

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE CONTABILIDAD



Gestión del proceso operativo y su efecto en la liquidez de la empresa de transportes de carga COQUITOS SRL - Chiclayo 2021

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

AUTOR

Rosa Elizabeth Astochado Sanchez

ASESOR

Rosita Catherine Campos Diaz

<https://orcid.org/0000-0002-2894-9766>

Chiclayo, 2024

**Gestión del proceso operativo y su efecto en la liquidez de la
empresa de transportes de carga COQUITOS SRL - Chiclayo
2021**

PRESENTADA POR
Rosa Elizabeth Astochado Sanchez

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR

Flor de Maria Beltran Portilla
PRESIDENTE

Carlos Alberto Olivos Campos
SECRETARIO

Rosita Catherine Campos Diaz
VOCAL

Dedicatoria

Dedico este trabajo de tesis a Dios y a mis padres, quienes siempre han sido mi mayor apoyo y fuente de inspiración. Su amor incondicional, paciencia y sacrificio ha sido fundamental en mi camino hacia la culminación de esta investigación. Agradezco su constante aliento y confianza en mí. También quiero dedicar este trabajo a mi asesora, Rosita Catherine Campos Díaz, cuya orientación y sabias palabras ha sido fundamental en mi crecimiento académico. Su guía y conocimientos a enriquecido mi proceso de investigación y ha sido una influencia inspiradora en mi formación profesional.

Agradecimientos

A la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, porque en sus aulas, recibí el conocimiento intelectual y humano de cada uno de los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales en la Escuela de Contabilidad. En especial agradezco a mi asesora, Rosita Catherine Campos Díaz por su orientación experta, por su paciencia y dedicación en cada etapa de este proceso. A mis amigos y seres queridos, por sus palabras de aliento en momentos de desafío. Gracias a todos por formar parte de este importante capítulo en mi vida académica.

Gestión del proceso operativo y su efecto en la liquidez de la empresa de transportes de carga COQUITOS SRL Chiclayo 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%	21%	1%	11%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	7%
2	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Aliat Universidades Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad Abierta para Adultos Trabajo del estudiante	<1%
8	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1%

Índice

Resumen	11
Abstract.....	12
I. Introducción.....	13
II. Revisión de Literatura.....	15
2.1. Antecedentes.....	15
2.2. Bases teórico científicas.....	17
Clasificación de la gestión organizacional	17
Gestión de la tecnología de información.....	17
Gestión financiera	17
Gestión recursos humanos	17
Gestión de operaciones	18
Planeación.....	18
Organización.....	18
Control	18
Planificación	18
Ratios de liquidez.....	19
Capital de trabajo.....	19
Razón circulante	19
Prueba acida.....	19
Nivel de Solvencia.....	19
Pago a proveedores	20
Pago de acreedores.....	20
Pago de tributos.....	20
Estado de cuentas bancarias.....	20
Cobranza	21
Efectivo.....	21

Control financiero	21
Tipos de procesos en una empresa.....	21
Procesos estratégicos.....	21
Proceso de soporte	22
Fases del proceso Ejecución del servicio.....	22
Seguimiento de las entregas	22
Eficiencia	22
Eficacia	22
Capacidad.....	22
Clientes	23
III. Materiales y Métodos.....	24
3.1. Tipo y nivel de investigación	24
Enfoque: Cualitativo	24
Tipo: Aplicada	24
Nivel: Descriptivo.....	24
3.2. Diseño de investigación	24
3.3. Población, muestra y muestreo	25
Población	25
Muestra	25
Muestreo	25
3.4. Criterios de selección	25
3.5. Operacionalización de variables	26
<i>Tabla 1 Cuadro de operacionalización.....</i>	26
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
Entrevista	27
Análisis Documental	27
3.7. Procedimientos.....	27

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	28
3.9. Matriz de consistencia.....	29
Nota: Matriz de consistencia del proyecto de investigación que describe el problema principal, objetivo principal, hipótesis, variables y los materiales y métodos	29
3.10. Consideraciones éticas	30
IV. Resultados y discusión	31
4.1. Resultados	31
4.1.1. Diagnóstico de la situación actual de la Empresa de Transporte de Carga COQUITO'S S.R.L-Chiclayo 2021.....	31
4.1.2. Descripción los procesos operativos de Empresa de Transporte de Carga COQUITO'S S.R.L- Chiclayo 2021 y determinar las deficiencias causas y efectos e indicadores de gestión	33
4.1.3. Análisis del comportamiento de la liquidez año 2021 de la Empresa de Transporte de Carga COQUITO'S S.R.L- Chiclayo 2021	37
4.1.4. Análisis de la relación de la gestión de procesos operativos con la liquidez en la Empresa de Transporte de Carga COQUITO'S S.R.L-Chiclayo 2021.....	41
4.1.5. Elaboración de políticas y procedimientos de control para los procesos operativos en la Empresa de Transporte de Carga COQUITO'S S.R.L- Chiclayo 2021.....	42
4.2. Discusión.....	45
V. Conclusiones	47
VI. Recomendaciones.....	48
VII. Referencias	50
VIII. Anexos.....	52

Lista de tablas

Tabla 1: Cuadro de operacionalización.....	26
Tabla 2: Matriz de consistencia	29
Tabla 3: Cuadro de causas y efectos de las deficiencias encontradas.....	36
Tabla 4: Cuadro de causas y efectos de las deficiencias encontradas.....	36
Tabla 5: Análisis vertical del estado de situación financiera	37
Tabla 6: Análisis vertical del estado de resultados	38
Tabla 7: Reclamos de los clientes a la empresa.....	39
Tabla 8: Relación de las deficiencias de cada área con la liquidez de la empresa.....	41
Tabla 9: Políticas de atención al cliente.....	42
Tabla 10: Políticas de administración	42
Tabla 11: Políticas de mantenimiento.....	43
Tabla 12: Políticas de facturación y cobranza	43
Tabla 13: Políticas contables	44

Lista de figuras

Figura 1: Estructura organizacional	32
Figura 2: Flujograma del proceso operativo	33
Figura 3: Resumen de manifiesto de la empresa Coquito SRL	38

Lista de anexos

Anexo 1 Constancia de validación por juicio de expertos	52
Anexo 2 Entrevista al gerente general de la empresa de transportes Coquito SRL	52

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar el efecto de la gestión del proceso operativo en la liquidez de la empresa de transporte de carga COQUITOS SRL-Chiclayo 2021, por lo cual se desarrolló una investigación cualitativa no experimental, de acuerdo a un estudio de tipo, aplicado; bajo un nivel descriptivo, para la población se tomó en cuenta la empresa de transporte de carga considerando como muestra los procesos operativos gracias a la recolección de información; aplicando los instrumentos de entrevista, observación y análisis documental. Según el diagnóstico realizado a la empresa se pudo describir los problemas que existen, lo principal es que no contaba con un flujograma de procesos operativos que es algo muy importante para que se trabaje de acuerdo con lo establecido, y por lo tanto años tras año ha generado costos incensarios a la organización además de descuidar calidad de su servicio debido a la falta de supervisión en sus procesos, por ello, se ha encontrado reclamos de estafas, robos de mercadería que tenían un valor elevado perjudicando la liquidez de la empresa, por lo tanto esta investigación se basará estrictamente en reconocer todas aquellas deficiencias, relacionarlas con la gestión de los procesos operativos y la liquidez y de esa manera reconocer su importancia, concluyendo con invertir lo negativo a positivo y siempre aportando un valor para que la organización siga con sus actividades.

Palabras clave: Gestión, Proceso Operativo, Liquidez, Empresa de Transporte.

Clasificaciones JEL: L2, L23, L25, L26

Abstract

The present research work aims to determine the effect of the management of the operational process in the liquidity of the cargo transportation company COQUITOS SRL-Chiclayo 2021, for which a qualitative, non-experimental research was developed, according to a study of applied type under a descriptive level, For the population was taken into account the cargo transportation company considering as a sample the operational processes thanks to the collection of information applying the instruments of interview, observation and documentary analysis. According to the diagnosis made to the company it was possible to describe the problems that exist, the main thing is that it did not have a flow chart of operational processes which is something very important to work in accordance with the established, and therefore years after year has generated incessive costs to the organization in addition to neglecting quality of service due to lack of supervision in their processes, therefore, it has been found claims of scams, Therefore, this research will be strictly based on recognizing all those deficiencies, relate them to the management of operational processes and liquidity and thus recognize its importance, concluding with reversing the negative to positive and always providing a value for the organization to continue with its activities.

Keywords: Management, Operational Process, Liquidity, Transportation Company.

I. Introducción

Southern Technology Group (2021), mencionó que actualmente, el alcance de la prestación de servicios de las empresas es complicado, la entrega de bienes no es a tiempo. Por tanto, esto impacta en la satisfacción del cliente y la liquidez de la empresa que presta el servicio, ya que el cliente puede no pagar la factura. Los procesos operativos son esenciales para las empresas a nivel nacional e internacional y las que no los manejan corren riesgos de pérdidas económicas, robos, fraudes y otros inconvenientes que afectan la liquidez y la continuidad de la empresa.

Esta investigación es importante porque evaluar la eficiencia de los procesos operativos permitirá implementar nuevas políticas que contribuyan a tener una liquidez suficiente y que los clientes estén satisfechos con el servicio. Eliseo Dantes (2017) menciona es necesario que la empresa esté bien establecida y que sus principales procesos sean específicos y estandarizados, ya que son los que componen la cadena de valor de la empresa

En la revista Deloitte (2015) indica que, generalmente, pymes carecen de sistema de administración definido, con respecto a sus objetivos y planes, invierten sin planificar y solucionan problemas según se presenten. Rodríguez (2022) menciona que hay señales evidentes de mala gestión empresarial: baja de ventas e ingresos, pérdida de clientes, caída de acciones y desconocimiento de funciones propias. La facturación, producción y personal son medidas de crecimiento a mayor facturación, mayor ganancia.

La empresa de Transporte de Carga COQUITOS SRL presenta deficiencias en el Proceso Operativo debido a: personal no capacitado, poco entendimiento de la actividad de la empresa, rotación continua de personal, incumplimiento de perfil laboral contratado, familiares en puestos claves y poco compromiso del personal. De modo que esto conlleva a tratos inapropiados a los clientes, inadecuado servicio de entrega, fraude, robo de la mercadería, mal uso de los recursos, problemas con la cobranza y errores constantes en la recepción. En las empresas, las situaciones difíciles ponen en riesgo su operatividad, la mala gestión de liquidez, obtenida por una evaluación errónea del flujo de efectivo, es una causa común de desestabilización financiera. Debido a eso, llegamos a preguntarnos ¿Cuál es efecto de la gestión del proceso operativo en la liquidez de la empresa de Transportes de carga COQUITO'S SRL - Chiclayo 2021?

Según López (2020), la gestión implica llevar a cabo tareas planificadas con el objetivo de alcanzar un fin preestablecido, generalmente asociado al ámbito corporativo. Se refiere a las acciones que una empresa realiza para lograr sus metas. Por su parte, Domínguez (2012) define

la liquidez como la capacidad de una empresa para hacer frente a sus obligaciones financieras y pagar sus cuentas. Se refiere a la solvencia de la situación financiera general de la empresa. Además, según Quiroz (2013), el proceso operativo consiste en una serie de actividades interrelacionadas que tienen como resultado final la generación de un producto o servicio. Estas actividades se suceden de manera secuencial y se complementan entre sí para lograr el objetivo final.

Según la investigación de Arenas (2018), es importante evaluar los procesos operativos de una empresa para identificar deficiencias y tomar medidas para mejorar la eficiencia y rentabilidad. La evaluación de los procesos operativos permite identificar áreas de mejora y optimizar el desempeño de la empresa. Por otro lado, Zamora (2019) destaca la importancia de diagnosticar los motivos detrás de los altos costos en una empresa y replantear los procesos operativos.

Este estudio determinó el efecto de la gestión del proceso operativo en la liquidez de la empresa de transporte de carga COQUITOS SRL 2021. Para ello se describieron los procesos operativos para conocer sus deficiencias causa y efecto y se analizó la influencia con su liquidez con la finalidad de elaborar políticas y procedimientos de control para mejorar el funcionamiento de la empresa.

