

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



Gestión de procesos operativos y su incidencia en la toma de decisiones de inversión en la Empresa Inversiones y Transportes Fernández SAC, periodo 2021

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR

Lisbeth Fernandez Mendoza

ASESOR

Flor de Maria Beltran Portilla

<https://orcid.org/0000-0002-7161-4208>

Chiclayo, 2024

Gestión de procesos operativos y su incidencia en la toma de decisiones de inversión en la Empresa Inversiones y Transportes Fernández SAC, periodo 2021

PRESENTADA POR

Lisbeth Fernandez Mendoza

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

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR

Alberto Carlos Campos Olivos

PRESIDENTE

Pedro Jesus Cuyate Reque

SECRETARIO

Flor de Maria Beltran Portilla

VOCAL

Dedicatoria

Con la gracia de Dios, dedico este trabajo de investigación a mis padres Luzdina e Isauro, y mis hermanos, quienes desde principio a fin fueron inspiración para el cumplimiento de mis metas y objetivos, por el acompañamiento y apoyo incondicional en cada momento del gran camino de mi formación académica y realización profesional.

Agradecimiento

A Dios, por permitirme la vida y guiarme por el camino del bien. De manera muy especial a cada profesor y asesor que formó parte de mi proceso de aprendizaje por medio de su conocimiento, que ha sido una base importante en mi vida académica.

FERNANDEZ MENDOZA LISBETH

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	2%
2	diariodetransporte.com Fuente de Internet	1%
3	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	core.ac.uk Fuente de Internet	1%
5	www.studocu.com Fuente de Internet	1%
6	transportesantaana.com Fuente de Internet	1%
7	www.kia.com Fuente de Internet	1%
8	www.bbva.com Fuente de Internet	1%
9	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1%

ÍNDICE

Resumen	10
Abstract.....	11
INTRODUCCIÓN.....	12
I. Revisión de la literatura	14
2.1 Antecedentes del problema.....	14
2.2 Bases teórico-científicas:	15
2.2.1 Procesos operativos	15
5. Funciones de procesos operativos	16
2.2.2 Gestión.....	16
Funciones de gestión	17
2.2.3 Toma de decisiones	17
La teoría prescriptiva	17
La teoría descriptiva	17
2.2.4 Inversión	19
Tipos de inversión	19
Según el horizonte temporal:	19
Según el ámbito:	19
Según la naturaleza del sujeto:	19
Según la adaptación al destinatario:	19
Funciones de inversión	20
Tipos de inversiones	21
II. Materiales y métodos.....	22
3.1 Tipo y nivel de investigación:.....	22
3.2 Diseño de investigación:.....	22
3.3 Población, muestra y muestreo:	22
3.4 Criterios de selección:.....	22
3.5 Operacionalización de variable.....	23
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	24
Instrumentos	24
3.7 procedimientos.....	24
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos:.....	24
3.9 Matriz de consistenciaFigure 2.....	25
3.10 Consideraciones éticas.....	24
I.V Resultados y discusión	25
4.1 Resultados.....	25

4.1.1 Aspectos generales de la empresa Inversiones y Transportes Fernández.....	25
Debilidades:	25
Fortalezas.....	25
Políticas de calidad	26
Flota	26
Organigrama de la empresaTabla 1	27
4.1.2 Descripción de los procesos operativos y determinar sus deficiencias causas y efectos	28
CLIENTE JEFA DE OPERACIONES Y COMERCIAL PROVEEDOR.....	28
2 28	
CONDUCTOR	29
ASIST. DE DISTRIBUCIÓN.....	29
CLIENTE.....	29
Determinación de las causas y efectos.....	31
4.1.3 Análisis la situación económica financiera actual para la toma de decisiones de inversiónEstado de situación financiera- Análisis horizontal y vertical.....	33
Estado de resultado- Análisis horizontal y verticalFigure 4.....	35
Ratios	36
Ratios de rentabilidad	37
4.1.4 Análisis del retorno de la inversión y la proyección de sus resultados.....	40
4.2 Discusión	44
V. Conclusiones.....	45
VI. Recomendaciones	46
VII. Lista de referencias	47
VIII ANEXO	48

Lista de Tablas

Tabla 1 Organigrama de la empresa Inversiones y transportes Fernández S.A.C	27
Tabla 2 Flujograma de procesos operativos	28
Tabla 3 Deficiencias causas y efectos de la empresa pesquera Inversiones y Transportes Fernández S.A.C.....	32

