para su rentabilidad, observándose que a partir del año 2020 mejorará la rentabilidad en su capital en $0,2856$, por lo que se concluye que el crecimiento de la empresa CNEL mantendrá crecimiento por varios años, solo si se realiza control apropiado a la administración de recursos financieros.

Yaguache et al. (2018), en su investigación realizada con el objetivo de “analizar la situación financiera por la que pasan las empresas del sector energético, su rentabilidad, competitividad y su desarrollo poco sostenible” (p. 52). Investigación descriptiva y documental, con la población y muestra la información financiera de la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A, utilizando como instrumento y técnica procedimientos de toma de datos de la información financiera para el análisis de datos, los principales resultados fueron: En el aspecto operativo se determinaron pérdidas de energía siendo las fallas más frecuentes en las redes de distribución, ocasionando con esto deterioro de la imagen de la empresa que tiene con el cliente generando baja confiabilidad y retroceso en el crecimiento

empresarial; respecto a los resultados de la información financiera de la EERSSA se muestra un ligero incremento en las ventas, la tendencia del costo de ventas está en incremento, los gastos de generación, comercialización, venta, distribución y administración son superiores a los ingresos teniendo en su mayoría de los periodos analizados pérdidas, por lo que se concluye que la administración de la empresa debe mejorar las decisiones sobre la administración de los recursos, las mismas que deben ser oportunas aprovechando los recursos de una manera más apropiada, realizando estudios de mercado del valor de la empresa en el mercado (servicio) siendo más eficientes en la distribución de los recursos, determinación de costos y márgenes de rendimientos operativos de la organización.

Chicaiza y Campoverde (2020), en su investigación realizada con el objetivo de “proponer una metodología para disminuir el indicador de pérdidas de energía eléctrica” (p. 366). Investigación descriptiva propositiva, teniendo como población y muestra los datos mensuales de clientes, lecturas de medidores y consumos de la EERSSA de enero 2017 a diciembre 2019, utilizando como instrumento el análisis documental de los consumos del servicio de energía de los años 2017, 2018 y 2019, los principales resultados fueron: se determinó que las pérdidas por consumo mensual esta entre el 2.16% y el 17.41% afectando el crecimiento de la empresa y la rentabilidad, por lo que tiene que cambiar de metodología en el proceso de facturación, por lo que se concluye que se debe utilizar como metodología de cálculo en los consumos de energía eléctrica de manera mensual, en función al calendario para que disminuyan las pérdidas en el servicio de energía eléctrica, estableciendo con esto tratamiento uniforme, lineal y sin variaciones para disminuir las pérdidas de la empresa distribuidora al comparar los datos de energía facturada versus energía disponible.

Zurita et al. (2019), en su investigación realizada con el objetivo de “proponer la implementación de estrategias financieras para incrementar la rentabilidad de la empresa Indema Perú S.A.C.” (p. 30). Investigación de enfoque mixto, método analítico e inductivo, teniendo como población y muestra de estudio al gerente general, el contador, el jefe de finanzas, y la ficha de análisis documental, utilizando como instrumento la entrevista y el análisis documental, los principales resultados fueron: Que la rentabilidad sobre los activos disminuyó cada año, en el 2016 el

rendimiento fue 0.86% de la inversión, el 2017 se obtuvo pérdidas; y, en el 2018 el rendimiento fue de 0.08% de la inversión. Los factores de crecimiento que influyen de manera directa con la rentabilidad son los elevados costos de las ventas, en el 2018 es el 85% de las ventas, estableciéndose como meta reducir al 70% en los próximos 5 años, por lo que se concluye que la empresa no ha obtenido la utilidad adecuada, la que no le ha permitido mantener crecimiento económico continuo de manera eficiente.

Peralta y Soto (2018), en su investigación donde establecieron como objetivo de investigación: "Identificar los factores relevantes que intervienen en el desarrollo empresarial y su influencia en DIMALEC SAC." (p. 3); investigación de tipo descriptiva, la misma que se realizó con 02 grupos focales de 08 colaboradores cada uno, utilizando como instrumento la entrevista y encuesta, los resultados fueron: la identificación de los factores más importantes que interfieren en el desarrollo empresarial, clasificados en clases afines de la gestión, donde concluyen que: la energía producida en el país por parte de la empresa se ha duplicado en las dos últimas décadas, por el incremento del uso de este recurso importante y a su disponibilidad para las familias. En el año 2015 el sector energético ha incrementado sus inversiones en 779% en referencia al año 1995, mostrando crecimiento sostenible en la producción y en su consumo.

Nieto (2017), indica que el crecimiento empresarial (CE) "es un proceso por el cual todo negocio debe enfrentar debido a los cambios generados en el entorno o por iniciativa del propio inversionista, generando en la empresa la necesidad de mejorar su capacidad productiva, realizando para ello cambios organizacionales" (p. 10).

Terán (2015), indica que "El CE se genera al gestionar productividad y operatividad en los negocios, impulsados por cambios internos y externos de reingeniería e innovación, por efectos de la tecnología, procesos, estrategias, publicidad, marketing, desempeño, mejora de procesos en el servicio de atención, estrategias de distribución y ventas, utilizadas por los colaboradores en las empresas" (p. 22).

Aguilera (2010), manifiestan que el crecimiento empresarial es un factor importante en el desarrollo de las empresas, "por la generación y crecimiento del

valor de la empresa, relacionada con la continuidad operativa de organización en el corto y mediano plazo, influyendo este en la captación de nuevos recursos humanos, económicos, financieros, disminución de riesgos, entre otros” (p. 87).

García (2020), indica que para lograr un crecimiento empresarial sostenible las empresas deben cumplir con cinco acciones necesariamente, los mismos que le van a permitir alcanzar desarrollo, siendo la principal la fidelidad del cliente, el talento del personal, adaptación al cambio, asumir riesgos, y, operar dentro de las regulaciones del estado, lo que va a permitir mantener un crecimiento sostenible.

El crecimiento empresarial “se puede medir y generarse mediante el uso de diversas estrategias comerciales y la operatividad de cada una de estas se puede ver afectada durante el desarrollo de operaciones de la organización generando distorsiones en los indicadores de crecimiento de la empresa” (Flores & Príncipe, 2018, pp. 30-31).

Nieto (2017) y Seclen (2016) señalan que se ha podido verificar que en el proceso del análisis del crecimiento empresarial la mayoría de expertos consideran factores internos y externos, debido a que deben medirse todas las posibles situaciones favorables que permitan el incremento de las inversiones, aprovechando todas las circunstancias del mercado que facilitan el desarrollo de nuevos proyectos o actividades.

Según Canaza (2014), “dimensiona a los factores del crecimiento empresarial de acuerdo al siguiente planteamiento” (p. 43):

Entorno: “Compuesto por la ubicación física, la competencia directa e indirecta, la sociedad (clientes) y la factibilidad para obtener recursos. La empresa siempre va depender del entorno sea el interno o externo, con la finalidad de contar con el recurso necesario para mantenerse operativa, recurso que muchas veces son escasos, teniendo que competir en el mercado con otras organizaciones para alcanzar los recursos” (Canaza, 2014, p. 43).

Iniciativa Emprendedora: “Asociada a la generación de empresas y su posterior operatividad mediante desarrollo de ideas innovadoras. Esta iniciativa de emprendimiento se genera por las diferentes oportunidades de emprendimiento e innovación que ofrece el mercado, que permiten al inversionista innovar y hacer

realidad su operación” (Canaza, 2014, p. 48).

Recursos: “permiten a las organizaciones la oportunidad de generar nuevas oportunidades de inversión, permite tener acceso a diferentes tipos de capital financiero, asesorías externas especializadas, etc., siendo estos: recursos financieros, recursos técnicos, recursos humanos y recursos materiales” (Canaza, 2014, p. 53).

Motivación: “Es uno de los elementos importantes en las empresas, que permite encaminar la conducta del colaborador al logro de los objetivos empresariales priorizadas por las empresas. Se basa en cumplir con las Motivaciones del poder; Motivaciones de la afiliación y Motivaciones del Logro” (Canaza, 2014, p. 54).

La rentabilidad según Ccaccya (2015), indica que permite medir que tan efectiva ha sido la gerencia en la empresa, la misma que puede ser verificada en las utilidades obtenidas durante el desarrollo de sus operaciones” (p. VII-2). Además, Pérez-Carballo (2010), indica que “los resultados deben medirse continuamente para evaluar sus indicadores de productividad y realizar análisis de los resultados en las organizaciones” (p. 11).

La rentabilidad “se obtiene de comparar los resultados alcanzados en una empresa en periodos diferentes tomando a uno de ellos como base de comparación, después de realizar sus operaciones y haber coberturado las obligaciones generadas en sus operaciones, esto es costos y gastos del negocio” (Warren et al., 2016, p. 778), al igual que lo opinado por Lawrence & Chad (2012), en su publicación, sobre la importancia de la rentabilidad en el crecimiento empresarial de las organizaciones.