El presente trabajo de investigación identificó deficiencias en el proceso operativo en la empresa de transporte de carga COQUITOS SRL, además se pudo demostrar que el contador trabaja de manera independiente y no realiza bien su función de explicar a los dueños el tema contable, por ende, ellos tienen muy poco conocimiento, se observó la ausencia de un supervisor encargado de controlar cada función, por ello, se recomienda elaborar nuevas políticas y procedimientos de control para mejorar la liquidez de la empresa.

El trabajo consta de: En el capítulo I, introducción, en el capítulo II, revisión de literatura, en el capítulo III los materiales y método En el capítulo IV resultados y la discusión. En el capítulo V están las conclusiones. En el capítulo VI recomendaciones y en el capítulo VII las referencias.

II. Revisión de Literatura

2.1. Antecedentes

Southern Technology Group. (2021), mencionó que actualmente, el alcance de la prestación de servicios de las empresas es muy complicado, especialmente la entrega de los bienes no es a tiempo, es decir, si la entrega no llega a tiempo, el cliente se queja. Cabe señalar que el viaje del producto hasta la puerta del cliente suele ser la parte más lenta del proceso de entrega. Por lo tanto, esto tiene un gran impacto en la satisfacción del consumidor. Del mismo modo, las compañías de transporte son una presión increíble para mejorar las carreteras y los procesos de entrega, y no pueden crearse de manera óptima, debido a las malas operaciones.

En su investigación titulada Optimización de los procesos operativos en logística y Servicios Capital S.A, Guacaneme & Pulido (2013) se propusieron mejorar los procesos de gestión de operaciones en la empresa en estudio. Se enfocaron en la importancia del conocimiento, la supervisión y la práctica por parte de los ejecutivos de la empresa, y a partir de ahí, desarrollaron un modelo de gestión logística que proporcionaría una mejor visión de las operaciones de la empresa. El objetivo principal fue mejorar la eficiencia y la efectividad de los procesos operativos en logística y servicios capital S.A.

En su investigación titulada Propuesta de implementación de la gestión por procesos en las actividades misionales y de apoyo de la fundación desayunitos creando huella, Rodríguez (2017) tiene como objetivo crear un diagrama de procesos de la plataforma utilizando el enfoque de gestión por procesos. Se trata de un estudio descriptivo que concluye que, al implementar la propuesta, se logrará una mayor claridad y control sobre las actividades de la fundación. Además, se podrán medir el cumplimiento de cada proceso mediante indicadores de gestión establecidos. La investigación busca mejorar la eficiencia y efectividad de las actividades misionales y de apoyo de la fundación desayunitos creando huella a través de la gestión por procesos

Huerta (2016) en su investigación tiene como objetivo diagnosticar la gestión operativa de la empresa JAFNEZ en Trujillo. El estudio es de tipo descriptivo y no experimental, concluyó que la empresa carecía de suficiente conocimiento de sus procesos internos y desarrollados. Como resultado, se propuso la creación de una estructura organizacional que tuviera en cuenta las actividades actuales de la empresa. El objetivo era mejorar la gestión de los procesos operativos, brindando un mayor conocimiento y control sobre las actividades internas de JAFNEZ.

En su investigación titulada propuesta de un plan de mejora para optimizar la gestión del proceso de transporte de Inversiones Zamcar S.A.C, Rivas & Zamora (2019) tienen como objetivo optimizar la gestión del proceso de transporte de Inversiones Zamcar S.A.C. a través de un plan de mejora, que se espera tenga un impacto positivo en la eficiencia y rentabilidad de la empresa.

La investigación de Pérez (2020) Mejora del proceso operativo en una empresa de transporte ferroviario, enfoca la mejora del proceso operativo en una empresa de transporte ferroviario a través de la implementación de un sistema de gestión por procesos. Se destaca la importancia de cambiar la mentalidad organizacional y se reconoce que las herramientas presentadas en el estudio están en fase de mantenimiento para su correcto funcionamiento.

Galicia & Cieza (2018) en su investigación gestión de procesos operativos y su relación en la satisfacción del cliente de una empresa de transportes, examina la relación entre la gestión de procesos operativos y la satisfacción del cliente en una empresa de transportes. Se encuentra una relación importante entre ambas variables, y se identifican niveles altos de comprensión de las funciones operativas, así como áreas de mejora en las relaciones con los compañeros y el trabajo en equipo.

Cercado & Jara (2020) en su investigación titulada diagnóstico de la gestión operativa en la empresa Shalom Empresarial S.A.C. Chiclayo-2019, se enfocaron en el diagnóstico de la gestión operativa en la empresa Shalom Empresarial S.A.C. en Chiclayo. Se identificaron deficiencias en el manejo del almacenamiento y en la gestión de fletes y distribución, lo que afectaba negativamente el funcionamiento de la empresa.

En su investigación titulada diagnóstico y propuestas de mejora al proceso operativo de ECOMPHISA, Sánchez (2013) tiene como objetivo realizar diagnósticos para analizar la situación actual de la empresa y proponer mejoras tangibles e intangibles. Las sugerencias de mejora han permitido resolver problemas como el tratamiento de aguas residuales, la mejora en la distribución de plantas y el uso eficiente de los recursos, entre otros.

En su investigación titulada evaluación de los procesos operativos y su efecto en la rentabilidad del recreo turístico Los Delfines - Bagua 2016-2017, Arenas y Ramírez (2018) concluyó que existen deficiencias en los procesos operativos, tales como la falta de lineamientos y estándares en los puestos de trabajo, la falta de supervisión de los colaboradores, la ausencia de supervisores, áreas no especificadas, entre otros aspectos que indican una ineficiencia en las operaciones. Estas deficiencias han afectado negativamente la utilidad neta de la empresa.

2.2. Bases teórico-científicas

2.2.1. Gestión

De acuerdo con Huergo (2020), se puede entender la gestión como una entidad unificada, en la que se lleva a cabo un proceso de trabajo y organización. En este proceso, se coordinan diversas perspectivas, puntos de vista y esfuerzos con el fin de promover de manera efectiva los objetivos establecidos.

Clasificación de la gestión organizacional

Gestión empresarial (2018) implica establecer la autoridad y asignar responsabilidades a las personas encargadas de desempeñar estas funciones. El objetivo principal es asegurar una gestión eficiente y efectiva de la empresa, asegurando que cada miembro del equipo tenga claridad sobre sus responsabilidades y contribuya al logro de los objetivos empresariales.

Gestión de la tecnología de información

Es el acto de la gestionar las tecnologías de información que según D. (2014) Se refiere a la utilización de equipos de telecomunicaciones y computadoras para la transmisión, procesamiento y almacenamiento de datos. Este concepto abarca aspectos relacionados con la informática, la electrónica y las comunicaciones.

Gestión financiera

Gestión empresarial (2018) menciona que consiste en adquirir fondos y crédito al costo más bajo posible, gestionando, controlando y evaluando el uso de los recursos financieros de la empresa con el objetivo de obtener el máximo beneficio. Esto se logra a través del mantenimiento de registros contables detallados y completos.

Gestión recursos humanos

Según el Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros de Madrid (2019), la Gestión de Recursos Humanos (RR.HH.) se refiere a los procesos utilizados por las empresas para planificar, organizar y administrar las tareas y activos relacionados con las personas que forman parte de la organización. Este enfoque implica la gestión eficiente de aspectos como reclutamiento, selección, formación, desarrollo, compensación y evaluación del desempeño del personal. El objetivo es garantizar que la organización cuente con los recursos humanos adecuados y se optimice su contribución al logro de los objetivos empresariales.

Gestión de operaciones

Según lo mencionado por ESAN (2020), la gestión de operaciones se encarga de garantizar la transformación efectiva de los cambios planificados, a través de una coordinación adecuada de las decisiones estratégicas, tácticas y operativas, con el objetivo de alcanzar altos niveles de excelencia. En otras palabras, esta disciplina asegura que los planes y acciones estratégicas se implementen de manera coherente en todos los niveles de la organización, permitiendo así obtener resultados óptimos y satisfacer los objetivos establecidos.

Funciones de la gestión

Planeación

Según lo expresado por el Administrador CESUMA (2021), la planificación se refiere a la fase del proceso de gestión en la cual se establecen los objetivos de la actividad, los recursos necesarios y los métodos más eficientes para llevar a cabo dicha actividad en condiciones particulares. Es un proceso en constante evolución que busca descubrir nuevas formas y métodos para mejorar el rendimiento de la organización, identificando oportunidades, situaciones y motivos relevantes.

Organización

De acuerdo con la afirmación del Administrador CESUMA (2021), la organización se refiere a una función de dirección que implica establecer una estructura de gestión, asignar la autoridad y la responsabilidad en la organización.

Control

El Administrador CESUMA (2021) explica que el control es una función de gestión que se encarga de evaluar y documentar los resultados del trabajo de la organización, incluyendo su calidad. Las principales herramientas utilizadas en esta función son el seguimiento, la verificación, el registro y el análisis. El control consiste en garantizar que la organización alcance efectivamente sus objetivos.

Planificación

Según Stoner (1998), la planificación estratégica es un proceso que involucra la toma de decisiones tanto para el presente como para el futuro, donde se establecen metas, objetivos, políticas y estrategias con el fin de desarrollar planes a mediano y largo plazo. Este enfoque permite tener una visión del futuro y anticipar posibles desafíos.

2.2.2. Liquidez

Según Lizarzaburu et al. (2016), se evalúa la capacidad de una empresa para cumplir y satisfacer sus compromisos a corto plazo. En otras palabras, la viabilidad de una empresa no se determina únicamente por las pérdidas económicas al final de un período, sino por la disponibilidad de efectivo para hacer frente a las obligaciones corrientes.

Ratios de liquidez

Según Guzmán (2016), en relación con las ratios financieras, matemáticamente una ratio se define como una razón, es decir, una relación entre dos números. Estas ratios constituyen un conjunto de índices que se obtienen al relacionar diferentes cuentas del balance o del estado de ganancias y pérdidas.

Capital de trabajo

Según Lizarzaburu et al. (2016), el Capital de Trabajo es el saldo que queda a la empresa una vez que ha pagado sus deudas a corto plazo (dentro de los 12 meses). Se calcula como la diferencia entre los Activos Corrientes y los Pasivos Corrientes, y representa los fondos remanentes disponibles para operar en las actividades diarias de la empresa.

Razón circulante

La ratio más comúnmente utilizada para evaluar la solvencia a corto plazo se refiere al activo corriente, que generalmente incluye el efectivo y otras cuentas de activo a corto plazo como cuentas por cobrar e inventarios, entre otros. Por otro lado, el pasivo circulante se refiere a las cuentas por pagar a corto plazo, impuestos acumulados y otros gastos devengados de deuda a corto plazo. Ambos conceptos se refieren a cuentas de corto plazo o corrientes en la empresa (Lizarzaburu et al., 2016).

Prueba acida

Es un criterio más riguroso para evaluar la liquidez, ya que no considera elementos contables que no representan efectivo inmediato, como las cargas diferidas, y excluye aquellas partidas que requieren más tiempo para convertirse en efectivo, como los inventarios (Lizarzaburu, 2016).

Nivel de Solvencia

Es una medida que indica la proporción de los activos totales de la empresa que está financiada por los acreedores, es decir, aquellos que aportan el capital. A medida que este índice

aumenta, también aumenta la cantidad de dinero prestado utilizado para generar ganancias, es decir, aumenta el nivel de endeudamiento o apalancamiento financiero (Lizarzaburu, 2016).

Capacidad de pago

Pago a proveedores

La gestión de pagos a proveedores se refiere a las transacciones regulares necesarias para mantener en funcionamiento un negocio. Una forma efectiva de administrar esta tarea es mediante la automatización de procesos, lo cual permite flexibilizar el flujo de efectivo y reinvertir en la empresa. Un proveedor puede ser tanto una persona como una empresa que suministra productos a otras empresas, los cuales serán utilizados para su posterior transformación o se adquieren directamente para su venta. Estos productos adquiridos están destinados específicamente a la actividad principal o negocio de la empresa que los compra (SAS, 2021).

Pago de acreedores

Un acreedor es aquel individuo o entidad que posee un derecho de crédito, es decir, tiene el poder de exigir el pago de una deuda o el cumplimiento de una obligación por parte de otra persona o entidad conocida como deudor. El acreedor es la parte que tiene el derecho de exigir el cumplimiento de una obligación al deudor. Puede tratarse de una persona física o jurídica que solicita bienes o servicios proporcionados por un productor o proveedor. En otras palabras, el acreedor es un agente económico con necesidades y deseos, y cuenta con los recursos disponibles para satisfacerlos a través de los mecanismos del mercado. La legislación protege los derechos del consumidor en estas transacciones (SAS, 2021).