Lista de Figuras

Figure 1 Operacionalización de variable	21
Figure 2 Matriz de consistencia	23
Figure 3 Análisis la situación económica financiera actual para la toma de decisiones de inversión	33
Figure 4 Estado de resultado- Análisis horizontal y vertical	35
Figure 5 Análisis del retorno de la inversión y la proyección de sus resultados	39

ANEXO

Anexo N°. 1 Entrevista.....	48
Anexo N°. 2 Análisis la situación económica financiera actual para la toma de decisiones de inversión.....	49
Anexo N°. 3 Estado de resultado- Análisis horizontal y vertical	50

Resumen

Las empresas de hoy están pensando constantemente en formas que les permitan salir al mercado, así como ampliar sus objetivos para satisfacer las crecientes necesidades de sus clientes. El principal tema problemática en la empresa inversiones y transportes Fernández S.A.C es la falta de unidades en la entidad, por qué suelen enviar correos, hacer llamadas, visitar la oficina, para que puedan ser atendidos y por motivos de la falta de unidades no pueden atender al servicio que necesitan los clientes, y eso ocasiona perdida de cliente y mala imagen a la empresa. El objetivo principal del presente trabajo de investigación es evaluar la gestión de los procesos operativos, para la toma de decisiones de inversión en nuevas unidades de transporte en la empresa Inversiones y Transportes Fernández SAC, periodo 2021. Asimismo, tuvo un enfoque cualitativo, con un tipo de investigación aplicada, para recolección de datos se aplicó la técnica de la entrevista y análisis documental. La población y muestreo está conformado por la empresa Inversiones y Transportes Fernández S.AC. Finalmente, se requiere una buena gestión de parte de las áreas administrativas y operativas de la empresa y al realizar el flujo de caja se determinó que son positivos y por consiguiente generaría beneficios económicos a la empresa Inversiones y Transportes Fernández S.A.C

Palabras clave: Procesos operativos, gestión, toma de decisiones, inversión

Abstract

At present, companies are constantly designing ways that allow them to stay in the market, as well as expand their objectives to meet greater demands from customers. The main problematic issue in the company Inversiones y Transportes Fernández S.A.C is the lack of units in the entity, why they usually send emails, make calls, visit the office, so that they can be attended and due to the lack of units they cannot attend to the service that customers need, and that causes loss of customers and a bad image for the company. The main objective of this research work is to evaluate the management of operational processes, for making investment decisions in new transport units in the company Inversiones y Transportes Fernández SAC, period 2021. Likewise, it had a quantitative approach, with a type of applied research, for data collection the technique of documentary analysis and interview was applied. The population and demonstrated is made up of the company Inversiones y Transportes Fernández S.AC. Finally, good management is required from the administrative and operational areas of the company and when making the cash flow it is limited that they are positive and therefore it would generate economic benefits for the company Inversiones y Transportes Fernández S.A.C.

Keywords: operational processes, management, decision making, investmen

INTRODUCCIÓN

El transporte de bienes es esencial en la vida, ya que vivimos en un mundo basado en los negocios donde el transporte conecta a las personas desde lo local a lo global, la mayoría de las industrias y actividades, y ambas economías dependen de los clientes y los productores. El transporte cobra cada vez más importancia en los países industrializados y en vías de desarrollo, ya que se ha convertido en una actividad social y económica fundamental en la que se convierte en el nexo entre clientes y productores.

(Palomino, Y 2013) La importancia del sector transporte en el Perú, por las características de su infraestructura y servicios, se ha convertido en un factor importante para promover el crecimiento económico sostenible de nuestro país.

En Bolivia, el transporte de mercancías por carretera es de gran importancia para el comercio internacional del país. En enero de 2017, según datos del Instituto Nacional de Estadística (INE, 2017), se importaron 424.339 toneladas por este medio de transporte, un aumento de 36.630 toneladas con respecto a enero de 2016 que fue de 387.706 toneladas El transporte de mercancías por carretera en Colombia es un factor importante en la dinámica de la economía del país, ya que se convierte en un excelente medio para hacer llegar los productos al consumidor final, tanto en el territorio nacional como en el extranjero.