Díaz (2012), manifiesta que “La rentabilidad en la empresa va a depender del margen establecido de manera apropiada, que permita coberturar sus costos y gastos operativos mediante el uso de los recursos financieros y materiales que el inversionista ha puesto a disposición de la alta dirección para el cumplimiento de sus actividades” (p. 45); tal como lo manifiesta Naesa (2011) en su estudio realizado sobre la rentabilidad, donde manifiesta que esta es clave para que los negocios puedan lograr crecimiento y desarrollo.

Para analizar la rentabilidad en la presente investigación se plantean los

siguientes indicadores económicos y financieros propuestos por Warren et ál. (2016), que permitirán conocer los rendimientos económicos y financieros alcanzados por la empresa en el desarrollo de sus operaciones:

Ratio Rentabilidad de Ventas Netas: “Se determina al interactuar la utilidad operativa con las ventas reales que la empresa alcanzo en el periodo, expresado en indicadores de porcentaje” (p. 778).

Ratio de rentabilidad neta de las inversiones (ROA): “que permite medir la eficiencia del resultado obtenido con los activos que han sido utilizados en la generación de las utilidades netas” (p. 778).

Ratio rentabilidad del patrimonio (ROE): “Permite medir el crecimiento que ha logrado la empresa en un periodo, teniendo como punto de análisis las utilidades netas alcanzadas” (p. 778).

Indicador del Margen utilidad operativa: “Mediante este indicador se realiza el análisis del resultado operativo alcanzado por la empresa con las ventas brutas realizadas en un periodo determinado” (p. 778).

Ratio de ventas sobre activos: “permite medir la eficacia que ha tenido la empresa al hacer uso de los activos en la generación de ingresos a través de las ventas realizadas en un determinado periodo” (p. 778).

La variable rentabilidad tiene 2 dimensiones las cuales se indican seguidamente:

Rentabilidad económica. – “Permite medir la eficiencia en la gestión alcanzada por una empresa, generada por el uso de los activos independientemente de la forma de su financiamiento, el que va a permitir establecer que tan rentable ha sido la empresa en términos económicos y establecer mecanismos que le permitan realizar un análisis apropiado - Ratios” (Barrero, 2012, p. 33)

Rentabilidad financiera. – “Permite identificar los diferentes factores de financiamiento generadores de la rentabilidad financiera obtenida por la empresa durante el desarrollo de sus operaciones impulsada por las decisiones de inversión y financiamiento en la organización” (Barrero, 2012, p. 34).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Por el propósito la investigación es aplicada. “Debido a que la presente investigación tiene relación con investigaciones realizadas anteriormente, donde se han validado teorías, las mismas que fueron sujetas a discusiones, permitiendo llegar a resultados útiles que permiten fortalecer los resultados del negocio” (Hernández et al., 2017, p. 20).

Según el enfoque la investigación es cuantitativa: “porque se han tenido que realizar controles a través del uso de patrones debidamente estructurados (procesos) y a la vez permitir establecer mecanismos y procedimientos de relación entre cada dimensión e indicadores de las variables en investigación” (Hernández et al., 2014, pp. 5-6).

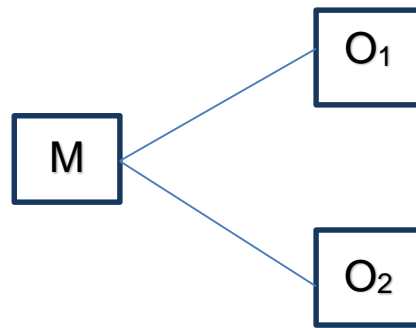
Por el nivel de alcance la investigación es descriptiva: “porque el investigador solo describió las diferentes características de las variables en investigación por cada una de manera individual y en conjunto, las causas que dieron origen al movimiento, lo que permitió conocer la incidencia que existe entre ambas variables” (Hernández et al., 2017, p. 20).

Diseño de investigación

No experimental:

Porque no se ha realizado ninguna modificación o cambio en las variables en investigación, pues solo se han observado los cambios de las variables mediante el empleo de instrumentos e indicadores, los mismos que han permitido contrastar los objetivos propuestos en la investigación y analizar la incidencia en las variables (Hernández et al., 2014, p. 152).

La investigación se resume en el siguiente esquema o diagrama:



Dónde:

M: Empresa Electro Oriente – Sede Chachapoyas.

O1: Observación de la Variable factores de crecimiento empresarial

O2: Observación de la Variable Rentabilidad

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Factores de Crecimiento Empresarial

Definición Conceptual

Nieto. (2017), indica que el crecimiento empresarial (CE) “es un proceso por el cual todo negocio debe enfrentar debido a los cambios generados en el entorno o por iniciativa del propio inversionista, generando en la empresa la necesidad de mejorar su capacidad productiva, realizando para ello cambios organizacionales” (p. 10).

Definición Operacional

Conformada por las dimensiones: Entorno; iniciativa emprendedora; recursos; motivación; y los indicadores: Entorno externo; entorno interno; desarrollo de ideas; oportunidad de negocios; recursos financieros; recursos humanos; motivaciones de poder; motivaciones de afiliación y motivaciones de logro.

Variable 2: Rentabilidad

Definición Conceptual

Warren et al. (2016), indican: que la rentabilidad “se obtiene de comparar los resultados alcanzados en una empresa en periodos diferentes tomando a uno de ellos como base de comparación, después de realizar sus operaciones y haber coberturado las obligaciones generadas en sus operaciones, esto es costos y gastos del negocio” (p. 778).

Definición Operacional

Con sus dimensiones: Rentabilidad económica y Rentabilidad financiera; y, sus indicadores: Eficiencia en la gestión; la Rentabilidad del Negocio -. indicadores; Factores de Rentabilidad y Análisis de ratios financieros - Indicadores.

Operacionalización de variables e indicadores (Anexo 2)

3.3. Población, muestra y muestreo

Población (N).-.

Integrada por la empresa Electro Oriente – Sede Chachapoyas, con la información documentaria, económica, y financiera de la empresa.

Muestra

La empresa Electro Oriente – Sede Chachapoyas: con la información documentaria, económica, y financiera de la empresa de los 02 últimos años (Memoria anual y estados financieros), 2019 – 2020.

Unidad de Análisis.

La empresa Electro Oriente – sede Chachapoyas

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La técnica utilizada fue la siguiente:

La encuesta (Anexo 03) para la variable factores de crecimiento empresarial, debido a que la encuesta de acuerdo con Pino (2018), esta técnica va a permitir medir la variable y sus dimensiones de una manera más adecuada.

El análisis de documentos comerciales, económicos y financieros para la variable rentabilidad.

Instrumentos

Los instrumentos que se emplearon en la investigación fueron:

El cuestionario en la variable factores de crecimiento empresarial, que permitió a la investigadora “estudiar de manera más apropiada la variable en investigación de forma independiente, así como también sus dimensiones e indicadores” (Hernández et al., 2014, pp. 125).

Guía de análisis documentario (ficha de indicadores) para el análisis de los documentos comerciales, económicos y financieros, correspondiente a la variable Rentabilidad.

Validez y confiabilidad del instrumento.

La validez y confiabilidad del instrumento se llevó a cabo mediante el juicio de expertos, que estuvo conformada por 03 expertos (Anexo 04 – Fichas de validez) especialistas en actividades empresariales con maestría y doctorado.

Para determinar la confiabilidad del cuestionario, se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach en el software SPSS Versión 25, resultando “valores superiores al valor mínimo aceptable de 0,70, de acuerdo con George y Maliery (2015) citado por Yaguache et al. (2019)”.

Tabla 1*Estadísticos de fiabilidad por Variable*

Variable	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
Factores de crecimiento empresarial	,817	,831	18

En la Tabla 1 se presentan los valores del Alfa de Cronbach de la variable Factores de Crecimiento empresarial, resultado que es mayor al valor mínimo aceptable (0,70), concluyéndose que el instrumento puede ser aplicado en la investigación.

3.5. Procedimientos

Los procedimientos que se utilizaron para el trabajo de campo en la investigación fue la encuesta (Anexo 3) y la ficha de indicadores, las que posteriormente se ordenaron de acuerdo a cada variable en investigación, obteniéndose resultados que se presentan y discuten en los siguientes capítulos en tablas e interpretaciones, los que se pudieron determinar haciendo uso del programa estadístico SPSS versión 25, y los programas computarizados Excel y Word para interpretar los resultados de cada variable.

3.6. Método de análisis de datos

De acuerdo a Hernández et al. (2014), se emplearon los siguientes métodos:

a) Método estadístico descriptivo: “Permitió realizar un estudio descriptivo de las dimensiones de la variable, utilizando el estadístico SPSS, el Excel y Word tomando como base de datos las respuestas del cuestionario y del análisis documental realizado en la empresa” (p. 175).

b) Método Inductivo: “Basado en el estudio de las variables, a través del planteamiento de juicios independientes y particulares de los problemas y objetivos en investigación, permitiendo luego formular resultados y conclusiones relacionados con los objetivos de la investigación” (p. 175).

c) Método Deductivo: “Se pudieron obtener argumentos independientes de las variables, para finalmente llegar a conclusiones fundamentadas en el análisis de cada resultado producto de aplicar el cuestionario y el análisis de los documentos comerciales, económicos y financieros identificados en la investigación” (p. 175).