Pago de tributos

Según Álvarez M (2009), la esencia de la obligación tributaria radica en la necesidad de realizar un pago en forma de dinero, es decir, entregar una suma de dinero específica que debe estar establecida por la ley o, al menos, la ley debe establecer los métodos o sistemas para determinar dicha cantidad, ya sea a través de la administración tributaria o por el propio contribuyente.

Estado de cuentas bancarias

El Estado de Cuenta es un registro detallado de los gastos, transacciones, movimientos y compras realizadas con los productos financieros proporcionados por el banco. Su propósito es informar a los usuarios y permitirles tener un control de sus gastos y movimientos. Este

documento oficial es emitido por entidades financieras y bancarias a sus clientes y brinda información sobre las actividades, consumos y montos a pagar relacionados con su Tarjeta de Crédito. (Scotiabank, 2022)

Cobranza

Guillermo W (2020) La gestión de cobranza es el conjunto de acciones realizadas para obtener el pago de un producto, servicio o deuda pendiente. En este proceso, se busca obtener el pago acordado, el cual puede no ocurrir necesariamente al mismo tiempo que la entrega del producto por parte del vendedor o la finalización del trabajo encargado por parte del empleado.

Efectivo

De acuerdo con Purihuaman (2011), se trata de un enfoque analítico que proporciona información detallada sobre los ingresos y gastos generados en las actividades de Operación, Inversión y Financiamiento.

Control financiero

(Santander Universidades, 2022) menciona que el control financiero se define como el conjunto de políticas y procedimientos establecidos por una organización con el fin de gestionar, documentar, evaluar e informar sobre las transacciones financieras de una empresa u organización. En otras palabras, se refiere a las herramientas y técnicas utilizadas por una empresa para supervisar sus asuntos financieros.

2.2.3. Proceso operativo

Según Samantha Carrasco (2019), los procesos operativos son un conjunto de metodologías de gestión diseñadas para mejorar el rendimiento de una empresa. Estos procesos engloban todas las actividades que se pueden implementar con el fin de optimizar el funcionamiento interno de un negocio.

Tipos de procesos en una empresa

Procesos estratégicos

El proceso estratégico en una empresa es una secuencia de fases que comienza con el examen de la situación presente y continúa con la formulación de la visión, misión y metas de la organización. Este proceso concluye con la implementación de una estrategia que establece el curso de acción a seguir para lograr los objetivos establecidos. (Economipedia, 2022)

Proceso de soporte

Douglas (2021) señala que estos sistemas brindan respaldo a las actividades operativas. Por lo general, se refieren a todos los procesos que están vinculados a los recursos utilizados y las mediciones efectuadas.

Fases del proceso Ejecución del servicio

Es uno de los procesos fundamentales de tecnología de la información. Su objetivo es proporcionar servicios operativos y gestionar los recursos necesarios para su entrega. La calidad del servicio se refiere a la diferencia entre las expectativas o deseos de los clientes y su percepción en términos de tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Berry, 1993).

Seguimiento de las entregas

Según Revathi Q (2017), la gestión de pedidos comienza cuando un cliente realiza un pedido y finaliza cuando recibe su paquete o servicio. Este proceso permite a las empresas coordinar todas las etapas de procesamiento, desde la captura de pedidos, la gestión de inventario y la visibilidad de la entrega hasta la disponibilidad de servicios. El flujo de trabajo involucrado puede variar según las necesidades específicas de cada empresa.

Eficiencia

Según la definición de Andrade (2005, p. 253), la eficiencia se refiere a la medida en que un sistema o entidad económica puede lograr sus objetivos específicos minimizando la utilización de recursos. Es una forma de evaluar la capacidad o calidad de desempeño de dicho sistema o entidad.

Eficacia

La capacidad de lograr el efecto deseado o esperado es la definición de eficacia, según la Asociación de Academias de la Lengua Española (ASALE) y la Real Academia Española (RAE) en 2021. Se refiere a la habilidad para alcanzar los resultados deseados o cumplir con los objetivos establecidos.

Capacidad

La cualidad de ser capaz, la capacidad de un lugar, la capacidad para desempeñar un cargo y la capacidad intelectual son algunas de las definiciones de la palabra capacidad, según

la Asociación de Academias de la Lengua Española (ASALE) y la Real Academia Española (RAE) en 2021.

Cientes

Según Myriam Quiroa (2019), el cliente debe ser el enfoque principal de atención para cualquier empresa. Por lo tanto, todos los planes y estrategias de marketing deben estar diseñados y ejecutados en concordancia con las necesidades y expectativas del cliente.

III. Materiales y Métodos

3.1. Tipo y nivel de investigación

Enfoque: Cualitativo

La investigación realizada adoptó un enfoque cualitativo, el cual permitió un análisis detallado y reflexivo de los significados subjetivos e intersubjetivos presentes en las realidades estudiadas. Este enfoque se seleccionó con el objetivo de comprender a fondo la problemática real de la empresa objeto de estudio. Para recopilar los datos necesarios, se utilizó una guía de entrevista como instrumento de recolección.

Asimismo, Sánchez (2018) afirma que el enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación.

Tipo: Aplicada

Esta investigación es aplicada puesto que el conocimiento adquirido fue muy útil para el desarrollo de la investigación

Según Murillo (2008) la investigación aplicada es conocida como investigación práctica o empírica, y se distingue por su objetivo de aplicar o utilizar los conocimientos adquiridos, al mismo tiempo que se generan nuevos conocimientos a través de la implementación y sistematización de la práctica basada en la investigación.

Nivel: Descriptivo

Asimismo, el estudio tuvo un nivel descriptivo ya que en el presente trabajo describió a la empresa de transporte de carga COQUITO'S S.R.L. y los procesos operativos que lleva a cabo.

De acuerdo con Tamayo M. (pp. 35) en su libro el proceso de la investigación científica, la investigación descriptiva se refiere a la acción de describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza, composición o proceso real de un fenómeno.

3.2. Diseño de investigación

Este trabajo de investigación tuvo un diseño no experimental, ya que las variables no han sido procesadas ni manipuladas; a la vez, es horizontal, ya que la información necesaria se recoge en un tiempo determinado.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 149), la investigación no experimental es aquella que se lleva a cabo sin manipular intencionalmente variables y en la que los fenómenos se observaron únicamente en el medio natural y luego se analizar.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población es la empresa de transportes COQUITOS SRL Según Sánchez et al. (2018) se refiere a un conjunto completo de elementos o casos, ya sean individuos, objetos o eventos, que comparten características específicas o criterios y que son identificables en un área de interés para su estudio. Estos elementos estarán involucrados en la formulación de la hipótesis de investigación.

Muestra

La muestra de esta investigación son los procesos operativos de la empresa de transportes de carga COQUITOS SRL, quien brindó la documentación necesaria fue el contador general, Además se contó con la colaboración del administrador general, quien brindó información correspondiente de la investigación en estudio.

Según Sánchez (2018) es el conjunto de casos o individuos extraídos de una población por algún sistema de muestreo probabilístico o no probabilístico.

Muestreo

El muestreo es no probabilístico ya que no toda la población, tiene la posibilidad de ser elegido.

3.4. Criterios de selección

Para la selección de la población no se tuvo ningún criterio específico para la selección de esta, ya que no toda la población tiene la posibilidad de ser elegido.

3.5. Operacionalización de variables

Tabla 1 Cuadro de operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
VARIABLE INDEPENDIENTE: <u>GESTIÓN</u>	Manrique López 2016 menciona que la gestión es el arte de saber lo que se quiere hacer y a continuación, hacerlo de la mejor manera y por el camino más eficiente, se apoya en disciplinas que le permitan optimizar recursos de una manera práctica con énfasis en la racionalización de trabajo	el objetivo de la gestión es mejorar la productividad, sostenibilidad y competitividad, asegurando la viabilidad de la empresa en el largo plazo, se tiene algunas técnicas de gestión empresarial que a continuación se refiere:	Clasificación de técnicas de gestión	Gestión organizacional	Entrevista, observación
				Gestión de la tecnología de información	
				Gestión financiera	
				Gestión de recursos humanos	
				Gestión de operaciones	
			Funciones de la gestión	Planeación	Entrevista, observación
				Organización	
				Control	
Planificación					
VARIABLE DEPENDIENTE: <u>LIQUIDEZ</u>	Capacidad puntual de convertir los activos en líquido. Esto podría dirigir a una disminución del grado de las operaciones, a la suspensión de pagos o a la venta forzada de activo (Rubio 2007)	La liquidez ayuda a medir la capacidad de una empresa	Ratios de liquidez	Capital de trabajo neto	Análisis documental
				Liquidez General	
				Prueba acida	
			Capacidad de pago	Pago de proveedores	Análisis documental
				Pago de acreedores	
				Pago de tributos	
VARIABLE INTERVINIENTE: <u>PROCESO OPERATIVO</u>	Samantha Carrasco (2019) Menciona que los procesos operativos son una forma de gestión compuesta por diferentes metodologías cuya única finalidad es mejorar el desempeño de una empresa. Son todos esos procesos que puedes implementar para optimizar el funcionamiento interno de la empresa	Son todos esos procesos que puedes implementar para optimizar el funcionamiento interno de la empresa	tipos de procesos en las empresas	Procesos estratégicos	Entrevista, observación
				Procesos operativos	
				Procesos de soporte	
			fases del proceso operativo	Planificación de las actividades	Entrevista, observación
				Ejecución del servicio	
				Seguimiento de las entregas	
				Conocer la satisfacción del cliente	
			eficiencia		

Nota. Cuadro de operacionalización de variables, donde se muestra definición, dimensiones, indicadores e instrumentos.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Entrevista

Se realizó una entrevista mediante una ficha de entrevista a los representantes de la empresa transportes COQUITOS SRL con el propósito de adquirir información valiosa para mi investigación de ese modo conocer cómo es el proceso operativo y de esa manera diagnosticar la gestión de la misma Según (Morgan 2016) es una conversación intencional, es un proceso interactivo que involucra muchos aspectos de la comunicación que van más allá de hablar o escuchar, como los gestos, la postura, las expresiones faciales y otros comportamientos comunicativos.

Análisis Documental

Esta técnica a través de la ficha de registro se centró en la recopilación de información relevante para poder aplicarlo en la investigación de ese modo brindar un resultado eficiente. Según la Licenciada Isabel (2015) El análisis documental es la operación que consiste en seleccionar las ideas informativamente relevantes de un documento a fin de expresar su contenido sin ambigüedades para recuperar la información en él contenida.

Observación

Con esta técnica se verificó la realidad de la empresa que sirvió para interpretar el comportamiento que realizan habitualmente, mediante el instrumento de ficha de observación se obtuvo hechos fiables para trabajar en la investigación.

Ander (2016), se refiere a la observación como “una de las técnicas de recopilación de datos y de captación de la realidad sociocultural, de una comunidad o de un grupo social determinado.”

3.7. Procedimientos

Los procedimientos para la aplicación de instrumentos de recolección de datos se realizaron en la empresa de carga transportes COQUITOS SRL y para ello se solicitó al gerente general que nos brinde información real para el desarrollo de la investigación para así poder reconocer los puntos críticos, analizarlos y buscar disminuir los errores o problemas encontrados en la misma

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

En primer lugar, se utilizó la técnica de la entrevista y su instrumento la ficha de entrevista, entrevistando al Gerente General, Administrador General, permitiendo obtener información relevante sobre el primer objetivo que consiste en Conocer los aspectos generales de la Empresa de Transporte de Carga COQUITO'S S.R.L-Chiclayo 2021 de ese modo se obtuvo informes actuales.

Por otro lado, se utilizó la técnica de la observación y su instrumento de la ficha de observación con la finalidad de analizar los procesos operativos de empresa de transporte de carga COQUITO'S S.R.L-Chiclayo 2021 también se necesitó la colaboración del administrador General por lo que se realizó la entrevista para mayor fiabilidad de la información.

Posteriormente se utilizó la técnica de la Análisis documental y su instrumento de la ficha de registro para poder desarrollar el tercer objetivo que es analizar el comportamiento de la liquidez año 2021 de la empresa de transporte de carga COQUITO'S S.R.L asimismo se realizó una entrevista al contador para conocer el estado de liquidez mediante los estados financieros.