El principal tema problemática en la empresa inversiones y transportes Fernández S.A.C es la falta de unidades en la entidad, por qué suelen enviar correos, hacer llamadas, visitar la oficina, para que puedan ser atendidos y por motivos de la falta de unidades no pueden atender al servicio que necesitan los clientes, y eso ocasiona pérdida de cliente y mala imagen a la empresa. ¿La evaluación de la eficiencia de los procesos operativos permitirán decisiones de inversión en nuevas unidades de transporte en la empresa Inversiones y Transportes Fernández SAC Chiclayo - Lambayeque 2021?

En los procesos operativos Según el autor Aquellos factores que inciden directamente en la satisfacción del cliente y cualquier otro aspecto de la misión de la organización. Según el autor (Benavides Gaibor, 2011) La gestión es la guía para dirigir la acción, pronosticar, visualizar y utilizar los recursos y esfuerzos hacia las metas a alcanzar. Para la toma de decisiones según el autor (Borea, 2005) Es el proceso que consiste en escoger una entre varias opciones. Como último para la inversión Según el

autor (López J. F., 2018) Es una actividad que implica la asignación de recursos con el fin de obtener una ventaja de cualquier tipo..

Según el autor (Riquelme, 2017) en su tesis titulada Desarrollo de modelo de gestión integrada para empresa de transporte de carga por carretera, da una buena solución que se ofreció una perfección en los procesos de cómo llevar a cabo a un modelo de gestión para que se alinee a sus objetivos, para permitir ser un mejor modelo y base para desarrollar futuras mejoras en otras áreas de la empresa.

Según (Rivas Vera, 2019) en su tesis titulada Propuesta de un plan de mejora para optimizar la gestión del proceso de transporte de inversiones Zamcar S.A.C, no da a conocer primero los problemas que atraviesa la empresa como el excesivo consumo de combustible que se hace durante el servicio, las paradas inesperadas durante el servicio y que no tienen una buena justificación y también un excesivo de mantenimiento de los transportes. Según (Arguello Sánchez, 2011) en su tesis titulada Diseño del plan estratégico para la empresa de transporte de carga expresstage S.A ubicada en el norte de Quito, nos da a conocer los problemas que tiene la empresa que no identifican con claridad el eje administrativo y el eje planificación y se basa tan solo en una administración empírica, no cuenta con un control de procesos, un deficiente flujo de información.

De acuerdo el desarrollo de esta investigación se describió los datos generales de la empresa, posteriormente se describió los procesos operativos de la empresa, seguidamente se analizó la situación financiera económica actual, y como último se analizó la proyección de sus resultados.

La investigación fue estructurada como: I introducción, II revisión de literatura, III materiales y métodos, IV resultados y discusión.

I. Revisión de la literatura

2.1 Antecedentes del problema

Según (Quintero Caicedo, 2018) en el desarrollo de su investigación señalaron como objetivo estudiar la propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa tramacoexpress cia ltda del cantón durán Guayaquil-2018, por ello aplicó la metodología de tipo cualitativa, cuantitativa, descriptiva y método deductivo, inductivo y aplicando como técnica la encuesta, entrevista al gerente. Concluyendo se propone las responsabilidades que deben detener los todos los cargos involucrados dentro del área de logística de la entidad, indicadores que se medirán la gestión que emplea dicha área, para poder tener mejor toma de decisiones inmediatas y así se impida el desarrollo de las actividades.

Según (Riquelme, 2017) en el desarrollo de su investigación señalaron como objetivo el desarrollo de modelo de gestión integrada para empresa de transporte de carga por carretera-Chile, por ello aplicó la metodología de tipo cuantitativo y aplicando como técnica la entrevista. Concluyendo con una buena solución que se ofreció un perfeccionamiento en los procesos ejecutando un modelo de gestión que se disponga a sus objetivos, para permitir ser un mejor modelo base para desarrollar futura mejoras en otras áreas de la empresa.

Según (Arguello Sánchez, 2011) en el desarrollo de su investigación señalaron como objetivo diseño del plan estratégico para la empresa de transporte de carga expresstage S.A ubicada en el norte de Quito, por ello aplicó tipo descriptivo o correlacional, aplicando como técnica la encuesta y la entrevista. Concluyendo ante todo ello presentan una solución estratégica y eficiente como inspeccionar financieramente la factibilidad del modelo del plan estratégico para que puedan competir con el mercado y así poder tener una oportunidad conservar y elevar su actividad

Según (Rivas Vera, 2019) en el desarrollo de su investigación señalaron como objetivo la propuesta de un plan de mejora para optimizar la gestión del proceso de transporte de inversiones Zamcar S.A.C- Lima, por ello aplico el enfoque cuantitativo, tipo aplicada y nivel explicativa, aplicando como técnica la entrevista. Concluyendo ante todo ello proponen implementar un mejor sistema de gestión, un mejor plan de

mantenimiento y un mejor plan de capacitación, así puedan lograr un mejor reconocimiento demostrando el grado de control que se tiene de sus procesos.