3.7. Aspectos éticos

- a) Confidencialidad.** – Debido a la reserva de la información que se tiene que hacer como investigador, pues la información es de autoría de la empresa y solo se ha tomado los datos necesarios que son presentados con fines académicos y empresariales en el presente informe.

- b) Veracidad.** – Referente a los datos presentados en los resultados de la investigación, datos que son producto del diagnóstico y evaluación de información real que maneja la empresa Electro Oriente – sede Chachapoyas, los mismos que son presentados respetando la autoría y la confidencialidad respectiva.

- c) Integridad.** – Por la reserva del origen de información, la misma que se presenta en la investigación, para cumplir con los objetivos de la investigación, teniendo en consideración que lo revelado no genere perjuicio a la empresa Electro Oriente – sede Chachapoyas.

IV. RESULTADOS

a) Comportamiento de los factores de crecimiento empresarial en la operatividad de la empresa Electro Oriente – sede Chachapoyas;

Tabla 2

Comportamiento de los factores de crecimiento empresarial y sus dimensiones.

Variable/Dimensiones	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Factores de crecimiento empresarial	Regular	3	9%
	Bueno	29	91%
Entorno	Regular	1	3%
	Bueno	31	97%
Iniciativa emprendedora	Regular	4	13%
	Bueno	28	87%
Recursos	Regular	4	13%
	Bueno	28	87%
Motivación	Regular	5	16%
	Bueno	27	84%

Interpretación:

El comportamiento de los factores de crecimiento empresarial de acuerdo a lo manifestado por los colaboradores encuestados se encuentra en la categoría bueno con el 91% de percepción operativa en general.

La dimensión entorno también muestra resultados favorables para la empresa en la categoría bueno con el 97%; el factor empresarial iniciativa emprendedora se encuentra en la categoría bueno con el 87%; los otros factores de crecimiento empresarial recursos y motivación muestra resultados positivos en la categoría bueno con 87% y 84% respectivamente, viéndose reflejados estos resultados en los indicadores favorables que ha mostrado la empresa operativamente.

b) Evaluar la rentabilidad de la empresa Electro Oriente - sede Chachapoyas, 2020, mediante los principales indicadores financieros.

Tabla 3

EMPRESA ELECTRO ORIENTE S.A.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA COMPARATIVOS

Al 31 de Diciembre de los años 2020 y 2019

(En Soles)

Descripción	Al 31 de Diciembre del año 2020	%	Al 31 de Diciembre del año 2019	%
Activo				
Activo Corriente				
Efectivo y Equivalente al Efectivo	95,242,629	7.86	69,773,579	6.21
Cuentas por Cobrar Comerciales (Neto)	170,300,945	14.05	88,036,501	7.84
Otras Cuentas por Cobrar (Neto)	10,244,066	0.85	16,758,109	1.49
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	1,698,781	0.14	1,633,650	0.15
Inventarios (Neto)	59,716,307	4.93	43,144,129	3.84
Activos por Impuestos a las Ganancias	0	0	7,905,783	0.7
Gastos Pagados por Anticipado	5,219,747	0.43	2,104,178	0.19
Total Activo Corriente	342,422,475	28.25	229,355,929	20.42
Activo No Corriente				
Otras Cuentas por Cobrar (Neto)	342,777	0.03	357,570	0.03
Propiedades, Planta y Equipo (Neto)	843,346,530	69.59	877,984,412	78.18
Activos Intangibles (Neto)	491,716	0.04	536,347	0.05
Activos por Impuestos a las Ganancias Diferidos	25,309,420	2.09	14,793,526	1.32
Otros Activos	32,211	0	32,211	0
Total Activo No Corriente	869,522,654	71.75	893,704,066	79.58
Total Activo	1,211,945,129	100	1,123,059,995	100
Pasivo y Patrimonio				
Pasivo Corriente				
Obligaciones Financieras	75,590,564	6.24	0	0.00
Cuentas por Pagar Comerciales	70,468,577	5.81	63,642,923	5.67
Otras Cuentas por Pagar	14,729,200	1.22	9,521,038	0.85
Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas	53,879,799	4.45	27,136,874	2.42
Beneficios a los Empleados	7,026,301	0.58	6,855,623	0.61
Total Pasivo Corriente	225,482,630	18.61	107,156,458	9.54
Pasivo No Corriente				
Otras Cuentas por Pagar	155,337,699	12.82	145,437,348	12.95
Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas	0	0	29,951,475	2.67
Provisiones	15,091,278	1.25	18,121,082	1.61
Beneficios a los Empleados	9,978,075	0.82	11,895,422	1.06
Ingresos Diferidos (Neto)	198,385,235	16.37	196,795,796	17.52
Total Pasivo No Corriente	378,792,287	31.25	402,201,123	35.81
Total Pasivo	604,274,917	49.86	509,357,581	45.35
Patrimonio				
Capital	549,292,718	45.32	536,693,830	47.79
Capital Adicional	351,612	0.03	12,950,500	1.15
Reservas Legales	14,322,423	1.18	8,887,895	0.79
Resultados Acumulados	43,703,459	3.61	55,170,189	4.91
Total Patrimonio	607,670,212	50.14	613,702,414	54.65
Total Pasivo y Patrimonio	1,211,945,129	100	1,123,059,995	100

Tabla 4**EMPRESA ELECTRO ORIENTE S.A.****ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES****Por los Períodos Terminados al 31 de Diciembre de los años 2020 y 2019****(En Soles)**

Descripción	Al 31 de Diciembre del año 2020	Al 31 de Diciembre del año 2019	Variac. %
Ingresos de Actividades Ordinarias			
Prestación de Servicios	583,033,065	581,770,664	0.22%
Total de Ingresos de Actividades Ordinarias	583,033,065	581,770,664	0.22%
Costo de Ventas	472,494,929	465,640,668	1.47%
Ganancias (pérdida bruta)	110,538,136	116,129,996	-4.82%
Gastos de Ventas y Distribución	44,277,315	56,913,178	-22.20%
Gastos de Administración	30,152,683	24,820,404	21.48%
Otros Ingresos Operativos	26,886,517	25,657,406	4.79%
Ganancia (pérdida) Operativa	62,994,655	60,053,820	4.90%
Ingresos Financieros	5,405,791	4,837,193	11.75%
Diferencia de Cambio (Ganancias)	928,338	405,885	128.72%
Gastos Financieros	4,491,181	4,520,587	-0.65%
Diferencia de Cambio (Pérdidas)	1,617,674	502,594	221.86%
Resultado antes del Impuesto a las Ganancias	63,219,929	60,273,717	4.89%
Gasto por Impuesto a las Ganancias	10,505,917	5,928,433	77.21%
Ganancia (pérdida) neta de Operaciones continuadas	52,714,012	54,345,284	-3.00%
Ganancia (pérdida) neta del ejercicio	52,714,012	54,345,284	-3.00%

Fuente: Estados Financieros Electro Oriente

Elaborado por: Investigadora

Indicadores de rentabilidad

1. Índice de endeudamiento:

Formula	2020	%	2019	%	Variación anual (%)
Total, de pasivos	604,274,917.00	49.86	509,357,581.00	45.35	4.51%
Total, de Activos	1,211,945,129.00		1,123,059,995.00		

De la aplicación del indicador se puede observar que la empresa ha tenido crecimiento se sus activos y pasivos, en mayor proporción los activos, por lo que se determinan indicadores positivos para ambos años, siendo el indicador del año 2019 - 45.35% y el del año 2020 – 49.86% permitiendo con este resultado demostrar que la empresa posee capacidad para cubrir las deudas con terceros (pasivo), generando una mejora entre ambos años de 4,51% crecimiento que le permite a la administración de la empresa trabajar con mayor responsabilidad y seguridad para cumplir con sus obligaciones contraídas.

2. Índice de solvencia:

Formula	2020	S/.	2019	S/.	Variación anual (%)
Activo corriente	342,422,475.00	1.52	229,355,929.00	2.14	- 0.62
Pasivo corriente	225,482,630.00		107,156,458.00		

De la aplicación del indicador se puede manifestar que la empresa ha reducido su indicador de endeudamiento de corto plazo debido al incremento en el pasivo corriente en mayor proporción que el activo corriente, por lo que se tiene que establecer las medidas necesarias para poder reducir el indicador o mejorarlo en los próximos años, la diferencia generada entre los indicadores de ambos años es de -0.62 de perdida, por la reducción del indicador, pues el resultado del 2019 fue de 2.14 y el del 2020 fue de 1.52, monto menos que el del año 2019.