De igual forma para el desarrollo del cuarto objetivo que consiste en analizar la relación de la gestión de procesos operativos con la liquidez en la empresa de transporte de carga COQUITO'S S.R.L-Chiclayo 2021 se utilizó la técnica de análisis documental para recolectar información importante que sirva para el desarrollo de esta investigación.

Finalmente, para el objetivo que implica elaborar políticas de control para los procesos operativos en la Empresa de Transporte de Carga COQUITO'S S.R.L-Chiclayo 2021, se utilizó análisis documental para aplicar datos importantes que sirvan para dar solución a los posibles problemas que tiene la empresa y a la vez se hará una entrevista al administrador general para saber las deficiencias que tiene la misma.

3.9. Matriz de consistencia

Tabla 2 Matriz de consistencia.

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO PRINCIPAL	HIPÓTESIS	VARIABLES	
			Independiente:	Gestión
¿Cuál es el efecto de la gestión del proceso operativo en la liquidez de la empresa de transportes COQUITOS SRL-Chiclayo 2021?	Determinar el efecto de la gestión del proceso operativo en la liquidez de la empresa de transporte de carga COQUITOS SRL 2021	Esta investigación no tiene hipótesis	Dependiente:	Liquidez
	Objetivos Específicos		Interviniente	Proceso operativo
	Diagnosticar la situación actual de la Empresa de Transporte de Carga COQUITOS SRL Chiclayo 2021		Dimensiones	Indicadores
	Describir los procesos operativos de la empresa de transporte de carga COQUITO SRL Chiclayo 2021 y determinar las deficiencias causas y efectos		Clasificación de técnicas de gestión	Gestión organizacional
				Gestión de la tecnología de información
	Analizar el comportamiento de la liquidez año 2021 de la Empresa de Transporte de Carga COQUITO'S SRL		Funciones de la gestión	gestión Financiera
				Gestión de recursos humanos
				Gestión de operaciones y logística
				Planeación
	Analizar la relación de la gestión de procesos operativos con la liquidez en la empresa de transporte de carga COQUITOS SRL Chiclayo 2021		Ratios de la liquidez	Organización
Control				
Planificación				
Elaborar políticas y procedimientos de control para los procesos operativos en la empresa de transporte de carga COQUITOS SRL Chiclayo 2021	Capacidad de pago	Capital de trabajo neto		
		Liquidez General		
Diseño y Tipo de investigación	Población, muestra y muestreo	Prueba acida		
		Pago de proveedores		
Tipo: Aplicada	población: La población se encuentra conformada por la empresa de transportes COQUITOS SRL	Pago de acreedores		
Nivel : Descriptivo	Muestra: Proceso operativos	Pago de tributos		
		Procesos operativos		
Diseño: No experimental	Muestreo: No probabilístico	procesos estratégicos		
		procesos de soporte		
		Fases del proceso operativo	Planificación de las actividades	
		Procedimiento y procesamiento de datos	Ejecución del servicio	
			Seguimiento del servicio	
			Conocer la satisfacción del cliente	
			Eficiencia	
		<p>Para en Conocer los aspectos generales de la Transporte de Carga COQUITO'S S.R.L. Chiclayo 2021 y Describir los procesos operativos de la misma se utilizará la técnica de observación a través de la ficha de observación y la técnica entrevista mediante la ficha de entrevista. Para Analizar el comportamiento de la liquidez en el periodo 2021 de la Empresa de Transporte de Carga COQUITO'S S.R.L, luego analizar la relación de la gestión de procesos operativos con la liquidez y finalmente elaborar políticas de control para los procesos operativos se utilizará la técnica de análisis documental mediante la ficha de registro.</p>		

Nota: Matriz de consistencia del proyecto de investigación que describe el problema principal, objetivo principal, hipótesis, variables y los materiales y métodos.

3.10. Consideraciones éticas

La presente investigación se realizó respetando la ética, debido a que se pidió permiso correspondiente a la empresa donde se realizó dicha investigación por ello se consideró confidencial ya que en la investigación se aseguró la protección de la información necesaria, dado que únicamente se está utilizó para fines académicos y los resultados podrían aportar beneficios a la empresa.

IV. Resultados y discusión

4.1. Resultados

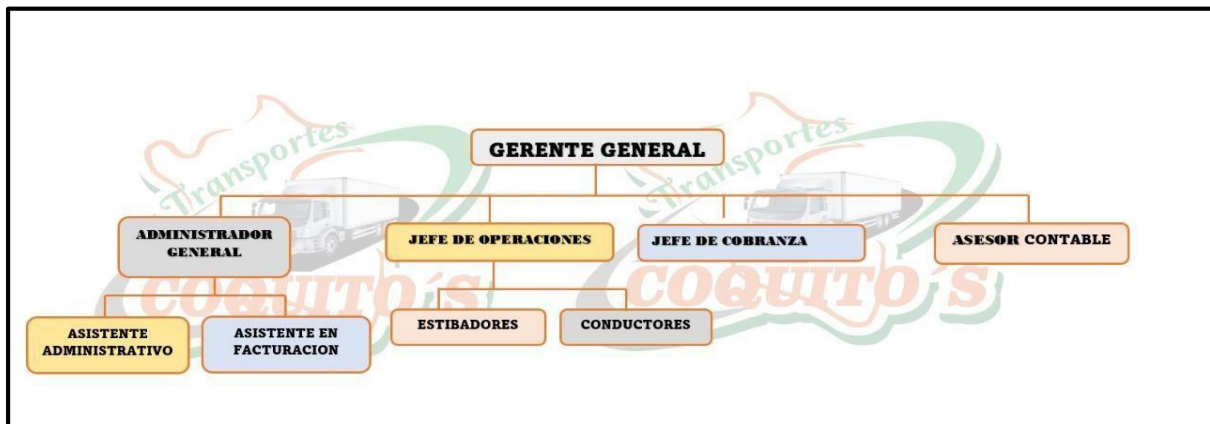
4.1.1. Diagnóstico de la situación actual de la Empresa de Transporte de Carga COQUITO'S S.R.L. Chiclayo 2021.

La empresa de transportes de COQUITOS SRL se constituyó el 28 de enero del año 2013, se encuentra en el régimen pyme tributario, se dedica a brindar servicio de transporte de carga a las ciudades de Jaén -Bagua grande -Bagua capital -san Ignacio-Tarapoto. Tiene como misión ofrecer un servicio de transporte eficiente y de calidad, brindando seguridad a los clientes en cada servicio de acuerdo con sus necesidades, su visión es convertirse en una empresa reconocida en la región del país por medio de un excepcional servicio a sus clientes, cuenta con 6 camiones para el traslado de mercadería a las rutas ya mencionadas y 2 camioncitos pequeños para el recojo desde el almacén de los clientes o proveedores hasta el local de COQUITOS SRL.

Los clientes principales de la empresa de Transportes COQUITOS SRL son autoservicios el centro (embutidos) sercorisac (aceites, lubricantes) Castrol (aceites, lubricantes) induamerica (sacos) Yugocorp, halema (embutidos) ellos piden servicio de transporte de hasta 3 veces por semana, la empresa realiza un aproximado de 3000 soles en facturación diaria de acuerdo con los documentos emitidos a los clientes, el gerente mencionó que a veces reciben quejas por el mal estado de sus productos debido a que son muy frágiles y se lleva bastante mercadería, también por el tiempo debido a que primero se realizan entregas en Jaén luego Bagua grande y posteriormente a san Ignacio, Tarapoto, también surgen algunos errores en la documentación principalmente con las guías de remisión transportista y la facturación.

El gerente mencionó que los errores constantes en la empresa se dan debido a la rotación continua de personal en las diferentes áreas, además me ha mostrado el poco compromiso de personal y el tiempo que toma para las entregas a los clientes por dichos motivos el administrador general y gerentes general están muy preocupados y buscan una salida para poder mejorar los procesos operativos en su empresa, ellos han optado por reunir a todos los colaboradores para hacerles recordar su función y recalcarles que depende al trabajo que ellos realicen será su beneficio y si continua los errores la empresa tendrá efectos negativos en la empresa.

Figura 1 Estructura organizacional

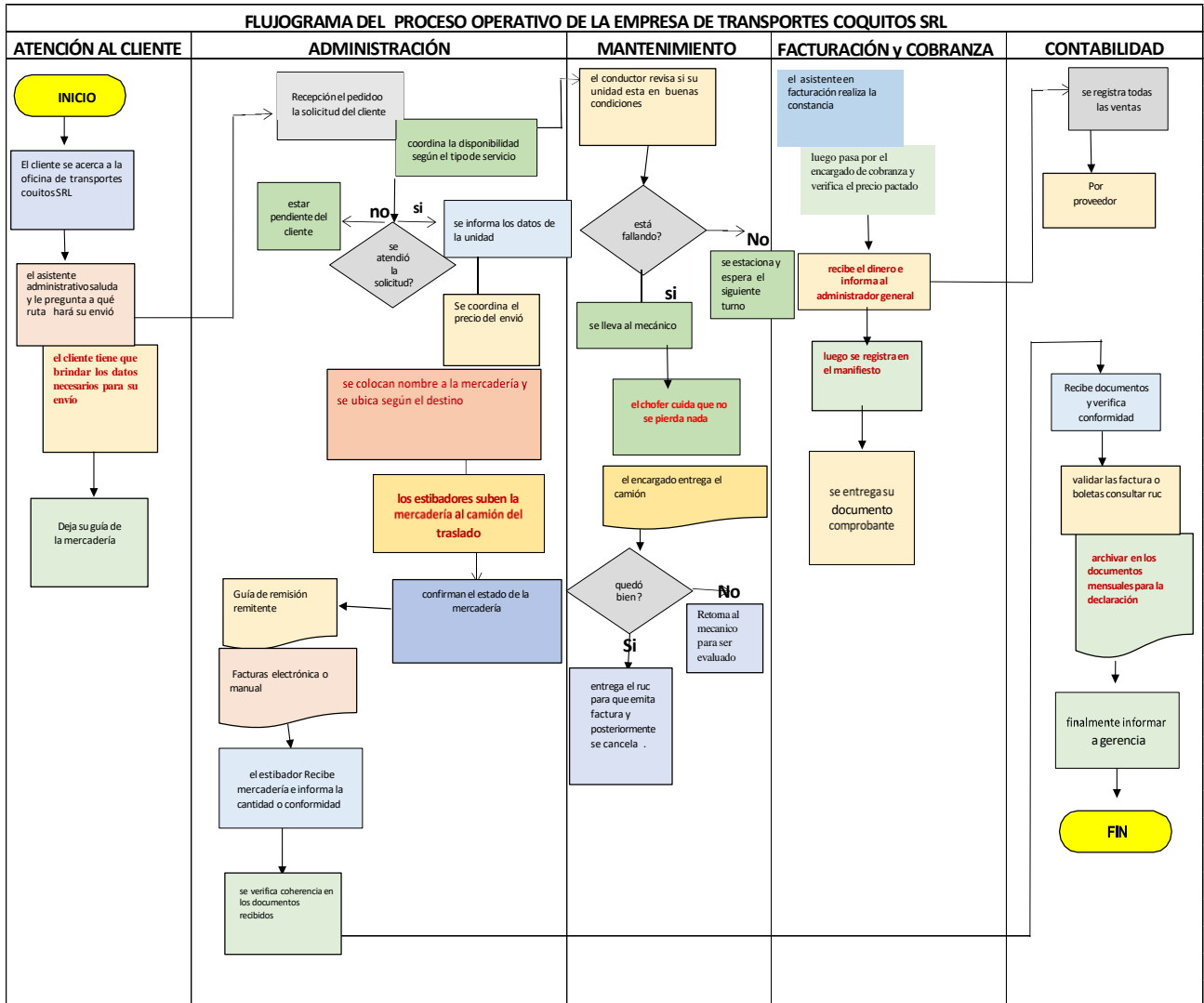


Nota. Información de la entrevista realizada

La empresa no cuenta con su organigrama ya que trabaja de manera empírica y no tiene todos sus documentos actualizados y legalizados, pero se realizó el organigrama teniendo en cuenta la entrevista brindada por el gerente general Víctor Raúl Sanchez Quiroz donde menciona que cuenta con el administrador general quien supervisa al asistente administrativo y facturación pues son ellos quienes realizan la mayor parte de la documentación de la empresa desde que el cliente se acerca a oficina asimismo cuenta con un jefe de operación quien se encarga de indicar o sugerir diferentes estrategias para mejorar el trabajo de los estibadores y conductores con los que cuenta la empresa, también indicó que hay un jefe de cobranza quien exclusivamente se dedica al cobro según la factura emitida ya sea en el momento o crédito brindados que son 15,30 y 45 días ya establecidas y por último un asesor contable que no está permanente pero de vez en cuando va para verificar si se está informando todas las compras y ventas y debidamente registradas y archivadas.