Según (Carlos Díaz Bonilla, 2015) en el desarrollo de su investigación señalaron como objetivo la calidad en las empresas de transporte de carga terrestre en el Perú- Lima. Por ello aplico el método cuantitativo y aplicando como técnica la encuesta. Concluyendo en el Perú el transporte de carga es el medio único de transporte de bienes, se sabe que representa más del 87% del medio transportado, impulsado únicamente por el aumento de proyectos en el Perú y el desarrollo de la infraestructura vial nacional, aproximadamente representa 24.500 kilómetros.

Según (Nalvarte Trujillo, 2017) en el desarrollo de su investigación señalaron como objetivo aplicación de la gestión logística para la mejora de calidad del servicio en la empresa tradel service- los olivos. Por ello aplico el método cuantitativo, aplicada y aplicando como técnica encuestas aplicadas en una muestra de 340 clientes de la población y un análisis documental correspondiente al reporte de ventas 2013 y 2014 de las tiendas. Concluyendo ante todo ello dieron la solución de aplicar la gestión logística Finalmente se evaluaron los nuevos resultados, siendo muy buenos para la entidad. Tomando la decisión de aplicar la mejora en la atención de requerimientos de todos los clientes

2.2 Bases teórico-científicas:

2.2.1 Procesos operativos

Según (Mallar, 2010) Estos son factores tienen un impacto directo en la satisfacción del cliente y cualquier otro aspecto de la misión de la organización. Seguido constituyen la principal actividad de la cadena de producción de valor (según el esquema de Porter). Los procesos operativos típicos son: ventas, producción y servicio postventa.

Según (Carmona, 2013)

1. Gestión de líneas de negocio. Definir, desarrollar, revisar y presentar propuestas de solución a los clientes, con base en las necesidades emergentes.

2. Comercialización. Construya un plan de negocios. Identifique oportunidades de negocio en función de los conocimientos de los clientes y del mercado. Recopilación de información sobre oportunidades de reclutamiento para asociados de ventas.

3. Propuesta y cierre. Crear propuestas de solución para los clientes y obtener su aprobación.

4. Ejecución de soluciones y de mantenimiento y soporte. Tomar las medidas necesarias para cumplir con el contrato.

5. Funciones de procesos operativos

-Proceso de organización y coordinación de labores de la empresa

_Administración

-Procesos entrega del servicio

_Atención al cliente por parte del personal

-Proceso postventa

-Sugerencias quejas o reclamaciones

2.2.2 Gestión

Según (López A. M., 2016) El término gestión, originario de 1884, deriva de la raíz etimológica gesto, que proviene del latín gesto, definido como actitud o movimiento del cuerpo, que a su vez deriva de gerere, significa llevar a cabo, controlar, llevar a cabo. (gerente) y tienen sinónimos para las palabras: administrar, gestionar y administrador.

Según (Benavides Gaibor, 2011) Gestión: son las pautas para dirigir la acción, la previsión, la imaginación, el uso de los recursos y los esfuerzos hacia las metas a alcanzar, la secuencia de actividades a realizar para lograr las metas y el tiempo necesario para lograr cada una de sus actividades. partes y todos los eventos relacionados con su ejecución.

Según (Mora-Pisco, 2016) Gestión de gestos latinos. Este término se refiere a la gestión de recursos, ya sea en un estado o una organización privada, para lograr los objetivos que sugirió más adelante. Para ello, una o varias personas dirigen los proyectos de trabajo de otras para mejorar resultados que de otro modo no se habrían logrado.

La administración es el trabajo y el efecto de la organización y la administración. Más específicamente, la gestión es diligencia, se entiende como una acción necesaria para lograr algo o para solucionar un problema, generalmente de carácter administrativo o en relación con otros documentos o referencias; También es un conjunto de acciones o actividades que intervienen en el funcionamiento y la gestión de una organización.

Las tres funciones principales de la administración son:

Crear un ambiente propicio para el éxito.

Deshazte de los problemas cuando estés en plena floración o mejor que antes.