3. Rentabilidad de la Inversión:

Formula	2020	%	2019	%	Variación anual (%)
$\frac{\text{Utilidad neta} \times \text{Ventas netas}}{\text{Ventas netas} \times \text{Activo total}}$	$\frac{52,714,012}{583,033,065} \times \frac{583,033,065}{1,211,945,129}$	4.35	$\frac{54,345,284}{581,770,664} \times \frac{581,770,664}{1,123,059,995}$	4.84	-0.49

Del resultado de aplicar el indicador de rendimiento de inversión se puede manifestar que este se ha visto disminuido por la reducción de la utilidad neta, la misma que ha afectado en rendimiento de los activos que la empresa ha realizado en el cumplimiento de sus operaciones, para el año 2019 el resultado del indicador fue de 4.84% y para el año 2020 el resultado fue de 4.35% la misma que se ha visto reducida por factores de salud como el COVID-19, reducción de atención de nuevos servicios a clientes, emisión de normas a favor del usuario que ha generado una leve disminución en la recaudación de la prestación del servicios de energía eléctrica.

4. Indicador de Rentabilidad de Ventas sobre Activos:

Formula	2020	S/.	2019	S/.	Variación anual (%)
$\frac{\text{Ventas Netas}}{\text{T. Activos (ex. Inversiones LP)}}$	$\frac{583,033,065.00}{1,211,945,129.00}$	0.48	$\frac{581,770,664.00}{1,123,059,995.00}$	0.52	-0.04

De la aplicación del indicador se puede manifestar que la empresa ha reducido la rentabilidad de las ventas sobre sus activos esto debido a la disminución de las ventas por efectos de la pandemia del COVID-19, que afecto a nuestro país durante el año 2020 y a la política de sostenibilidad económica aprobada por el gobierno a favor del consumidor de los servicios de energía eléctrica, el cual le permitía dejar de pagar por el servicio hasta por el tiempo que dure la declaratoria de emergencia sanitaria, la misma que a la fecha de la investigación aún se encuentra vigente, perjudicando así la recaudación de la empresa, el indicador en general se ha reducido en – 0.04% por la caída del indicador en el año 2020 a 0.48%, siendo el indicador del año 2019 0.52%, monto mayor al del año 2020.

5. Indicador de Rendimiento de Patrimonio:

Formula	2020	%	2019	%	Variación anual (%)
<u>Utilidad Neta</u> Patrimonio	<u>52,714,012.00</u> 607,670,212.00	8.67	<u>54,345,284.00</u> 613,702,414.00	8.86	- 0.19

Del resultado del indicador se puede manifestar que se ha dado una leve reducción de la utilidad sobre el patrimonio al realizar la comparación anual de los resultados, debido a la reducción de la utilidad neta, por lo que se puede indicar que la inversión de los principales accionistas se ha reducido, siendo el indicador del año 2019 – 8,86% y el indicador del 2020 – 8,67%, monto menor en – 0,19%.

6. Indicador del Margen Neto de Utilidad:

Formula	2020	%	2019	%	Variación anual (%)
<u>Utilidad Neta</u> Ventas Netas	<u>52,714,012.00</u> 583,033,065.00	9.04	<u>54,345,284.00</u> 581,770,664.00	9.34	-0.30

Del resultado de calcular el indicador del margen neto de utilidad se puede manifestar que existe una leve disminución por efecto de la reducción de la utilidad neta y el bajo incremento de las ventas netas de la empresa, esto como consecuencia de la gestión económica del año 2020 donde se vio afectada por la emergencia sanitaria debido a la pandemia del COVID – 19, resultado la reducción de – 0.30 % en los indicadores.

7. Indicador del Margen Operativo:

Formula	2020	%	2019	%	Variación anual (%)
$\frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Ventas Netas}}$	$\frac{62,994,655.00}{583,033,065.00}$	10.80	$\frac{60,053,820.00}{581,770,664.00}$	10.32	0.48

El resultado del margen operativo ha permitido a la empresa tener un leve incremento en sus indicadores debido al incremento generado en las ventas en mayor proporción que los gastos operativos, motivo por el cual se ha visto beneficiado este indicador, incrementándose al comparar los resultados anuales en 0.48%.

c) Analizar la incidencia de cada factor de crecimiento empresarial en la rentabilidad de la empresa Electro Oriente – Sede Chachapoyas, 2020.

Tabla 5
Incidencia de los factores de crecimiento empresarial en la rentabilidad de la empresa

Indicador	Formula	N°	Tipo	Unid.	Ejecutado 2020	Ejecutado 2019	%.
Financiera							
OE 1. Incrementar la creación de valor económico - Recursos							
Rentabilidad Patrimonial (ROE)	Ganancia (Pérdida) neta del ejercicio / Patrimonio del ejercicio x 100	1	CI	%	8.67	8.86	- 0.19
Margen Operativo	(Ganancia (Pérdida) operativa del ejercicio / Total de ingresos de actividades ordinarias del ejercicio) x 100	2	CI	%	10.80	10.32	0.48
Volumen Total de energía vendida	Volumen acumulado de energía vendida / Volumen acumulado de energía vendida previsto anual X 100	3	CI	%	98.34	95.78	2.56
Cientes y grupos de interés							
OE 2. Incrementar la creación de valor social y Ambiental – Iniciativa Emprendedora							
Coefficiente de electrificación	[Nro. de clientes de uso residencial x Nro. de personas por familia] / Nro. de habitantes área de influencia x 100	3	CI	%	90.33	85.45	4.88
Cumplimiento del PAA	N° de actividades ejecutadas PAA/ Total de actividades programadas en el PAA x 100	4	CI	%	97.00	98.00	-1.00
OE 3. Mejorar la Calidad del Servicio - Recursos							
SAIFI	Σ (Usuarios afectados X Número de interrupciones) / Total Usuarios	5	CR	%	8.00	6.10	1.90
SAIDI	Σ (Usuarios afectados X Duración de la interrupción en horas) / Total Usuarios	6	CR	%	13.70	10.04	3.66
Cumplimiento del PAM - ISCAL	N° de actividades ejecutadas PAM- ISCAL/ Total de actividades programadas en el PAM- ISCAL x 100	7	CI	%	94.25	88.56	5.69
Procesos Internos							
OE 4. Mejorar la eficiencia operativa - Entorno							
Pérdidas de energía en distribución	(Energía Total Entregada Distribución - Energía Total Ventas Distribución)/Energía Total Entregada Distribución x 100	8	CR	%	9.55	10.27	- 0.72
Reducción de inventario inmovilizado	Inventario inmovilizado año actual / Inventario inmovilizado año anterior X 100	9	CR	%	66.48	50.00	16.48
Saneamiento patrimonial	Monto de patrimonio incorporado / Monto del patrimonio previsto a incorporar x 100	10	CI	%	12.30	10.50	1.80
OE 5. Mejorar la gestión del portafolio de proyectos - Entorno							
Eficiencia de inversiones FBK	N° de proyectos ejecutados en el periodo / N° de proyectos planificados en el periodo x 100	11	CI	%	100.00	100.00	0.0
OE 6. Fortalecer el gobierno corporativo – Motivación							
Cumplimiento Plan anual implementación del CBGC	N° de actividades ejecutadas PA - CBGC/ Total de actividades programadas en el PA - CBGC x 100	12	CI	%	38.95	38.70	0.25
Nivel de implementación del Sistema de Control Interno	Nivel de cumplimiento del SCI	13	CI	Nro.	5.20	3.41	1.79
OE 7. Fortalecer la gestión de la responsabilidad social empresarial – Iniciativa Emprendedora							
Cumplimiento del PARSE	N° de actividades ejecutadas PA - RSE/ Total de actividades programadas en el PA - RSE x 100	14	CI	%	100.00	100.00	0.0
Aprendizaje							
OE 8. Fortalecer la gestión del talento humano y organizacional en la empresa - Recursos							
Cumplimiento del PAM - CL	N° de actividades ejecutadas PAM - CL/ Total de actividades programadas en el PAM -CL x 100	15	CI	%	100.00	100.00	0.0
CI: Continuo de Incremento; CR: Continuo de Reducción.					98.67	89.25	

Fuente: Memoria anual de gestión – Electro Oriente S.A.

En la presente tabla se puede observar la incidencia que los factores de crecimiento empresarial han generado en los rendimientos de la empresa a nivel de rentabilidad y a nivel operativo del negocio en los años 2019 y 2020, el factor entorno ha incidido de manera positiva en las actividades de la empresa, tal como se puede observar en los indicadores establecidos como el de pérdidas de energía

en distribución que ha tenido una reducción del 0.72%, el indicador de saneamiento patrimonial ha generado una mejora de 1.80% en el año 2020 respecto al año 2019, mostrando la empresa eficiencia en la ejecución de los procesos para ambos años, cumpliendo con el servicio de calidad que ofrece a sus clientes, permitiéndole mantener altos indicadores de ingresos y rentabilidad en el mercado.