4.1.2. Descripción los procesos operativos de Empresa de Transporte de Carga COQUITO’S S.R.L. Chiclayo 2021 y determinar las deficiencias causas y efectos

Figura 2 Flujoograma del proceso operativo



Nota. Información de la entrevista realizada

El flujoograma del proceso operativo se realizó de acuerdo con el conocimiento de las operaciones que realiza la empresa, y la entrevista que brindó el administrador y gerente general.

Atención al cliente

Este proceso empieza cuando hay comunicación con el cliente o cuando se acerca a oficina de la empresa para requerir su pedido, se debe tener en cuenta que el horario de atención es de 9am a 6pm y ellos deben respetar el orden de llegada. Luego deben hablar con la señorita encargada para que brinde todos sus datos completos, considerando a donde enviará y si la mercadería que va a enviar ya lo trajo al local o requiere del servicio del camioncito de recojo en Chiclayo, si se da el caso, el costo sería muy aparte. una vez acordado esos puntos la mercadería se entrega a vista del jefe de operaciones y que estén ubicadas donde se pueda visualizar desde las cámaras de la oficina. En esta área surgen problemas debido a que la señorita no cuenta con horario de refrigerio por lo tanto tiene que atender y almorzar a la vez, esto provoca errores en al momento de pedir sus datos o documentos con el cual se está enviando lo mercadería o en casos acordar el precio el servicio, lo que repercute disminución en la caja chica y también posibles multas por el traslado de la mercadería sin documentos.

Administración

En esta área se eligen a las personas que tengan experiencia o cumplan varios requisitos para el puesto que se necesita en la empresa ,esta selección es muy importante debido a que cada una de la funciones que realicen dependerá el crecimiento de la empresa , sin embargo en la empresa se menciona deficiencias que repercuten significativamente en las operaciones y posteriormente en la liquidez de la empresa, los dueños pudieron percatar esos cambios por las llamadas de los clientes a la oficina de Chiclayo haciendo sus reclamos y negándose a pagar el servicio. Del mismo modo el encargado recibe la mercadería que trae el cliente y colocan nombre de la persona que va a recoger juntamente con el destino, ya sea Jaén Bagua grande Bagua capital san Ignacio y Tarapoto, aquí es donde surgen más errores ya que el personal no es fijo y los que ingresan no conocen como es el manejo según el rubro por lo que conlleva que no coloquen la mercadería según la ruta, no confirmen si está completo de acuerdo a su guía, confundan los productos con otro clientes, suban la mercadería sin percatarse los que están rotulados como FRÁGIL y consecuente a eso surjan daños perjudicando a la empresa directamente ya que se tiene que responsabilizar del mal estado o pérdida, y lamentablemente afecta significativamente a su liquidez ya que los productos resultan bastante caros según la factura presentadas.

Mantenimiento

En esta área el conductor es el responsable de llevar a mantenimiento del camión que está a su cargo, hay 5 conductores de ruta larga y cada uno se acerca al jefe administración para informar la falla del camión y pedir el ruc posteriormente van a la empresa MAGUELO para que haga la revisión respectiva y esperan para que no surja ningún robo en los repuestos una vez que ya esté listo o reparado el chofer que tiene conocimiento de la falla confirma que todo esté bien y pide la factura y cuenta bancaria para que los encargados de la empresa hagan la transferencia. En esta área se ha detectado un descuido por parte del chofer ya que confiar plenamente en los mecánicos y no es paciente para esperar que el camión salga de mantenimiento sin o que acuerda con el encargado de reparación que lo llame cuando esté listo y esto perjudica a la empresa ya que el camión no queda reparado 100% y existe la posibilidad que se malogre en el camino o simplemente ese día no pueda salir y definitivamente equivale perder un día y no conviene porque el efectivo estaría detenido.

Facturación y cobranza

En esta área se emite el comprobante (la factura) y se realiza el cobro a los clientes ,donde más se ha detectado deficiencias es en el cobro de los créditos brindados a los clientes, ya que el asistente en facturación olvida anotar cuantos días se acordó o simplemente coloca como cobrar en destino ya sea Jaén Bagua san Ignacio y ellos no son los encargados en realizar el pago, cuando suceden estas cosas surge confusiones y las cuentas por cobrar se alargan más perjudicando a si a la empresa ya que el efectivo estaría congelado impidiendo las posibilidades de inversión o cumplir con sus obligaciones

Contabilidad

En el área de contabilidad la empresa contrata a un contador particular e independiente para que realice su trabajo por lo que los dueños o administrador general tienen poco conocimiento de lo que se declara al mes o cuánto pagan de IGV ya que el mismo sistema jala el monto y solo se percatan cuando revisan su tele crédito, no existe orientaciones o capacitaciones por parte del contador hacia los dueños informando los beneficios o quizás una alternativa para que la empresa no se vea tan perjudicada.

Cuadro de deficiencias, causas y efectos en la empresa de transportes de carga Coquitos SRL

Tabla 3 Cuadro de causas y efectos de las deficiencias encontradas

DEFICIENCIAS	CAUSAS	EFFECTOS
Pérdida de mercadería en los almacenes de la empresa	Los clientes no recogen su mercadería a tiempo	Reclamo de los clientes hacia la empresa, pérdida en la imagen de la empresa
Falta de seguridad y cuidado de la mercadería en la empresa	Personal o poco capacitado con limitaciones en su función	Robos en las oficinas o almacenes de mercadería
Errores en la entrega de mercadería	Personal contratado no cumple el perfil para su ejecutar su función	Intercambio de mercadería y molestia por parte de los clientes
Falta de control en atención al cliente	Poca cultura de control	Desorden, falta de eficiencia en las operaciones de la empresa
Problemas en la cobranza de caja chica	No se realiza supervisiones a los encargados	Disminución de la liquidez de la empresa
Errores en la documentación	Cambio constante de personal en oficina	Sanciones que perjudican la economía de la empresa

Nota. Información de la entrevista realizada

4.1.3. Análisis del comportamiento de la liquidez año 2021 de la Empresa de Transporte de Carga COQUITO'S S.R.L

Tabla 5 Análisis vertical del estado de situación financiera

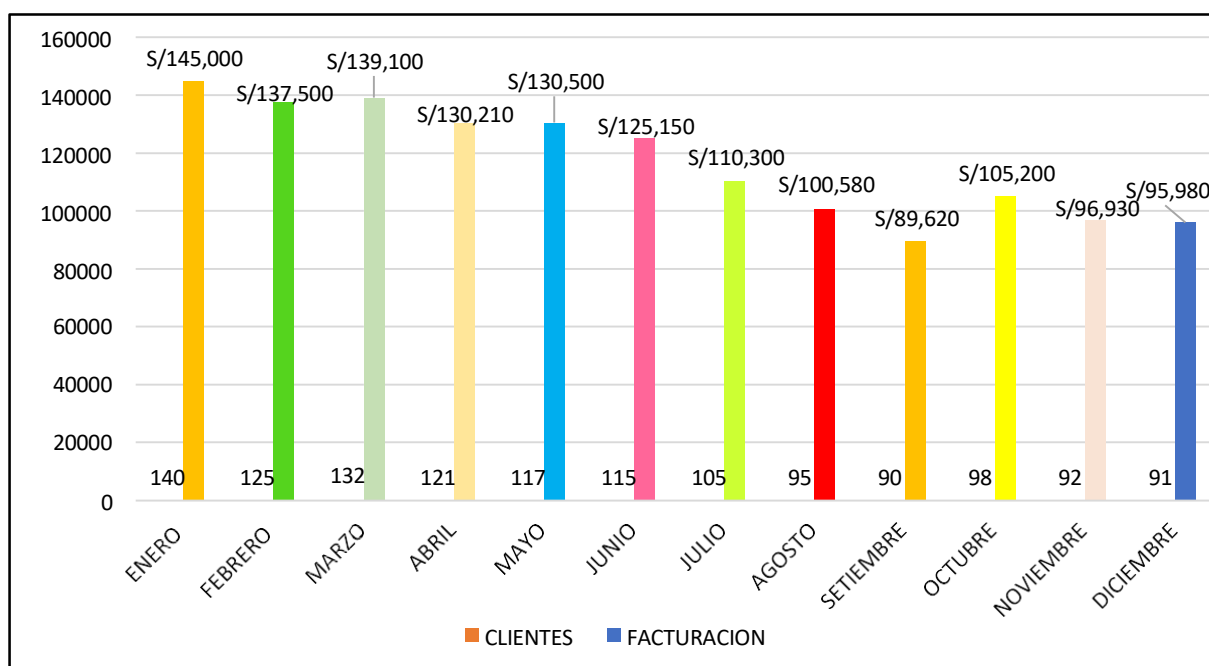
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA EMPRESA DE TRANSPORTES AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021 EXPRESADO EN SOLES		
	2021	ANALISIS VERTICAL %
ACTIVO		
ACTIVO CORRIENTE		
Efectivo y equivalente de efectivo	S/ 1,187.00	0.10%
Existencias	S/ 7,051.00	0.59%
Otros activos corrientes	S/ 3,383.00	0.28%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	S/ 11,621.00	0.97%
ACTIVO NO CORRIENTE		
Inversiones mobiliarias	S/ 749,800.00	62.30%
Propiedad, planta y equipo	S/ 442,087.00	36.73%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	S/ 1,191,887.00	99.03%
TOTAL ACTIVO	S/ 1,203,508.00	100.00%
PASIVO		
PASIVO CORRIENTE		
Provisiones	S/ 10,463.00	0.87%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	S/ 10,463.00	0.87%
PASIVO NO CORRIENTE		
Obligaciones Financieras	S/ 797,329.00	66.25%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	S/ 797,329.00	66.25%
TOTAL PASIVO	S/ 807,792.00	67.12%
PATRIMONIO		
Capital	S/ 225,940.00	18.77%
Resultados Acumulados	S/ 170,026.00	14.13%
Perdida del Ejercicio	-S/ 250.00	-0.02%
TOTAL PATRIMONIO	S/ 395,716.00	32.88%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	S/ 1,203,508.00	100.00%

Tabla 6 Análisis vertical del estado de resultados

ESTADO DE RESULTADOS EMPRESA DE TRANSPORTES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 EXPESADO EN SOLES		
	AÑO 2021	ANÁLISIS VERTICAL %
Ventas netas	S/ 817,545.00	100.00%
Costo de ventas	S/ -	0.00%
UTILIDAD BRUTA	S/ 817,545.00	0.00%
Gastos administrativos	S/ 817,795.00	100.03%
Gastos de venta	S/ -	0.00%
UTILIDAD OPERATIVA	-S/ 250.00	-0.03%
Ingresos financieros	S/ -	0.00%
Gastos financieros	S/ -	0.00%
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	S/ -	0.00%
Impuestos a la utilidad	S/ -	0.00%
UTULIDAD NETA	-S/ 250.00	-0.03%

Nota: Análisis vertical de estado de resultados

Figura 3 Resumen de manifiesto de la empresa Coquito SRL



Nota. Información de la entrevista realizada

Tabla 7 Reclamos de los clientes a la empresa

RECLAMO DE CLIENTES -EMPRESAS DE TRANSPORTES COQUITOS SRL 2021		
Caso	Descripción de mercadería	Valorización de mercadería
Robo de mercadería	02 cajas de accesorios de computación	S/ 4,416.00
Entrega de mercadería a otra persona	20 cajas de fertilizantes	S/ 43,980.00
Entrega de mercadería equivocada	01 saco de calzados	S/ 5,000.00
Mercadería en mal estado	01 balde de fresas	S/ 200.00
Pérdida de Mercadería	01 saco de menestras	S/ 500.00

Nota. Información de la entrevista realizada

Ratios de liquidez

<u>Liquidez General</u>	=	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	=	$\frac{\text{S/ 11,621.00}}{\text{S/ 10,463.00}}$
			=	1.11 veces

El indicador de liquidez general demuestra que la empresa para el periodo 2021 cuenta con 1.11 soles para cubrir cada sol de deuda, permitiéndole cumplir con sus obligaciones con terceros a corto plazo, demostrando un mal manejo en sus operaciones o poca capacidad de administrar el efectivo de la empresa.