Aprovecha las grandes oportunidades

Funciones de gestión

_Planeaciones

_Su visión, su misión, sus objetivos, sus estrategias y tácticas

_Organizaciones

_Estructuras organizacionales, distribuciones de funciones, culturas organizacionales

_Dirección

_Liderazgo, comunicación, motivación, toma de decisiones

_Control de la gestión

_Retroalimentación, controles operacionales, normas y políticas

2.2.3 Toma de decisiones

Según (Yamada, 2005) Es el proceso sistemático de elegir la opción que nos brinda la mejor oportunidad de mejorar la eficiencia y eficacia de nuestras organizaciones para crear valor para todas las partes interesadas. su autoridad

Según (Borea, 2005) Es el proceso de elegir uno entre muchas opciones.

La teoría prescriptiva

Es una forma estándar de definir y tratar de explicar cómo se toman las decisiones. Proporciona los pasos necesarios para tomar la decisión correcta y los principales puntos a considerar.

La teoría descriptiva

Se trata de describir cómo se toman realmente las decisiones, a menudo influidas por factores subjetivos como la personalidad o el estrés de las circunstancias.

La forma en que los líderes organizacionales tienen que tomar decisiones (teoría organizacional) y cómo finalmente las toman (teoría descriptiva) puede ser muy diferente.

Según (Duarte1, 2005) La toma de decisiones es una acción esencial en las estructuras, y tiene especial importancia a todos los niveles, ya que es una parte esencial inherente a todas las demás actividades empresariales.

(Chiavenato, 2009) afirma que es el proceso de analizar o hacer un análisis, elegir entre varias opciones es un curso de acción.

(Alvarez Rodriguez, 2007) afirma que son organizacionales que formalmente son el proceso de identificar y resolver los problemas

(Bandler, 2014) afirma que constituye un proceso de brindar información que es analizada individualmente o en grupo para corregir o solucionar problemas y así aprovechar las oportunidades de la organización. Los tomadores de decisiones en las organizaciones empresariales toman decisiones sobre la mejor manera de mejorar las operaciones de la organización en beneficio de los diferentes grupos de interés

Según el autor Richard, B (2014) afirma que tenemos que tener en cuenta:

- Efectos futuros: tiene que ver compromiso que haya y esté relacionado a la decisión tomar en cuenta que afectará el futuro. Sabiendo ello tomar una decisión que influye a largo plazo, puede considerarse una decisión tomada de alto nivel, Sabiendo ello tomar una decisión que influye a corto plazo, puede considerarse una decisión tomada a un nivel muy inferior

- Reversión: Indica qué tan rápido se puede revertir una decisión y qué tan difícil es hacer ese cambio. Si la reversión se vuelve difícil, se debe tomar una decisión de alto nivel; Pero si la reversión es fácil, requiere una decisión de bajo nivel.

- Impacto: Esto indica el grado impacto de otros sectores o actividades. Si el efecto da negativo entonces es mejor tomar una decisión de mejora de nivel elevado.

- Calidad: Se relaciona con las relaciones laborales, los valores éticos, el marco legal los códigos básicos de conducta, etc, la toma de decisiones de alto nivel es muy necesario para estos factores, pero si solo hay algunos factores que no son muy importantes se tomará la decisión de bajo nivel.

- Periodicidad: Este factor ayuda a las decisiones que se toman de forma frecuente o exclusiva, la decisión exclusiva es la de alto nivel, mientras que la decisión frecuente es la de nivel bajo.

Según (Camacho, 2019) Es un conjunto de acciones y motivos que comienza con las identificaciones del estímulo inicial y finaliza con el compromisos de acción.

La falta de capacidad de decisión en la organización puede dañar primordialmente los recursos y aspectos más importantes pueden determinarse el equilibrio economía y producción, lo cual los tomadores de decisiones no solo deben tomar la correcta, sino también hacerlo bien. De manera oportuna y económica. En otras palabras, no son solo los que están involucrados en las decisiones, sino cualquier una variedad de recursos que pueden amenazados o tener oportunidades de crecimiento.

2.2.4 Inversión

Inversión

Según (López J. F., 2018) Invertir es el proceso de asignar recursos para obtener un rendimiento.

Tipos de inversión

Se pueden clasificar según diferentes puntos de vista. Así que no hay mejor arreglo. Hay una serie de cosas importantes y útiles dependiendo del contexto.