Respecto al factor empresarial Iniciativa emprendedora, se puede manifestar que este ha contribuido con el rendimiento que la empresa ha alcanzado en el año 2020 a pesar de encontrarnos en un año que económicamente no ha sido bueno para la mayoría de las empresas por el cumplimiento de todas las actividades programadas en los planes de gestión de la organización, lo que la ha llevado a pesar de la pandemia y al subsidio otorgado por el gobierno a mantener altos rendimientos, incrementando el coeficiente de electrificación (4.88%) mayor nº de clientes residenciales atendidos lo que genera mayores rendimientos en la empresa obteniendo mayor rentabilidad e ingresos en la organización, tal como se puede observar en los indicadores de rentabilidad del objetivo anterior calculados.

Del factor empresarial recursos se puede manifestar que la empresa ha mostrado incrementos en el margen operativo (0.48%), el volumen de ventas del servicio de energía (2.56%) y cumplimiento del ISCAL (Índice de satisfacción de calidad percibida) (5.69) esto debido al cumplimiento de todas las actividades programadas para una adecuada prestación de los servicios de energía a la población objetivo.

En el factor empresarial motivación se puede manifestar que el orden establecido por la adecuada implementación del sistema de control interno (1.79), ha sido uno de los factores más importantes para que la empresa sea sostenible en el crecimiento mostrado en los últimos años, a pesar de vivir un año diferente económicamente para todos los sectores empresariales en el 2020 por efectos de la pandemia del COVID-19, siendo uno de los factores importantes de recuperación de la empresa el alto nivel de implementación del modelo de gestión corporativo de recursos humanos implementado en la empresa, lo que ha permitido mayor compromiso de los colaboradores con la empresa.

V. DISCUSIÓN

En la investigación el objetivo general planteado fue: Determinar la incidencia de los factores de crecimiento empresarial en la rentabilidad de la empresa electro oriente – sede Chachapoyas, 2020. De acuerdo con Aguilera y Virgen (2014), quienes manifiestan que los factores de crecimiento empresarial son un factor importante en el desarrollo de las empresas, por el crecimiento y la continuidad operativa de organización, permitiendo captar nuevos recursos económicos (rendimientos) para el crecimiento de la organización. Por lo que es importante el estudio de los factores de crecimiento empresarial, ya que estos permiten desarrollo en las organizaciones. En el presente estudio se pudo observar que los factores de crecimiento empresarial si inciden en la rentabilidad de la empresa, esto se puede apreciar en la tabla 5 donde observamos el resultado de la incidencia de los factores en los diferentes indicadores financieros y operativos de la empresa Electro Oriente S.A. como el indicador del margen operativo (0.48% crecimiento), el volumen total de energía vendida (2.56%), el coeficiente de electrificación (4.88%) y cumplimiento del ISCAL (5.69); entre otros indicadores que han permitido establecer el rendimiento que ha generado la organización. Al comparar los resultados de la presente investigación con el estudio realizado por Zurita et al. (2019), son semejantes, pues en el estudio se determinó que los factores de crecimiento empresarial influyen de manera directa con la rentabilidad pues se dio un crecimiento en los rendimientos del 2018 en 85%; así mismo, en la investigación realizada por Torres et al. (2019), se determinó que la rentabilidad crece siempre y cuando exista un adecuado control de la administración en la operatividad de los negocios. Por lo que de acuerdo a los resultados alcanzados y a los aportes realizados en los antecedentes se puede manifestar que los factores de crecimiento empresarial controlados van a permitir a la organización alcanzar un mayor desarrollo y con ello mejorar los indicadores de rentabilidad, permitiendo a la empresa Electro Oriente S.A. alcanzar mayor reconocimiento en el mercado y en el sector energético del país con una adecuada prestación de los servicios a la población usuaria.

El primer objetivo específico establecido en la investigación como: Conocer el comportamiento de los factores de crecimiento empresarial en la operatividad la empresa Electro Oriente – sede Chachapoyas, relacionado con lo establecido por Nieto (2017), quien indica los cambios en las empresas son generados por el entorno o por iniciativa del inversionista en función a la necesidad de mejorar su capacidad productiva, innovación, emprendimiento, motivación, mejorando los rendimientos en la organización. Por lo tanto, el comportamiento de los factores de crecimiento empresarial en el entorno interno de la organización se tiene que medir para establecer el compromiso que tienen los colaboradores con la organización. Al analizar los factores de crecimiento empresarial desde la perspectiva de los trabajadores se puede establecer que el comportamiento de los factores de crecimiento empresarial es bueno con el 91% (tabla 2), y al analizar sus dimensiones estas dieron como resultado: dimensión entorno 97%; dimensión iniciativa emprendedora 87%; dimensión recursos 87%, y, dimensión motivación 84%, demostrando con esto que existe compromiso por parte de los colaboradores del área administrativo - comercial con el desarrollo de la organización. Revisando los antecedentes se pudo ver que la presente investigación difiere de los establecido por, Yaguache et al. (2018), quienes manifiestan en su estudio que la empresa Eléctrica regional del Sur S.A. tiene pérdidas constantes ocasionando deterioro en la imagen de la empresa, baja confiabilidad del cliente, retroceso en el crecimiento empresarial, por lo que indica que la empresa debe fortalecer su imagen corporativa aprovechando los recursos que tiene, revisar los márgenes de rendimientos y ver sus indicadores de crecimiento empresarial. Respecto a la investigación realizada por Zurita et al. (2019), manifiestan que las empresas deben establecer rendimientos adecuados para contribuir con el crecimiento empresarial continuo de manera óptima. Por lo que la Organización en estudio debe aprovechar la buena respuesta de sus colaboradores e indicadores de crecimiento para fortalecer el comportamiento de sus factores de crecimiento empresarial y que este resultado se vea reflejado en mejorar la rentabilidad de la empresa que puede crecer más de lo que en este momento se encuentra.

El segundo objetivo específico de la investigación se estableció para: Evaluar la rentabilidad de la empresa Electro Oriente – sede Chachapoyas, 2020, mediante los principales indicadores financieros, objetivo que tiene relación con lo manifestado por Ccaccya (2015), quien manifiesta que la rentabilidad se mide con la iniciativa de establecer que tan efectiva ha sido la política dictada por la gerencia de la empresa, la cual es verificada mediante el análisis de las utilidades obtenidas durante un periodo de tiempo, que en la presente investigación son los años 2019 y 2020. Por lo tanto, el medir la rentabilidad de la empresa es un indicador importante para saber cuál ha sido el comportamiento de las inversiones de la organización. Al analizar los principales indicadores de rendimiento de los resultados económicos – financieros de la empresa se puede apreciar que existe crecimiento entre la operatividad del negocio, así se determinó en el indicador de endeudamiento una mejora del 4.51% al comparar los resultados de los años 2019 y 2020; el indicador del margen operativo el crecimiento fue de 0.48% entre ambos años; También, se puede determinar una leve reducción en los indicadores de solvencia con reducción del 0.62%; indicador de rentabilidad de inversión con una reducción del 0.49%; indicador de rentabilidad de las ventas sobre los activos reducción del 0.04%; indicador de rendimiento del patrimonio reducción de 0.19%; Indicador del margen neto de utilidad reducción de 0.30%, resultados influenciados por los efectos de la pandemia del COVID – 19 que se vivió en el país durante 10 meses del año 2020 y que a la fecha aún existen restricciones en la productividad de las empresas, reduciéndose las ventas y la utilidad a pesar de ser un año económicamente malo para todos los sectores empresariales, de manera individual por año de ejecución la empresa ha podido obtener resultados positivos en ventas, reducción de gastos operativos y utilidades a favor de los accionistas. De los antecedentes formulados en la investigación de Zurita et al. (2019), quienes manifestaron en su investigación reducción en la rentabilidad de 0.86% sobre la inversión en el 2016, pérdidas en el 2017 y reducción del 0.08% en la inversión del 2018, esto generado por el manejo no adecuado de los factores de crecimiento empresarial que influyen de manera directa en la rentabilidad y las ventas en las empresas. Por lo tanto, se tiene que atender los indicadores de rentabilidad que han disminuido en la empresa, prestando mayor atención a los factores de crecimiento empresarial que maneja la organización buscando estrategias que le

permitan mejorarlos estableciendo medidas efectivas de recuperación de las ventas y de incremento de la rentabilidad, teniendo en consideración que en año 2021 aún se continua en emergencia sanitaria por efectos del COVID-19.