<u>Prueba Ácida</u>	=	$\frac{\text{Activo Corriente - Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$	=	$\frac{\text{S/ 4,570.00}}{\text{S/ 10,463.00}}$
			=	0.44 veces

El indicador de prueba acida refleja que la empresa al excluir sus inventarios no cuenta con suficiente liquidez para hacer frente a sus obligaciones con terceros en el corto plazo, puesto que por cada sol de deuda la empresa solo cuenta con 0.44 soles, lo que viene a ser una cantidad muy baja y limita las posibles inversiones futuras de la empresa.

<u>Capital de Trabajo</u>	=	Activo Corriente	-	Pasivo Corriente	
		S/ 11,621.00	-	S/ 10,463.00	
				S/ 1,158.00	UM

El indicador del capital de trabajo demuestra que la empresa actualmente posee un capital de trabajo positivo, siendo sus activos corrientes mayores a sus pasivos corrientes. Sin embargo, a pesar de ser un resultado positivo, sigue siendo insuficiente para seguir invirtiendo o generando beneficios económicos, por ello se deben establecer ya medidas que ayuden a mejorar las operaciones o actividades que se realizan día a día desde lo más básico hasta la culminación del servicio que se ofrece.

Efectivo y equivalente de efectivo: Este rubro está representado por un importe de S/1,187.00, equivalente a un 0.10% sobre el total de activo, demostrando que la empresa está teniendo una liquidez de dinero muy baja y que las causas podría ser el exceso de gastos y sobrecostos que se realizan en distintas áreas, por ello es necesario que exista un control y de esa manera poder demostrar lo que realmente es necesario para la empresa.

Obligaciones financieras: Las obligaciones financieras se encuentran a largo plazo con un valor de S/797,329.00 y con un porcentaje del 66.25%, esto demuestra que la empresa no está siendo muy solvente, ya que su nivel de endeudamiento es muy alto, por lo que podría generar problemas de liquidez en el futuro y poniendo en riesgo la parte patrimonial. Este rubro representa deudas con el Banco de crédito, BBVA.

Capital: El capital de la empresa tiene una representación del 18.77%, lo cual equivale a S/225,940.00, siendo un capital importante para la empresa, pero que tiene una baja representación debido a que el exceso de deudas financieras provoca que el capital se encuentra en riesgo y tenga menos participación.

Resultados acumulados: Los resultados acumulados se vienen arrastrando de periodo anteriores como el 2018, 2019 y 2020, teniendo un total de S/170,026.00 que en términos porcentuales representan un 14.13% sobre el total pasivo y patrimonio.

Pérdida del ejercicio: La empresa de transporte para el periodo 2021 generó pérdidas en S/250, demostrando que sus costos y gastos estuvieron por encima de sus ventas, siendo esto muy preocupante, ya que los socios siempre buscan generar utilidades.

Ventas netas: Las ventas de la empresa ascendieron a S/817,545 para el periodo 2021, con una participación total del 100%.

Gastos administrativos: Los gastos que la empresa generó durante el periodo 2021 fueron de S/817,795.00, estando por encima de las ventas. Lo cual genera una pérdida en el periodo por 250 y que perjudicó la rentabilidad y beneficio económico esperado.

4.1.4. Análisis de la relación de la gestión de procesos operativos con la liquidez en la Empresa de Transporte de Carga COQUITO'S S.R.L. Chiclayo 2021

Tabla 8 Relación de las deficiencias de cada área con la liquidez de la empresa COQUITOS SRL

Proceso	Situación	Motivo	Relación con la Liquidez
Atención al cliente	Reducción de clientes y problemas en la atención	Insuficiente personal para la atención a los clientes y problemas en el servicio	Reducción en los ingresos de efectivo, generando limitaciones económicas para la gestión de la empresa.
Administración	Falta de análisis y criterio para la selección de personal capacitado	Personal poco conocimiento para la gestión adecuada de la empresa	Gasto innecesario con personal ineficiente, lo cual genera un desembolso de dinero por remuneraciones y la reducción en la liquidez del negocio.
Administración	Errores en la gestión en el reparto y servicio para los clientes	Personal no capacitado y sin lineamientos en sus funciones en la empresa	Pérdida económica puesto que los clientes muchas veces generan reclamos o solicitan devoluciones por incumplimiento y mal servicio.
Mantenimiento	Camiones con mantenimiento no adecuado generando fallas durante las rutas cuando se ofrece el servicio	Falta de supervisión por parte del encargado del camión	Costos elevados puesto que, al tener fallas continuas, esto genera mayores desembolsos por parte de la empresa, afectando directamente la liquidez del negocio.
Facturación y Cobranza	Gestión mal ejecutada en la cobranza de las ventas al crédito a los clientes	No tomar nota adecuadamente de las fechas del canje de letras para el cobro respectivo	Rotación ineficiente del dinero, puesto que los cobros se realizan a destiempo, afectando la liquidez en un periodo determinado.
Contabilidad	Contabilidad sistematizada y manejada por un contador externo, quien no realiza un análisis más profundo de la situación actual del negocio.	Falta de análisis, interpretación y toma de decisiones en la situación financiera de la empresa, impidiendo poder elaborar un presupuesto y flujos proyectados para tener una visión más clara del negocio	Malos manejos la liquidez del negocio, efectuando gastos innecesarios y con baja capacidad para seguir generando ventas en beneficio del negocio.

Nota. Información de la entrevista realizada

4.1.5. Elaboración de políticas y procedimientos de control para los procesos operativos en la Empresa de Transporte de Carga COQUITO'S S.R.L. Chiclayo 2021.

Atención al cliente

Tabla 9 Políticas de atención al cliente

Políticas	Procedimientos
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Responder oportunamente a las necesidades del cliente ➤ Conocer las expectativas esperadas por parte del cliente ➤ Ofrecer un óptimo servicio de atención para la satisfacción del cliente ➤ Atender oportunamente cualquier tipo de consulta o duda por parte de los clientes 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Detallar correctamente los servicios que ofrece la empresa ➤ Preguntarle al cliente en que servicio se encuentra interesado y darle las facilidades para que pueda acceder a adquirir el servicio ➤ Brindarle la confianza necesaria y cumplir adecuadamente con el servicio ➤ Satisfacer cualquier tipo de sugerencia o servicio adicional que requiera el cliente

Administración

Tabla 10 Políticas de administración

Políticas	Procedimientos
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proporcionar un trabajo estable y un entorno laboral adecuado ➤ Contribuir en el desarrollo profesional de cada empleado ➤ Velar por un entorno laboral seguro y con todas las medidas necesarias ➤ Promover la igualdad, diversidad y trabajo en equipo dentro de la organización ➤ Aplicación de un Manual de funciones operativas en el negocio ➤ Diversificar las funciones a cada uno de los empleados 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar un análisis adecuado para la contratación del personal ➤ Brindar capacitaciones al personal para que tenga un mejor desempeño laboral ➤ Implementar los recursos necesarios para la comodidad y adecuado desempeño laboral por parte de cada personal encargado en su área ➤ Asignar a cada uno de los trabajadores, las labores que debe cumplir durante el servicio ➤ Supervisar continuamente a los empleados para saber si están aplicando correctamente sus funciones

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Seguir los lineamientos correctos para brindar un servicio satisfactorio ➤ Planificar y organizar adecuadamente los recursos de la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cumplir a tiempo con el servicio hacia el cliente ➤ Cuantificar los recursos que posee la empresa para tener una gestión óptima y acorde al giro del negocio
---	---

Mantenimiento

Tabla 11 Políticas de mantenimiento

Políticas	Procedimientos
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planificación de la cantidad de mantenimientos mensuales ➤ El chofer encargado de los camiones tendrá la obligación de responder por cada vehículo post mantenimiento ➤ Supervisión hacia el chofer, para verificar que efectuó el mantenimiento de cada camión en la fecha establecida 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estructurar un cuadro con fechas, cantidad y costo de cada mantenimiento de manera mensual ➤ Controlar al proveedor que efectúa el mantenimiento, para verificar el cumplimiento correcto según lo pactado en el servicio ➤ Hacer firmar al chofer como responsable de los mantenimientos que se efectúan a los camiones

Facturación y Cobranza

Tabla 12 Políticas de facturación y cobranza

Políticas	Procedimientos
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Establecer los días de crédito máximo que se le puede ofrecer a los clientes ➤ Formular un cronograma de cobros por cada cliente 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar un análisis de los días que la empresa puede soportar sin recibir liquidez y que el plazo sea razonable ➤ Tener una estructura donde se detalle el nombre del cliente, condición de pago, plazo, valor de la cuota y otros.

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Establecer las condiciones de venta al momento de efectuar un servicio al crédito ➤ Brindar facilidades de cobro hacia los clientes por distintos medios de pago ➤ Emitir oportunamente el comprobante de pago hacia el cliente 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Poner normas que permitan a la empresa poder tener la certeza de que el crédito ofrecido, si podrá ser cobrado y que no se convertirá en cobranza dudosa ➤ Facilitar los cobros mediante transferencias bancarias, depósitos, cheques, efectivo con límite de bancarización ➤ Brindar la factura, boleta u otro comprobante de pago al momento de ofrecer el servicio y en el momento que sea correcto
---	--

Contabilidad

Tabla 13 Políticas contables

Políticas	Procedimientos
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Formulación de estados financieros de manera mensual para mayor análisis del negocio ➤ Efectuar conciliaciones bancarias mensuales ➤ Analizar la rentabilidad y eficiencia del negocio para una mejor toma decisiones que permita el crecimiento de las ventas. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificar cada uno de los activos de la empresa para poder administrarlos correctamente y sacarles el mayor provecho en beneficio del negocio ➤ Analizar los estados financieros para conocer si la empresa está obteniendo utilidades de manera mensual o si se tiene que mejorar los costos y gastos para el crecimiento del negocio ➤ Hallar la rentabilidad mediante indicadores financieros, permitiendo obtener una visión clara de cómo se va gestionando los recursos en relación con las ventas

4.2. Discusión

La empresa transportes de carga COQUITOS SRL, trabaja de manera empírica y no tiene un flujograma de procesos operativos ocasionando así muchos problemas en sus actividades diarias, por lo tanto, es una desventaja que ocasiona costos innecesarios impidiéndole crecer como empresa. Esto se complementa con Samantha Carrasco (2019), donde expone que los procesos operativos son una estrategia de gestión que se compone de diversas metodologías con el objetivo exclusivo de mejorar el rendimiento de una empresa.

También se encontraron muchas deficiencias en el área de atención al cliente, recursos humanos, mantenimiento, facturación, cobranza y contabilidad, además se visualizó la falta de supervisión a los trabajadores causando insatisfacción y una valiosa pérdida de clientes debido a las estafas, robos en el año 2021. De acuerdo con Aguirre (2020) si no se realiza una supervisión adecuada, es poco probable que una empresa pueda alcanzar la sinergia necesaria para orientar cada esfuerzo hacia los objetivos comunes de la organización.

Por otro lado se descargó el estado de situación financiera de la empresa donde se aprecia que existe una pérdida, el monto es mínimo pero no deja de ser negativo, lo cual lo convierte en una organización insolvente debido a la mala gestión de procesos operativos que se realiza, asimismo realizando los ratios se pudo verificar que tiene problemas de endeudamiento que representa un alto porcentaje poniendo en riesgo a la liquidez de la empresa y a la vez a su propia continuidad demostrando poca capacidad de seguir invirtiendo y creciendo como empresa. Según Guillen (2020) indica que la escasez de liquidez impide que las empresas puedan adquirir adecuadamente los recursos necesarios y enfrenten dificultades para cumplir con sus pagos. Esta situación no solo afecta a corto plazo, sino que incluso puede llevar a una organización a tener que cerrar por completo.

En la empresa de transportes COQUITOS SRL se identificó múltiples problemas existentes que está afectando directamente la liquidez de la empresa, todo depende de insuficiente personal para la atención a los clientes, también personal con poco conocimiento para la gestión adecuada de la empresa, personal no capacitado y sin lineamientos en sus funciones en la empresa, la falta de supervisión por parte del encargado, no tomar nota adecuadamente de las fechas del canje de letras para el cobro respectivo y la falta de análisis, interpretación y toma de decisiones en la situación financiera de la empresa, impidiendo poder elaborar un presupuesto y flujos proyectados y así tener una visión más clara del negocio. Sánchez (2021) sostiene que la falta de consideración hacia los procesos operativos en una

empresa resulta en una falta de eficiencia, lo cual dificulta la planificación de nuevos objetivos a corto plazo. Además, esto conlleva a una pérdida de competitividad y la aparición de numerosos conflictos que tienen un impacto negativo en la liquidez de la empresa.