Según el horizonte temporal:

Corto plazo: Al corto plazo es menos de un año

Medio plazo: Al medio plazo es entre un año y tres años

Largo plazo: Al largo plazo es más de tres años

Según el ámbito:

Empresariales

Personales

Financieras

Según la naturaleza del sujeto:

Privada.

Pública.

Según la adaptación al destinatario:

Personalista o a medida.

Generalista o estándar.

Según (Educacion, 2018) El termino inversión se refiere a diferir la necesidad inmediato de la propiedad invertida para así obtener la promesa de un beneficio futuro más o menos probable. La inversión es la cantidad de dinero limitado que se tiene para ser transferido a un tercero, empresa para así aumentar las ganancias derivadas de tu negocio.

Entonces, en las inversiones hay series de elementos que la definen:

- _Unos sujetos (Inversor)
- _Unos activos financieros (Dinero)
- _La renuncia a una satisfacción inmediata
- _Unos activos en el que se invierte
- _Las promesas de recompensa futura más o menos incierta

_La inversión es una actividad financiera cuando el dinero se utiliza para comprar activos cuyo precio depende de los ingresos que se espera obtener en el futuro, como acciones de empresas, depósitos a plazo y títulos de deuda.

Funciones de inversión

- _Rentabilidad
 - _márgenes brutos, márgenes operacionales, márgenes netos y rendimientos de patrimonio.
- _Riesgo
- _Ingreso, Gastos
- _Medición
 - _Mide la rentabilidad, la productividad, la calidad del servicio y la gestión del tiempo

(BBVA, 2017) define inversión como el hecho de que la devolución inmediata del capital invertido se retrasa debido a la promesa de beneficios futuros. Es una participación limitada del capital controlado por un tercero, una sociedad o un grupo de acciones, con el fin de aumentar y asumir los riesgos correspondientes. Incluyen los siguientes elementos: una entidad o inversionista, un activo financiero que puede ser una moneda, una asignación de utilidades inmediatas, una propiedad de inversión y promesas de rendimientos que son algo inciertos en el futuro.

(Gitman, 2009) la inversión es un medio de colocar dinero, energía, tiempo, etc. Para obtener beneficios, rentabilidad o al menos para mantener el valor, estos

rendimientos se obtienen de dos formas, a saber, ingresos corrientes (pagos de intereses regulares) y aumento de valor (su crecimiento de rendimiento es desigual).

Tipos de inversiones

Existen diferentes tipos de inversión que ofrecen diversos beneficios. (ASBA) divide a las inversiones en dos grupos:

Inversión real: Cuando los fondos se utilizan para comprar activos productivos o tangibles (como equipos, propiedades y materias primas), una inversión se denomina inversión real.

Inversión financiera: Cuando el precio al que se utilizan los fondos para comprar activos depende de los ingresos que deberían generar en el futuro, las inversiones se denominan inversiones financieras, como acciones de empresas, depósitos a plazo o títulos de deuda emitidos por empresas o gobiernos.

- **Depósitos a plazo:** Es un producto bancario que le permite depositar una suma de dinero en una institución financiera autorizada dentro de un tiempo especificado. A cambio, el depositante de dinero recibe una compensación económica, denominada interés. Cuando una persona (depositante) constituye un plazo fijo, presta dinero al banco durante el período de depósito. Es decir, en este caso, el depositante es el acreedor y el banco o institución financiera es el deudor.
- **Títulos de deuda:** también se denominan bonos, las condiciones de emisión se establecen en un documento denominado prospecto, que es un préstamo otorgado por inversores a la empresa o al gobierno (emisor) de acuerdo con el cronograma especificado en las condiciones de emisión.
- **Acciones:** representan parte del capital social de una sociedad constituida en forma de sociedad anónima o accionaria. Quién compró las acciones, compró una parte (porcentaje) de la empresa, y así participó en la toma de decisiones de la empresa y sus resultados. Las acciones A otorgan a los inversores las cualidades de un socio empresarial. Dependiendo del tipo de acciones, esto puede incluir derechos de voto.
- **Fondos de coinversión:** son un conjunto de activos adquiridos por diferentes inversores y gestionados de acuerdo con determinados objetivos de

rentabilidad y riesgo. Este conjunto de activos constituye un legado indivisible y los inversionistas participan en proporción a sus aportes.

II. Materiales y métodos

3.1 Tipo y nivel de investigación:

Enfoque: Es de investigación cualitativa, porque implica recopilación de datos para aplicar Gestión de procesos operativos y su incidencia en la toma de decisiones de inversión en la empresa inversiones y transportes Fernández SAC Chiclayo - Lambayeque 2021.