El tercer objetivo específico de la investigación fue: Analizar la incidencia de cada factor de crecimiento empresarial en la rentabilidad de la empresa Electro Oriente – sede Chachapoyas, 2020. De acuerdo con Terán (2015), los factores de crecimiento empresarial permiten gestionar la productividad y la operatividad en los negocios permitiendo mejoras en el desempeño de los colaboradores, en los procesos de los servicios de atención, estrategias de distribución y ventas para mejorar los rendimientos alcanzados por la organización. Analizando la incidencia de los factores de crecimiento empresarial con la rentabilidad de la empresa se pudo determinar (tabla 5), que se dieron incrementos en el margen operativo (0.48%), el volumen de ventas del servicio de energía (2.56%), reducción en las pérdidas de distribución de energía (0.72%), mejora en el indicador de saneamiento patrimonial (1.80%), mejoras en el cumplimiento de los planes operativos (0.25%), mejora de la calidad del servicio (5.69%), mejora en el coeficiente de electrificación (4.88%), permitiendo estos indicadores el mantener utilidades en la empresa (S/. 52,714,012.00 – en 2020), a pesar que el año 2020 ha sido un año de baja productividad en los diferentes sectores empresariales por efectos de la pandemia del COVID – 19. Los resultados de la investigación son diferentes a los establecidos por Chicaiza y Campoverde (2020), quienes indican en su investigación que determinaron pérdidas mensuales entre 2.16% y 17.41% afectando el crecimiento empresarial y la rentabilidad de la empresa EERSSA. Por lo tanto, se tiene que tener mayor atención en los factores de crecimiento empresarial y en el entorno externo del negocio para poder mejorar los indicadores de rentabilidad, que si bien es cierto la empresa no se encuentra en pérdida, pero estos están disminuyendo por los factores antes mencionados.

VI. CONCLUSIONES

1. La determinación de la incidencia de los factores de crecimiento empresarial en la rentabilidad de la empresa Electro Oriente S.A – sede Chachapoyas, 2020; ha sido positiva para los periodos en investigación, obteniéndose resultados positivos en los indicadores de margen operativo (0.48% crecimiento), el volumen total de energía vendida (2.56%), el coeficiente de electrificación (4.88%) y el ISCAL (5.69%); la utilidad obtenida en el periodo, teniendo que realizar mejoras para mantener el crecimiento operativo y financiero de la empresa.
2. El conocer el comportamiento de los factores de crecimiento empresarial en la operatividad la empresa Electro Oriente S.A., ha permitido establecer indicadores que tienen que mantenerse o incluso mejorarse, se conoció que el crecimiento empresarial es bueno con 91%, la dimensión entorno 97% bueno, iniciativa emprendedora con 87% bueno, recursos con 87% bueno, y motivación con 84% bueno, por lo que es importante que se fortalezcan estos indicadores para mejorar y/o mantener los altos rendimientos que tiene la empresa en el mercado.
3. En la evaluación de la rentabilidad de la empresa Electro Oriente S.A, se ha podido establecer resultados positivos, que han permitido a la empresa mantenerse en crecimiento, el indicador de endeudamiento creció en 4.51%, el margen operativo creció en 0.48%, utilidad en el año 2020 de S/. 52,714,012.00, incremento en las ventas de 0.22%, indicadores que han permitido establecer que la empresa puede mantener crecimiento ordenado teniendo presente siempre que debe prestar atención a los indicadores operativos y de rentabilidad.
4. Del análisis de la incidencia de cada factor de crecimiento empresarial en la rentabilidad de la empresa Electro Oriente S.A., se puede manifestar que estos tienen incidencia directa con la rentabilidad, el indicador margen operativo creció (0.48%), el volumen de ventas del servicio de energía (2.56%), reducción en las perdidas de distribución de energía (0.72%), mejora ISCAL (5.69%), mejora en el coeficiente de electrificación (4.88%), utilidad en la empresa (S/. 52,714,012.00 – en 2020), por lo que en la empresa tienen que continuar con el trabajo realizado y prestar atención a aquellos factores de crecimiento

empresarial que inciden de manera directa con la rentabilidad.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la junta de accionistas de la empresa aprobar las políticas necesarias respecto al manejo adecuado de los factores de crecimiento empresarial, ya que en la investigación se ha demostrado que estos inciden de manera directa con la rentabilidad alcanzada por la empresa.

A la gerencia general establecer estrategias que permitan fortalecer los indicadores de crecimiento empresarial e involucrar a los colaboradores en el cumplimiento de los objetivos establecidos de tal manera que los factores de crecimiento empresarial fuertes permitan a la empresa continuar con el crecimiento esperado.

Al jefe del área de finanzas y del área comercial mantener continua evaluación a los indicadores de rentabilidad de la empresa para corregir las desviaciones que se presenten en la ejecución de las actividades en un periodo determinado, pudiendo mejorar oportunamente los resultados de la empresa.

A la comunidad científica de la universidad Cesar Vallejo, realizar más investigaciones referentes al estudio de las variables de la investigación, pues se ha determinado que existe relación directa entre los factores de crecimiento empresarial y la rentabilidad de la empresa pudiendo incluso ampliar la investigación hacia otro sector empresarial.

REFERENCIAS

- Agencia Internacional de la Energía. (2018). *Energía y Sociedad*. (Agencia Internacional de la Energía) <http://www.energiaysociedad.es/manenergia/1-1-aspectos-basicos-de-la-electricidad/>
- Aguilera, A. (Enero - Junio de 2010). Direccionamiento estratégico y crecimiento empresarial: algunas reflexiones en torno a su relación. *Pensamiento & Gestión*, 85 - 106. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64615176005>
- Aguilera, A., & Virgen, V. (2014). Principales indicadores de crecimiento empresarial en las pequeñas y medianas Empresas. Caso Santiago de Cali - Colombia. *Revista Internacional Administración & Finanzas, SIETE(SEIS)*, 27- 43.
- Barrero , J. (Agosto de 2012). *La importancia de medir la Rentabilidad*. Recuperado el 10 de Mayo de 2017, de http://www.cpba.com.ar/old/Actualidad/Noticias_Consejo/2013-01-18_Este_verano_lea_a_sus_colegas_RePro_68_Agosto_2012_La_importancia_de_medir_la_rentabilidad.pdf
- Canaza, D. (2014). *Las redes empresariales y el crecimiento de las microempresas del Mercado central de San Pedro del Cusco - 2014*. [Tesis de Pregrado, Universidad Andina del Cusco]. Escuela de Administración y Negocios Internacionales, Cusco. <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-andina-del-cusco/planeamiento-y-control-empresarial/las-redes-empresariales-y-el-crecimiento-de-las-microempresas-del-mercado-central-de-san-pedro-del-cusco-2014/5160833>
- Ccaccya, D. (Diciembre de 2015). Análisis de rentabilidad de una empresa. *Actualidad Empresarial N.º 341*, 1-2.
- Chicaiza, L., & Campoverde, M. (18 de julio de 2020). Propuesta de una metodología para disminuir las pérdidas de energía eléctrica - Caso de estudio: Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A. *Dom. Cien.*, 6(3), 364-380. doi:DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1289>
- Daza, J. (25 de Enero de 2016). Crecimiento y rentabilidad empresarial en el sector industrial brasileño. *Contaduría y Administración*, 61, 266 - 282.

doi:<https://doi.org/10.1016/j.cya.2015.12.001>

- Díaz, M. (2012). *Análisis Contable con un Enfoque Empresarial*. EUMED.
- Electro Oriente S. A.(a). (2019). *Memoria Anual 2019*. Informe Gerencial, Presidencia de Directorio, Chachapoyas.
- Electro Oriente S.A.(b). (2020). *Memoria Anual 2020*. Informe Gerencial, Presidencia de Directorio, Chachapoyas.
- Flores, F., Che, D., & Principe, T. (2018). *Valorización de LUZ DEL SUR S.A.A.* [Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico]. Escuela de Postgrado, Lima. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2987>
- García, G. (9 de julio de 2020). *The Food Tech*. thefoodtech.com: <https://thefoodtech.com/tendencias-de-consumo/cinco-acciones-para-el-crecimiento-empresarial-sostenible/>
- Gestión. (10 de 04 de 2019). *Gestión*. <https://gestion.pe/tecnologia/comercio-electronico-aporta-5-75-pbi-nacional-capece-263849-noticia/>
- Hallack, M., & Yopez, A. (27 de Marzo de 2020). *Retos del sector de energía con la crisis del Coronavirus*. Blogs Energía para el Futuro - BID: <https://blogs.iadb.org/energia/es/retos-del-sector-de-energia-con-la-crisis-del-coronavirus/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Vol. Sexta edición). Mexico, Mexico D.F., Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Mendez, S., Mendoza, C., & Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de Investigación* (Primera ed.). Mexico: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- Lawerence, G., & Chad, Z. (2012). *Principios de Administración Financiera* (Decimosegunda ed.). Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.
- López, J., & Gayoso, A. (30 de junio de 2016). ¿Por qué el sector eléctrico es clave para el desarrollo del país? *Contact*, 2, 12-13. www.statkraft.com.pe/: https://issuu.com/amchamperu/docs/contact_abr_jun_2016
- Naesa, A. (2011). *Análisis de la Rentabilidad del sector de las Telecomunicaciones en España (2005-2009)*. España.
- Nieto, M. (2017). *Factores de Crecimiento y Rentabilidad de las Mypes del Sector Comercial del Parque Industrial de Villa El Salvador – Lima, 2016*. [Tesis de