Finalmente se realizó nuevas políticas y procedimientos de control considerando que será de mucha ayuda para la empresa, además cuando todos siguen las políticas y procedimientos establecidos, la organización puede funcionar sin problemas. Las estructuras de gestión y los equipos operan como deben y los errores y las dificultades en los procesos se pueden identificar y resolver rápidamente. Ramírez (2019) enfatiza que las políticas y los procedimientos son fundamentales para el funcionamiento de cualquier organización. Estos elementos, al trabajar en conjunto, ofrecen una guía clara para las operaciones diarias. Su propósito es garantizar el cumplimiento de las leyes y regulaciones, proporcionar orientación en la toma de decisiones y simplificar los procesos internos.

V. Conclusiones

Mediante el diagnóstico de la situación actual de la empresa se evidenció ineficiencias en las actividades que realizan día a día, puesto que tienen problemas en las coordinaciones en la atención al cliente, recepción de mercadería y la debida entrega ocasionando insatisfacción en el cliente con riesgo a que no vuelva, además existen errores en los documentos como guía de remisión remitentes y factura provocando posibles sanciones que conlleva a generar costos adicionales.

Se determinó que la empresa no sigue un orden correcto al realizar sus actividades, por lo tanto, los errores son persistentes al ejecutar el servicio, además existe constante rotación de personal causando un desequilibrio hasta que el nuevo integrante se adapte a su función, también se determinó que muchos trabajadores no entienden bien el giro de negocio y no pueden realizar adecuadamente su labor perjudicando con sobrecostos y gastos a la empresa

Se analizó el comportamiento de su liquidez reflejando dificultades en su liquidez ya que según las ratios indican un alto endeudamiento originando deficiencias para cumplir con sus obligaciones y poca capacidad para seguir invirtiendo

La empresa de transportes COQUITOS SRL tiene inadecuada gestión de procesos operativos que influye negativamente en la liquidez de la empresa debido a que cada uno errores que se realicen conllevan a costos y gastos innecesarios además los dueños tienen que responsabilizarse por la pérdida, estafas, robos de mercadería afectando económicamente a la empresa.

Finalmente, la empresa no cuenta con las políticas y procedimientos de control diseñados y como consecuencia la empresa enfrenta desorganización, ineficiencia operativa, falta de dirección, no tiene pautas establecidas, aumento del riesgo de fraudes y malas prácticas, incumplimiento legal y regulatorio, falta de consistencia en la toma de decisiones y dificultades en la capacitación y desarrollo de empleados. Estas consecuencias pueden afectar directamente la liquidez, la reputación y la sostenibilidad a largo plazo de la empresa.

VI. Recomendaciones

Se recomienda a la empresa realizar una evaluación estricta a las personas antes que ingresen a laborar, de modo que la atención a los clientes sea clara y concisa, con un servicio ágil y, sobre todo, resolutivo brindándole confianza para que pueda regresar y también recomendar a otros por el buen servicio.

Se sugiere a la empresa brindar capacitaciones para resolver dudas o necesidades que existen en la organización con la finalidad de aclarar que el trabajo en equipo va a mejorar los resultados, por ende, será una organización eficiente, del mismo modo, los trabajadores que estén laborando deben tener la capacidad de desempeño para su determinada función, además de ser supervisados continuamente para asegurar que lo estén haciendo bien, siempre recalcando los valores de la empresa que deben ser aplicadas para mantener un adecuado ambiente laboral.

Se sugiere a los dueños realizar seguimiento de flotas que le permitan supervisar la ubicación y el rendimiento todos los camiones. Esto le ayudará reducir costos operativos y a mejorar la eficiencia, con respecto a los problemas de mantenimiento se sugiere estructurar cuadros con fechas, cantidad y costos además que los comprobantes estén sustentados y formados por el encargado responsabilizándose del servicio con el objetivo de controlar los costos adicionales y evitar problemas con la liquidez de la empresa.

Se recomienda mejorar la administración de los activos de la empresa permitiéndole un mejor funcionamiento para obtener mayores recursos, asimismo, poner normas que permitan a la empresa tener certeza que los créditos brindados si podrán ser cobrados y no se convertirá en incobrables además le servirá para obtener una mayor visión de su gestión y puedan tomar mejores decisiones de inversión para su crecimiento.

Se sugiere elaborar directivas para el otorgamiento de créditos a fin de que se pueda tener certeza de que los créditos brindados si podrán ser cobrados y no se convertirá en incobrables, esto le servirá para obtener una mayor visión de su liquidez y puedan tomar mejores decisiones de inversión para su crecimiento.

Se recomienda a la empresa obtener un libro de reclamaciones para gestionar y resolver cualquier problema o queja que pueda surgir por parte de los clientes y de esa manera brindar mayor confianza del servicio, asimismo, se estaría evitando las multas a la empresa.

Y finalmente, se recomienda a la empresa tener en cuenta las nuevas políticas y procedimientos de control para los procesos operativos con la finalidad de evitar errores en las

actividades que perjudican económicamente a la empresa y conseguir mejores resultados en su liquidez.

VII. Referencias

- Guacaneme, A. & Pulido, Y. (2013). Optimización de los procesos operativos en logística y servicios capital SA. Tesis de licenciatura, Universidad Libre. Recopilado de: <https://acortar.link/ll6zTR>
- Rodríguez, D. (2017). Propuesta de implementación de la gestión por procesos en las actividades misionales y de apoyo de la fundación desayunitos creando huella. Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Colombia. Recopilado de: <https://acortar.link/dHdPz4>
- Sánchez, S. (2013). Diagnóstico y propuestas de mejora al proceso operativo de Ecomphisa. Tesis de licenciatura, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Recopilado de: <https://acortar.link/yzY7Mh>
- Arenas, J. & Ramírez, L. (2018). Evaluación de los procesos operativos y su efecto en la rentabilidad del recreo turístico los delfines.
- BAGUA 2016 2017. Tesis de licenciatura, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Recopilado de: <https://acortar.link/EKFrLa>
- Duran, C., Avilán, A. & Morales, J. (2011). Gestión por competencias: diseño de un proceso operativo en una empresa del sector manufacturero. Scielo. Recopilado de: <https://acortar.link/q06dq8>
- Torres, L. (2015). Estandarización de procesos operativos para la empresa compra precisa. Tesis de licenciatura, Universidad del valle. Recopilado de: <https://acortar.link/nvoiRQ>
- Munch, L. (2010). Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. Recopilado: <https://acortar.link/C6s93>
- Chávez, N. y Ojeda, M. (2018). Diseño de un sistema de gestión de almacenes y su influencia en la reducción de tiempos de despacho en la empresa Matizados Cajamarca E.I.R.L. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú.

Medina, M. (2018, 20 de junio). Transporte de carga representa 22% de los costos en empresas de consumo. Diario Correo. Recuperado de: <https://diariocorreo.pe/economia/transporte-de-carga-representa-22-de-los-costosen-empresas-de-consumo-825765/>.

Ríos, Kelly. (2014). Gestión de procesos y rentabilidad en las empresas de Courier en Lima Metropolitana, 2012-2013 (tesis de pregrado). Universidad San Martín de Porres. Lima, Perú.

VIII. Anexos

Anexo 1 Constancia de validación por juicio de expertos



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE
EXPERTOS**

Quien suscribe, Mg. Rosita Catherine Campos Díaz., mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Contador Público**, titulado **GESTIÓN DEL PROCESO OPERATIVO Y SU EFECTO EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES DE CARGA COQUITOS SRL CHICLAYO 2021**, elaborado por la Est. **Astochado Sanchez Rosa Elizabeth** ; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 16 de septiembre de 2022

A handwritten signature in blue ink is centered on the page. The signature is stylized and appears to be the initials 'RC' or similar, enclosed in a circular flourish.

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre: Mg. Rosita Catherine Campos Diaz.,

Cargo Actual: __Docente USAT_____

Anexo 2 Entrevista al gerente general de la empresa de transportes Coquito SRL



UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE CONTABILIDAD

GUÍA DE ENTREVISTA

Objetivo: Estimado Víctor Raúl Sanchez Quiroz, reciba mi más grato y cordial saludo, la presente entrevista tiene la finalidad de conocer los aspectos generales la Empresa de Transporte de Carga COQUITO'S S.R.L.2021. Le agradecemos contestar las siguientes preguntas y colaboración.

Instrucción: Lea atentamente cada una de las preguntas y elija la alternativa con la que esté de acuerdo.

Datos:

1. Nombre del Gerente General

Objetivo 1:

Conocimiento de los aspectos generales de la Empresa de Transporte de Carga COQUITO'S S.R.L Chiclayo 2021

1. **¿Cuánto tiempo tiene la empresa brindando el servicio de transporte de carga?**
 - ✓ La empresa de transportes COQUITOS SRL ha empezado a brindar servicios el 28 de enero del 2013
2. **¿Qué tipo de empresa es transporte de carga COQUITOS SRL?**
 - ✓ La empresa de transportes COQUITOS SRL se dedica a brindar servicio de transporte de carga a las ciudades de Jaén -Bagua grande -Bagua capital -san Ignacio-Tarapoto.
3. **¿En qué régimen tributario se encuentra la empresa?**

- ✓ La empresa de transportes COQUITOS SRL se encuentra en el régimen pyme
- 4. ¿Cuál es la misión y visión de la empresa de transportes de carga COQUITOS SRL?**
- ✓ La Misión de la empresa de transportes consiste en ofrecer un servicio de transporte eficiente y de calidad, brindando seguridad a los clientes en cada servicio de acuerdo con sus necesidades
 - ✓ Su visión es convertirse en una empresa reconocida en la región del país por medio de un excepcional servicio a sus clientes
- 5. ¿Cuáles son sus principales clientes de la empresa de transporte de carga COQUITOS SRL?**
- ✓ Los Clientes principales de la empresa de Transportes COQUITOS SRL son Autoservicios el centro(embutidos) sercorisac (aceites, lubricantes) Castrol (aceites, lubricantes) induamerica (sacos) Yugocorp, halema (embutidos) ellos piden servicio de transporte de hasta 3 veces por semana.
- 6. ¿Cuántas unidades de transporte cuenta para brindar el servicio?**
- ✓ la empresa de Transportes COQUITOS SRL cuenta con 6 camiones para el traslado de mercadería a las rutas Jaén -Bagua grande -Bagua capital- san Ignacio -Tarapoto y 2 camioncitos pequeños para el recojo desde el almacén de los clientes o proveedores hasta el local de COQUITOS SRL
- 7. ¿Conoce usted un promedio aproximado de la facturación diaria que se realiza?**
- ✓ Se realiza un aproximado de 3000 soles en facturación diaria de acuerdo con los documentos emitidos a los clientes.
- 8. ¿Han recibo quejas de parte de los clientes por su servicio?**
- ✓ Si, a veces por el mal estado de sus productos debido a que son muy frágiles y se lleva bastante mercadería, también por el tiempo debido a que primero se realizan entregas en Jaén luego Bagua grande y posteriormente a san Ignacio Tarapoto.
- 9. ¿Considera que las operaciones de su empresa son eficientes o falta algo por mejorar?**
- ✓ Si, a veces en la documentación debido a que envían guías para diferentes clientes, pero en realidad solo recoge una y la factura se emite según lo que está en la guía y no al pedido del cliente otras veces también por el mal estado de sus productos debido a que son muy frágiles y se lleva bastante mercadería y

también por el tiempo debido a que primero se realizan entregas en Jaén luego Bagua grande y posteriormente a san Ignacio Tarapoto

10. ¿Dónde repercute las deficiencias de las operaciones de la empresa de transporte de carga COQUITOS SRL?

- ✓ En la documentación
- ✓ Rotación continua del personal ya sea administrativo o conductor
- ✓ Falta de compromiso con el personal
- ✓ Tiempo para las entregas.

11. ¿Ha considerado mejorar la gestión de sus procesos para brindar un eficiente servicio?

- ✓ Si, se hace reuniones cada semana con los trabajadores para hablar sobre las deficiencias, errores que se cometen para poder mejorar para beneficio de la empresa y también para los trabajadores.



UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD
GUÍA DE ENTREVISTA

Objetivo: Estimado Victor Raul Sanchez Quiroz, reciba mi más grato y cordial saludo, la presente entrevista tiene la finalidad Describir los procesos operativos de Empresa de Transporte de Carga COQUITO'S S.R.L. Chiclayo 2021 y determinar las deficiencias causas y efectos e indicadores de gestión. Le agradecemos contestar las siguientes preguntas y colaboración.

Instrucción: Lea atentamente cada una de las preguntas y elija la alternativa con la que esté de acuerdo.

Datos:

Nombre del Gerente General: Victor Raul Sanchez Quiroz

Objetivo 2:

Describir los procesos operativos de Empresa de Transporte de Carga COQUITO'S S.R.L. Chiclayo 2021 y determinar las deficiencias causas y efectos e indicadores de gestión

1. ¿Usted conoce los procesos en la empresa de transporte de carga COQUITOS SRL?

- ✓ Si, se Conoce a partir de la atención al cliente luego se toma en cuenta el servicio de transporte si la mercadería se debe recoger o no luego una vez que está en el local se emite su guía de remisión transportista a continuación la factura si es que lo paga en ese momento después de sube la mercadería al camión de traslado para posteriormente entregar el día siguiente en el destino pactado.

2. ¿Existe una supervisión del control de los procesos en la empresa de transporte de carga COQUITOS SRL?

- ✓ No se hace supervisiones en la empresa

3. ¿Conoce la importancia del buen manejo de los procesos en una empresa?

- ✓ Como empresa estamos tratando de mejorar ese aspecto porque reconocemos que influye mucho en la calidad de servicio que brindamos a nuestros clientes.

4. ¿De qué manera se lleva a cabo la ejecución de servicios en la empresa de transportes COQUITOS SRL?

- ✓ Primero el cliente solicita el servicio, Luego se recoge la mercadería pidiendo la información necesaria para la entrega ,Se deja en el local para colocarle nombre y reconocer con rapidez de quien es la mercadería, luego se realiza la guía de remisión transportista posteriormente la factura se sube al camión que hará el traslado al destino, al día siguiente se verifica la mercadería en buen estado se contabiliza se entrega y se pide la firma de la conformidad esa hoja de reporte regresa a la oficina de Chiclayo y se archiva.

5. ¿Existen cambios respecto a su entrega realizada por parte de sus clientes?

- ✓ Si, a veces debido al reclamo de algunos clientes ya sea por el mal estado o porque su proveedor se equivocó con el producto.

6. ¿Conocen la satisfacción de sus clientes por el servicio brindado?

- ✓ Si, nos damos cuenta cuando llegan clientes que llegan por recomendación y nos alegra escuchar eso.

7. ¿Quién realiza la gestión de la organización?

- ✓ Lo realiza el administrador general.

8. ¿Han tenido problemas con el personal en la tecnología de información del trabajo diario?

- ✓ Si, en especial con los que ingresan sin tener experiencia

9. ¿Existe una persona capacitada para el buen manejo de sus finanzas?

- ✓ No, solo se encarga el dueño de la empresa

10. ¿En la empresa de transportes COQUITOS SRL existe un control para asegurar que todo este marchando bien?

- ✓ No hay una persona específicamente para el control solo el dueño de la empresa verifica algunos días.

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Nombre y apellido del profesional experto: Elmer salazar

Cargo o institucion donde labora: _____

Investigador (a): Astochado Sanchez Rosa Elizabeth



II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

CRITERIO	INDICADOR	DEFICIENTE						REGULAR			BUENO				EXELENTE			
		5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
CLARIDAD	Los item estan redactados de manera clara.																X	
VOCABULARIO	El lenguaje es apropiado para el encuestado.																X	
OBJETIVIDAD	Esta expresado en indicadores precisos y claros.																	X
ORGANIZACION	Los item tiene una secuencia logica.																	X
INTENCIONALIDAD	Evalúa el nivel de conocimiento de los encuestados en relacion de las variables.																X	
COHERENCIA	Existe coherencia entre avariable e indicador.																	X
METODOLOGIA	El instrumento responde al proposito de la investigación.																	X

III. SUGERENCIAS: (realizar todas las observaciones, criticas o recomendaciones que considere oportuna para mejorar el cuestionario)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

LISTO PARA APLICARSE

V. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: _____17_____

TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL

Conste por el presente documento privado de transacción extrajudicial que celebran de una parte doña LUZMILA OLANO QUINTOS, con D.N.I N°74543189, con domicilio en Calle San Martín N°1264 del Distrito y Provincia de Jaén, Departamento de Cajamarca, a quien en adelante se le llamara "LA AGRAVIADA"; y de la otra parte por derecho propio don VICTOR RAUL SANCHEZ QUIROS, identificado con DNI N°41999207, domiciliado en Prolongación Lora y Lora N°2492, Pasaje Santa Ana, Distrito de José Leonardo Ortiz y Provincia de Chiclayo del Departamento de Lambayeque; representante de la EMPRESA DE TRANSPORTES COQUITO'S SRL, con RUC 20539041658, a quien en adelante se le llamara "LA EMPRESA", en los términos y condiciones siguientes:

PRIMERO.- MATERIA DE TRANSACCION:

El día 25 de enero de 2022 "LA AGRAVIADA" envió accesorios de computación por intermedio de "LA EMPRESA", desde la ciudad de Chiclayo, valorizado en la suma de S/ 4,416.00 (Cuatro Mil cuatrocientos dieciséis y 00/100 soles), para que estos sean recogidos por Victor Hugo Cabrera Trigos, identificado con DNI N°76512301, en la ciudad de Jaén, quien es trabajador de "LA AGRAVIADA", es así que Victor Hugo Cabrera Trigos se constituyó a la oficina de "LA EMPRESA" el 28 de enero de 2022 a horas 12 pm aproximadamente, oficina ubicada en la ciudad de Jaén en Calle Antisuyo N°290, a efecto de recoger los accesorios de computación, manifestándole la encargada de oficina al mostrar su documento de identidad, que los accesorios enviados a su persona, ya había sido recogida por otra persona, quien presentó un documento de identidad falsificado, no requiriéndosale el recibo de envío para la entrega de los accesorios de computación.

SEGUNDO.- CONCESIONES RECIPROCAS:

Conforme lo establece el Artículo 1302 del Código Civil Peruano, la transacción supone concesiones recíprocas, y es en este sentido que ambas partes acordamos ceder en nuestras posiciones, siendo así, "LA EMPRESA" reconoce un error en la entrega de los accesorios al no haber solicitado el recibo de envío, realizando la entrega solo con el documento de identidad, por lo que devolverá por concepto de pérdida a "LA AGRAVIADA" la suma de S/ 4,000.00 (Cuatro Mil y 00/100 soles), que será devuelto de la siguiente manera:

- 1) La suma de S/ 1,000.00 (Mil y 00/100 soles) en efectivo a la firma de la presente transacción.
- 2) La suma de S/ 1,000.00 (Mil y 00/100 soles), que será depositado en la cuenta de ahorros N°30534670377069 con CCI N°00230513467037706919 del Banco de Crédito del Perú el 30 de marzo de 2022.
- 3) La suma de S/ 1,000.00 (Mil y 00/100 soles), que será depositado en la cuenta de ahorros N°30534670377069 con CCI N°00230513467037706919 del Banco de Crédito del Perú el 30 de abril de 2022.
- 4) La suma de S/ 1,000.00 (Mil y 00/100 soles), que será depositado en la cuenta de ahorros N°30534670377069 con CCI N°00230513467037706919 del Banco del Crédito del Perú el 30 de mayo de 2022.

Una vez cumplido la devolución por el hurto de los accesorios de computación "LA AGRAVIADA", tendrá por resarcido el agravio causado, comprometiéndose en tal sentido



EL PRESENTE DOCUMENTO NO HA SIDO REDACTADO EN ESTA NOTARIA



QUE-MEPECO

CIÓN DE EJECUCIÓN COACTIVA N°

073-006-0460205

CHICLAYO, 09/12/2020

R. SOCIAL : EMPRESA DE TRANSPORTES COQUITO`S SRL
 C. : 20539041658
 AL : AV. MARIANO CORNEJO NRO. 740 P.J. NUEVO SAN LORENZO (A 3 PUERTAS DE LA AV. MEXICO)
 : LAMBAYEQUE - CHICLAYO - JOSE LEONARDO ORTIZ
 MEDIANTE : 073-006-0460205

DEBIDAMENTE:

habiendo cumplido con el pago de la deuda tributaria notificada, comprendida en la presente resolución, se le notifica el
 procedimiento de Cobranza Coactiva, debiendo cumplir con el pago de la suma indicada a continuación más los intereses
 que devenga hasta su cancelación total, **bajo apercibimiento** de dictarse medidas de embargo, o de iniciarse la ejecución
 de las medidas de cobro dictadas, en el plazo máximo de SIETE (07) días hábiles, aceptándose solamente pagos electrónicos, en efectivo,
 o mediante depósito en cuenta de ahorro o cheque de gerencia.

La deuda pendiente de pago calculada al 07/12/2020, asciende a la suma de:

Importable:	S/ 3,491.00 TRES MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y UNO CON 00/100 SOLES*****
--------------------	--

Identificación de pago	Cód. Trib.	Descripción de Tributo	Período - Semana	Monto del tributo o multa S/	Interés capitalizado S/	Interés moratorio S/	Deuda Total S/	Fecha de notificación
04255	1011	IGVCP	2016-10 0	2,216.00	0.00	1,275.00	3,491.00	04/12/2020


GOMEZ BALLON JUAN PABLO
 Ejecutor Coactivo
 SUNAT

de los artículos 116° y 117° del TUO del Código Tributario, aprobado por Decreto Supremo N° 133-2013-EF,
 y el Reglamento del Procedimiento de Cobranza Coactiva, aprobado por Resolución de Superintendencia N°
 010-2014-SUNAT.

IMPORTANTE:

Si en el presente documento Ud. ya hubiera cancelado la deuda, hacer caso omiso al presente documento. Si usted
 no ha realizado los pagos, estos serán descontados dentro de 24 horas de realizados.

En la presente notificación, usted puede consultar el saldo de su deuda o solicitar fraccionamiento a través de SUNAT
 en Línea (SOL).

Si desea un escrito al Ejecutor Coactivo, puede utilizar el siguiente correo electrónico:

Para efectuar el
 pago:



SETIMO.- En tal sentido, estoy acreditando de manera FEHACIENTE QUE LA MERCADERIA HA SIDO RECIBIDA POR LA EMPRESA DENUNCIADA PARA SU ENTREGA AL RECURRENTE EN ESTA CIUDAD, Y QUE NO HABIENDO CUMPLIDO CON DICHA ENTREGA, la empresa denunciada ha incurrido en infracción administrativa.

Por lo tanto, aunque la mercadería haya sido objeto de apropiación ilícita por parte de los trabajadores de la empresa denunciada o de alguna persona relacionada con los mismos; **la empresa denunciada es responsable administrativamente**, por ser ésta la persona jurídica que recibe la mercadería en sus oficinas con la finalidad de transportarlos y entregarlos a su destinatario; razón por la cual, al no haber entregado la mercadería a su destinatario, la empresa es responsable administrativamente, habiendo incurrido en infracción y por tanto debe ser sancionada de acuerdo a ley.

SOBRE LA MEDIDA CORRECTIVA REPARADORA.

OCTAVO.- Teniendo en cuenta que la infracción incurrida por la empresa denunciada ha ocasionado agravios a mi poderdante, como **MEDIDA CORRECTIVA REPARADORA SOLICITO** ordene a la empresa denunciada la devolución de la mercadería a mi poderdante, mercadería que le fuera entregada para el traslado y entrega respectiva; devolución que deberá efectuar en un plazo razonable, dado que la mercadería es un producto que requiere ser vendida y algunos productos tienen fecha de vencimiento; y por tanto su falta de entrega genera cuantiosas pérdidas económicas a su titular.

En su defecto, de no entregar la mercadería, solicito ordene a la empresa denunciada el pago de su valor económico de la misma ascendente a la suma de S/ 43,980.00 (CUARENTA Y TRES MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y 00/100 SOLES); con los intereses legales respectivos calculados en la fecha de su cancelación.

SOBRE EL PAGO DE COSTOS Y COSTAS DEL PROCESO.

NOVENO.- Asimismo, la empresa denunciada siendo responsable de los hechos denunciados, se encuentra en la obligación de cancelar a favor del denunciante el monto de los costos y costas del procedimiento, el mismo que se liquidará una vez concluido el presente procedimiento.