Tipo: Investigación aplicada es una planificación de investigación que ayuda a recopilar y analizar los datos.

Niveles: Es investigación descriptiva porque lleva efecto en describir los datos de la situación actual sobre la aplicación Gestión de procesos operativos y su incidencia en la toma de decisiones de inversión en la empresa Inversiones y Transportes Fernández SAC Chiclayo - Lambayeque 2021

3.2 Diseño de investigación:

Es diseño Descriptivo no experimental determina situaciones que ya existen, se genera información; logrando respuestas a las preguntas dadas sobre la investigación

3.3 Población, muestra y muestreo:

Población: La empresa Inversiones y Transportes Fernández S.A.C

Muestra: Procesos operativos, Situación financiera

Muestreo: No probabilístico

3.4 Criterios de selección:

Se decide realizar esa investigación debido a la problemática que se suscita en la empresa inversiones y transportes Fernández SAC Chiclayo - Lambayeque 2021, por la falta de gestión de procesos operativos y su incidencia en la toma de decisiones de inversión.

3.5 Operacionalización de variable

Figure 1

Operacionalización de variable

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
GESTIÓN	Según el autor López, A (2016) El término gestión, cuyo origen data de 1884, viene de la raíz etimológica gesto, que procede del latín gestos, definido como actitud o movimiento del cuerpo, el cual a su vez se deriva de gerere, que significa ejecutar, conducir, llevar a cabo (gestiones) y tiene como sinónimos las palabras: gestionar, gestor y administrador.	Son las acciones y metodología con que se desarrollan actividades y éstas son medidas en cuatro fases.	Planeación	visión, misión, objetivos, estrategias y tácticas	Análisis documental
			Organización	Estructura organizacional, distribución de funciones, cultura organizacional.	
			Dirección	Liderazgo, comunicación, motivación, toma de decisiones	
			Control	Retroalimentación, controles operacionales, normas y políticas	
INVERSIÓN	Según Educación financiera (2018) El término inversión se refiere al acto de postergar el beneficio inmediato del bien invertido por la promesa de un beneficio futuro más o menos probable. Una inversión es una cantidad limitada de dinero que se pone a disposición de terceros, de una empresa o de un conjunto de acciones, con la finalidad de que se incremente con las ganancias que genere ese proyecto empresarial.	Se consideró mediante la elección de una alternativa con el fin de obtener una economía en la empresa	Rentabilidad	margen bruto, margen operacional, margen neto y rendimiento de patrimonio	Análisis documental
			Riesgo	Ingreso, Gastos	
			Medición	medir la rentabilidad, productividad	
PROCESOS OPERATIVOS	Según el autor Mallar, A (2010) Son aquellos que impactan directamente sobre la satisfacción del cliente y cualquier otro aspecto de la misión de la organización.	Son las actividades medulares en la empresa que hacen que todo se ponga en movimiento para generar un producto o servicio final	Proceso de organización y coordinación de actividades de la empresa	Administración	Ficha de observación
			Procesos entrega del servicio	Atención al cliente por parte del personal	
			Proceso postventa	Sugerencias Quejas o reclamaciones	

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Como técnica de recolección de datos se empleará la entrevista, esto permitirá obtener la información directamente de las personas y así recolectar los mejores resultados para nuestro proyecto.

Además, utilizaremos las siguientes técnicas:

- Entrevista
- Observación
- Análisis documental

Instrumentos

Los instrumentos están en relación con las técnicas, por consiguiente, se aplicará las siguientes:

- Guía de entrevista
- Ficha de observación
- Guía de análisis documental

3.7 procedimientos

Debido a que es muestreo no probabilístico, se toma como muestra solo a dos personas de la empresa para poder obtener la información idónea, tomando en cuenta ello se solicitará una reunión con el gerente y el contador, por medio de una entrevista se recolectará la información necesaria.

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos:

Debido a que es muestreo no probabilístico, se toma como muestra a los procesos operativos porque sobre ellos se trabajará. Además, los estados financieros para el diagnóstico.

Conocer la situación actual de la empresa Inversiones y Transportes Fernández S.A.C, a través de la observación y una entrevista al representante legal de la empresa, haciendo uso de una guía de entrevista y una ficha de observación.