- Pregrado, Universidad Inca Garcilazo De La Vega]. Facultad de Ciencias Contables y Finanzas Corporativas, Lima - Perú. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1728>
- Peralta, L., & Soto, M. (2018). *Principales factores que influyen en el desarrollo de una pequeña empresa peruana de servicios del sector eléctrico. estudio de caso: DIMALEC SAC*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Facultad de Gestión y Alta Dirección, Lima. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/13252>
- Pérez-Carballo, J. (2010). *Diagnóstico económico financiero*. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Pino, R. (2018). *Metodología de la Investigación: Elaboración de diseños para contrastar hipótesis* (Segunda ed.). Lima, Perú: San Marcos E.I.R.L.
- Révolo, M. (30 de octubre de 2020). *Perspectivas y desafíos del sector eléctrico en el Perú*. Conexión ESAN: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2020/10/30/perspectivas-y-desafios-del-sector-electrico-en-el-peru-1/>
- Seclen, J. (2016). Crecimiento empresarial en las pequeñas empresas de la industria metalmeccánica de Lima: un estudio de casos múltiple. *Ekonomiaz* N° 90, 225 -241.
- Terán, M. (2015). *Crecimiento Empresarial mediante el mejoramiento del Control de Actividades Operativas en el Sector Informal de Guayaquil*. [Tesis de Pregrado, Universidad de Guayaquil]. Facultad de Ciencias Económicas, Guayaquil - Ecuador. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/8554>
- Torres, P., Solano, S., & Peñaherrera, M. (Julio de 2019). Análisis de razones de rentabilidad en la Empresa Pública: Caso Cnel. *Pro Sciences: Revista De Producción, Ciencias E Investigación*, 3(24), 18-23. doi:<https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol3iss24.2019pp18-23>
- Warren, C., Reeve, J., & Duchac, J. (2016). *Contabilidad Financiera* (Catorce ed.). México, D.F., México: Cengage Learning Editores, S.A.
- Yaguache, D., Morales, J., & Morales, D. (15 de diciembre de 2018). Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A. y su perspectiva financiera. *Sur Academia: Revista Académica-Investigativa De La Facultad Jurídica, Social Y Administrativa*, 5(10), 51 - 63.

<https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/405>

Zurita, T., Pucutay, J., Córdova, I., & León, L. (21 de octubre de 2019). Estrategias financieras para incrementar la rentabilidad. Caso: Empresa Indema Perú S.A.C. *INNOVA Research Journal*, 4(3.1), 30-41. doi:DOI: <https://doi.org/10.33890/innova.v4.n3.1.2019.1175>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Factores de crecimiento empresarial y rentabilidad en la empresa Electro Oriente – Sede Chachapoyas, 2020.					
Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Metodología	Población
		General: Determinar la incidencia de los factores de crecimiento empresarial en la rentabilidad de la empresa Electro Oriente – sede Chachapoyas, 2020.	Variable 1: Factores de crecimiento empresarial.	Tipo de investigación: Aplicada Cuantitativa Descriptivo	Población Electro Oriente – Sede Chachapoyas.
¿De qué manera los factores de crecimiento empresarial inciden en la rentabilidad de la empresa Electro Oriente-sede Chachapoyas, 2020?	Los factores de crecimiento, inciden positivamente en la rentabilidad de la empresa Electro Oriente – Sede Chachapoyas, 2020.	Específicos:	Variable 2:	Diseño: No experimental	Muestra
		OE1: Conocer el comportamiento de los factores de crecimiento empresarial en la operatividad de la empresa Electro Oriente – sede Chachapoyas.	Rentabilidad	Variable 1: Técnica: encuesta.	Electro Oriente – Sede Chachapoyas, 2019-2020.
		OE2: Evaluar la rentabilidad de la empresa Electro Oriente – sede Chachapoyas, 2020; mediante los principales indicadores financieros.		Instrumento: cuestionario	
		OE3: Analizar la incidencia de cada factor de crecimiento empresarial en la rentabilidad de la empresa Electro Oriente – sede Chachapoyas,2020.		Variable 2: Guía de análisis documentario	

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

TÍTULO: Factores de crecimiento empresarial y rentabilidad en la empresa Electro Oriente – sede Chachapoyas, 2020.					
Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala De Medición
Variable Dependiente: Factores de crecimiento empresarial.	Nieto. (2017), indica que el crecimiento empresarial (CE) “es un proceso por el cual todo negocio debe enfrentar debido a los cambios generados en el entorno o por iniciativa del propio inversionista, generando en la empresa la necesidad de mejorar su capacidad productiva, realizando para ello cambios organizacionales” (p. 10).	Conformada por las dimensiones: Entorno; iniciativa emprendedora; recursos; motivación; y los indicadores: Entono externo; entorno interno; desarrollo de ideas; oportunidad de negocios; recursos financieros; recursos humanos; motivaciones de poder; motivaciones de afiliación y motivaciones de logro.	Entorno Iniciativa emprendedora Recursos Motivación	Entono externo Entorno interno Desarrollo de ideas Oportunidades de negocio Recurso Financieros Recursos humanos Motivación de poder Motivación de afiliación Motivación de logro	Likert Ordinal Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)
Variable Independiente: rentabilidad	Warren et al. (2016), indican: que la rentabilidad “se obtiene de comparar los resultados alcanzados en una empresa en periodos diferentes tomando a uno de ellos como base de comparación, después de realizar sus operaciones y haber coberturado las obligaciones generadas en sus operaciones, esto es costos y gastos del negocio”. (Warren et al., 2016, p. 778).	Con sus dimensiones: Rentabilidad Económica y Rentabilidad Financiera; y, sus indicadores: Eficiencia en la gestión; la Rentabilidad del Negocio -. indicadores; Factores de Rentabilidad y Análisis de Ratios financieros - Indicadores.	Rentabilidad económica de inversión. Rentabilidad financiera	Eficiencia en la gestión Rentabilidad del Negocio – indicadores Factores de Rentabilidad Análisis de Ratios Financieros - Indicadores	Análisis de la información contable Razón

Anexo 3 Cuestionario

Cuestionario sobre factores de crecimiento empresarial

I. Objetivo: Recoger información respecto a los factores de crecimiento empresarial en la empresa Electro Oriente – Sede Chachapoyas.

II. Instrucciones: Según lo que se le indique conteste objetivamente cada una de las preguntas en el siguiente orden de respuesta:

1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi Siempre 5: Siempre

III. Ítems:

		1	2	3	4	5
Dimensión Entorno						
1	¿Cree usted que en la empresa se controlan las actividades operativas y de gestión?					
2	¿En la empresa se han identificado aquellas actividades que permiten generar desarrollo y crecimiento claramente?					
3	¿En la empresa se trabaja con planes de crecimiento proyectados de acuerdo a las necesidades del mercado?					
4	¿Cree usted que la empresa posee los recursos financieros y materiales suficientes que le permiten crecer?					
Dimensión Iniciativa Emprendedora						
5	¿En la empresa le permiten desarrollar actividades con iniciativa propia?					
6	¿Cree usted que sus ideas han sido consideradas en bien del desarrollo de la organización?					
7	¿En la empresa se evalúan las oportunidades de negocio antes de ejecutar la iniciativa de operar?					
8	¿Se tiene en consideración la posición del cliente en los nuevos proyectos programados, para brindar servicio de calidad?					
Dimensión Recursos						
9	¿Se hace buen uso de los recursos materiales en la empresa?					
10	¿Se tiene la tecnología apropiada y actualizada en la empresa?					
11	¿Se manejan apropiadamente la asignación de los recursos humanos en la empresa?					
12	¿Se realizan actividades de trabajo en equipo usualmente en la empresa, con la participación de todo el personal?					
Dimensión Motivación						
13	¿En la empresa se mantiene siempre motivado al personal?					
14	¿Permiten los directivos de la empresa que usted tome decisiones?					
15	¿En la empresa existen incentivos al trabajador por cumplimiento de metas?					
16	¿Cree usted que es apropiada la forma como se desarrollan las actividades en la empresa?					
17	¿Cree usted que la remuneración que percibe está de acuerdo al promedio que se maneja en el mercado laboral en otras empresas del mismo tipo de negocio?					
18	¿Cree usted que el crecimiento de la empresa genera motivación en el trabajo del personal?					

Anexo 4 Validación del Instrumento

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
AGUILAR ROJAS PERCY DANILLO	DOCENTE / UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO	Cuestionario para medir Factores de Crecimiento Empresarial	Br. Zuta Torrejón, Diana Ysabel
Título del estudio: FACTORES DE CRECIMIENTO EMPRESARIAL Y RENTABILIDAD EN LA EMPRESA ELECTRO ORIENTE – SEDE CHACHAPOYAS			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología		
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	
Factores de crecimiento empresarial	Entorno externo		¿Cree usted que en la empresa se controlan las actividades operativas y de gestión?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
			¿En la empresa se han identificado aquellas actividades que permiten generar desarrollo y crecimiento claramente?			X		X		X		X		X		X		X		X		X	
	Entorno interno	¿En la empresa se trabaja con planes de crecimiento proyectados de acuerdo a las necesidades del mercado?			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		¿Cree usted que la empresa posee los recursos financieros y materiales suficientes que le permiten crecer?			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X


Moti	Iniciativa emprendedora	Desarrollo de ideas	¿En la empresa le permiten desarrollar actividades con iniciativa propia?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			¿Cree usted que sus ideas han sido consideradas en bien del desarrollo de la organización?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Oportunidades de negocio	¿En la empresa se evalúan las oportunidades de negocio antes de ejecutar la iniciativa de operar?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			¿Se tiene en consideración la posición del cliente en los nuevos proyectos programados, para brindar servicio de calidad?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Recursos	Recursos financieros	¿Se hace buen uso de los recursos materiales en la empresa?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			¿Se tiene la tecnología apropiada y actualizada en la empresa?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Recursos Humanos	¿Se manejan apropiadamente la asignación de los recursos humanos en la empresa?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			¿Se realizan actividades de trabajo en equipo usualmente en la empresa, con la participación de todo el personal?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			¿En la empresa se mantiene siempre motivado al personal?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

	Motivación de poder	¿Permiten los directivos de la empresa que usted tome decisiones?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Motivación de afiliación	¿En la empresa existen incentivos al trabajador por cumplimiento de metas?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		¿Cree usted que es apropiada la forma como se desarrollan las actividades en la empresa?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Motivación de logro	¿Cree usted que la remuneración que percibe está de acuerdo al promedio que se maneja en el mercado laboral en otras empresas del mismo tipo de negocio?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		¿Cree usted que el crecimiento de la empresa genera motivación en el trabajo del personal?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Leyenda: M: Malo B: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

Trujillo 11 / 06 / 2021	18113588	 CPC. Percy Aguilar Rojas DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN	926535184
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto CPC. 12.0641	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
CARBAJAL GARCIA LUIS OMAR	DOCENTE / UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE ABANCAY	Cuestionario para medir Factores de Crecimiento Empresarial	Br. Zuta Torrejón, Diana Ysabel
Título del estudio: FACTORES DE CRECIMIENTO EMPRESARIAL Y RENTABILIDAD EN LA EMPRESA ELECTRO ORIENTE – SEDE CHACHAPOYAS			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Validación	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología					
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B		
Factores de crecimiento empresarial	Entorno	Entorno externo	¿Cree usted que en la empresa se controlan las actividades operativas y de gestión?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre		X		X		X		X		X		X		X		X		X				
			¿En la empresa se han identificado aquellas actividades que permiten generar desarrollo y crecimiento claramente?			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
		Entorno interno	¿En la empresa se trabaja con planes de crecimiento proyectados de acuerdo a las necesidades del mercado?			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
			¿Cree usted que la empresa posee los recursos financieros y materiales suficientes que le permiten crecer?			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X

M oti	Iniciativa emprendedora	Desarrollo de ideas	¿En la empresa le permiten desarrollar actividades con iniciativa propia?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			¿Cree usted que sus ideas han sido consideradas en bien del desarrollo de la organización?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Oportunidades de negocio	¿En la empresa se evalúan las oportunidades de negocio antes de ejecutar la iniciativa de operar?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			¿Se tiene en consideración la posición del cliente en los nuevos proyectos programados, para brindar servicio de calidad?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Recursos	Recursos financieros	¿Se hace buen uso de los recursos materiales en la empresa?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			¿Se tiene la tecnología apropiada y actualizada en la empresa?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Recursos Humanos	¿Se manejan apropiadamente la asignación de los recursos humanos en la empresa?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			¿Se realizan actividades de trabajo en equipo usualmente en la empresa, con la participación de todo el personal?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			¿En la empresa se mantiene siempre motivado al personal?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

	Motivación de poder	¿Permiten los directivos de la empresa que usted tome decisiones?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Motivación de afiliación	¿En la empresa existen incentivos al trabajador por cumplimiento de metas?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		¿Cree usted que es apropiada la forma como se desarrollan las actividades en la empresa?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Motivación de logro	¿Cree usted que la remuneración que percibe está de acuerdo al promedio que se maneja en el mercado laboral en otras empresas del mismo tipo de negocio?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		¿Cree usted que el crecimiento de la empresa genera motivación en el trabajo del personal?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Leyenda: M: Malo B: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

Trujillo 10 / 06 / 2021	03239157		985659451
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
CHAMBA ELERA MIRIA ARACELI	DOCENTE / UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAEN	Cuestionario para medir Factores de Crecimiento Empresarial	Br. Zuta Torrejón, Diana Ysabel
Título del estudio: FACTORES DE CRECIMIENTO EMPRESARIAL Y RENTABILIDAD EN LA EMPRESA ELECTRO ORIENTE – SEDE CHACHAPOYAS			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Vali nabi le	Dime nsión	Indicadores	ITEMS	Opc iones de respu esta	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología			
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B
					Factores de crecimiento empresarial	Entorno externo		¿Cree usted que en la empresa se controlan las actividades operativas y de gestión?	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre		X		X		X		X		X		X		X	
¿En la empresa se han identificado aquellas actividades que permiten generar desarrollo y crecimiento claramente?		X		X						X		X		X		X		X		X		X		X
Entorno interno		¿En la empresa se trabaja con planes de crecimiento proyectados de acuerdo a las necesidades del mercado?		X			X			X		X		X		X		X		X		X		X
		¿Cree usted que la empresa posee los recursos financieros y materiales suficientes que le permiten crecer?		X			X			X		X		X		X		X		X		X		X

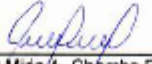
M oti	Iniciativa emprendedora	Desarrollo de ideas	¿En la empresa le permiten desarrollar actividades con iniciativa propia?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			¿Cree usted que sus ideas han sido consideradas en bien del desarrollo de la organización?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Oportunidades de negocio	¿En la empresa se evalúan las oportunidades de negocio antes de ejecutar la iniciativa de operar?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			¿Se tiene en consideración la posición del cliente en los nuevos proyectos programados, para brindar servicio de calidad?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Recursos	Recursos financieros	¿Se hace buen uso de los recursos materiales en la empresa?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			¿Se tiene la tecnología apropiada y actualizada en la empresa?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Recursos Humanos	¿Se manejan apropiadamente la asignación de los recursos humanos en la empresa?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			¿Se realizan actividades de trabajo en equipo usualmente en la empresa, con la participación de todo el personal?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			¿En la empresa se mantiene siempre motivado al personal?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

	Motivación de poder	¿Permiten los directivos de la empresa que usted tome decisiones?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Motivación de afiliación	¿En la empresa existen incentivos al trabajador por cumplimiento de metas?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		¿Cree usted que es apropiada la forma como se desarrollan las actividades en la empresa?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Motivación de logro	¿Cree usted que la remuneración que percibe está de acuerdo al promedio que se maneja en el mercado laboral en otras empresas del mismo tipo de negocio?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		¿Cree usted que el crecimiento de la empresa genera motivación en el trabajo del personal?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Leyenda: M: Malo B: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

Trujillo 10 / 06 / 2021	40093366		959073319
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del sujeto 04-3358	Teléfono

Anexo 5 Base de datos

Factores de Crecimiento Empresarial																		
N° Encuestados	Entorno				Iniciativa emprendedora				Recursos				Motivación					
	Respuestas																	
1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4
2	1	2	1	5	1	1	3	5	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
3	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5
6	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4
7	5	4	5	4	2	2	2	4	5	5	5	4	4	1	1	4	2	4
8	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4
9	3	4	3	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	1	1	3	4	3
10	4	3	3	5	3	1	3	3	4	4	4	2	3	2	3	4	3	4
11	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3
12	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	1	4	2	4
13	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	1	4	4	4
14	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2
15	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	3	4	4	3	3	4	3	5
16	5	3	2	4	3	3	1	5	4	4	2	3	3	1	4	3	3	5
17	5	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4
20	4	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	2	3	1	1	4	4	3
21	5	5	3	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	2	2	4	4	5
22	4	4	4	4	2	2	4	4	5	4	3	5	3	2	2	4	2	3
23	4	4	4	4	2	2	4	4	5	4	3	5	3	2	2	4	2	3
24	4	4	4	3	1	2	4	4	5	4	5	5	3	1	3	3	2	5
25	3	3	3	5	4	3	3	3	4	3	3	2	4	4	1	2	3	3
26	4	3	5	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	3
27	5	4	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4
28	3	3	5	3	3	1	5	5	3	2	3	1	1	1	1	3	3	2
29	4	4	2	2	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	2	4	5	5
30	3	5	3	5	2	5	2	2	3	1	3	1	2	1	1	1	1	1
31	3	3	1	5	2	2	3	1	3	4	3	1	1	3	1	3	1	1
32	5	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	1	3	4	3