3.9 Matriz de consistencia

Figure 2

Matriz de consistencia

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO PRINCIPAL		VARIABLES	
¿La evaluación de la eficiencia de los procesos operativos permitirán decisiones de inversión en nuevas unidades de transporte en la empresa Inversiones y Transportes Fernández SAC Chiclayo - Lambayeque 2021?	Evaluar la gestión de los procesos operativos, para la toma de decisiones de inversión en nuevas unidades de transporte en la empresa Inversiones y Transportes Fernández SAC periodo 2021 Objetivos específicos -Aspectos generales de la empresa Inversiones y Transportes Fernández SAC -Descripción de los procesos operativos y determinar sus deficiencias causas y efectos -Analizar la situación económica financiera actual para la toma de decisiones de inversión -Análisis del retorno de la inversión y la proyección de sus resultados		-Gestión	(independiente)
			-Inversión	(dependiente)
			-Procesos operativos	(interviniente)
Diseño y Tipo de la investigación	Población	Muestra	Procedimientos	procesamientos de datos
TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN Enfoque: Cualitativa Tipo: Investigación aplicada de enfoque cuantitativo Nivel: descriptivo DISEÑO METODOLÓGICO Descriptivo no experimental	La empresa Inversiones y Transportes Fernández S.A.C	No probabilístico	- Guía de entrevista -ficha de observación -análisis documental	. El primer objetivo específico se desarrollará través de la entrevista al representante legal inversiones y transportes Fernández S.A.C, para conocer la situación. . se definirá la gestión de la empresa en el 2021, para la que se utilizará un análisis documental . Haciendo uso de inversión con un análisis documental, se determinará cual es la rentabilidad de la empresa actualmente . recurriendo a una ficha de observación se identificarán se identificará los procesos operativos.

3.10 Consideraciones éticas

La información que se ha obtenido de la empresa Inversiones y Transportes Fernández S.A.C, se contó con el consentimiento del gerente de la empresa para obtener, elaborar y reflejar toda la información de la empresa siempre y cuando sea exclusivamente para fines académicos, así como de total confidencialidad para que ellos sin ningún problema pueda entregar sus documentos.

I.V Resultados y discusión

4.1 Resultados

A continuación, se presentan los resultados de la entrevista que se aplicó al gerente de la empresa Inversiones y Transportes Fernández S.A.C. Los resultados de esta entrevista

4.1.1 Aspectos generales de la empresa Inversiones y Transportes Fernández SAC

Es una empresa peruana que inició las actividades en 2010, dedicándose al servicio de transporte de carga.

Cuenta con trabajadores capacitados para brindar un eficiente servicio con calidad y seguridad. Además, cuentan con una flota de unidades y equipos configurados de acuerdo con el tipo de servicio requerido de los clientes

Visión: Consolidarnos como una empresa líder en el servicio de transporte de carga terrestre y paquetería a nivel nacional. Para ello, debemos ganarnos la confianza de nuestros clientes brindándoles un soporte logístico de calidad. Además, queremos ser conocidos por contar con recursos humanos con competencias técnicas reconocidas y efectivas, basados en una cultura organizacional enfocada en la satisfacción del cliente.

Misión: Brindar servicios de transporte terrestre de carga seca y paquetería, cumpliendo con los más altos estándares de calidad, comprometidos con la seguridad y puntualidad, buscando el mejoramiento continuo de la calidad a través de una constante comunicación de las necesidades de nuestros clientes

Debilidades:

Falta de planificación

Disminución de disponibilidad de conductores

Desconocimiento de nuestra marca en algunas ciudades

Fortalezas

Unidades de transportes propio

Cuenta con personal para mantenimiento de las unidades de transporte

Buena imagen de marca

El ambiente de trabajo es propicio para el desarrollo de las actividades

Contamos con muchos contactos para llevar las cargas

Políticas de calidad

✓ Valor del servicio; como el principal valor cultural. La satisfacción de nuestros clientes es el objetivo y motivación de nuestras actividades.

✓ Excelencia; Es una responsabilidad muy grande ya que se tiene que ganar la confianza y el respeto, para que se pueda trabajar de la mejor manera y no haya malos entendidos, siempre dando entender que estamos unidos para obtener un éxito en las contrataciones de carga, y que mejor tener buenos hábitos de comunicación.

✓ Compromiso; Ser confiados con nuestros clientes y nuestra empresa. Sentimos que los problemas de nuestros clientes y de nuestra empresa también son nuestros problemas, por lo que es nuestra responsabilidad resolverlos.

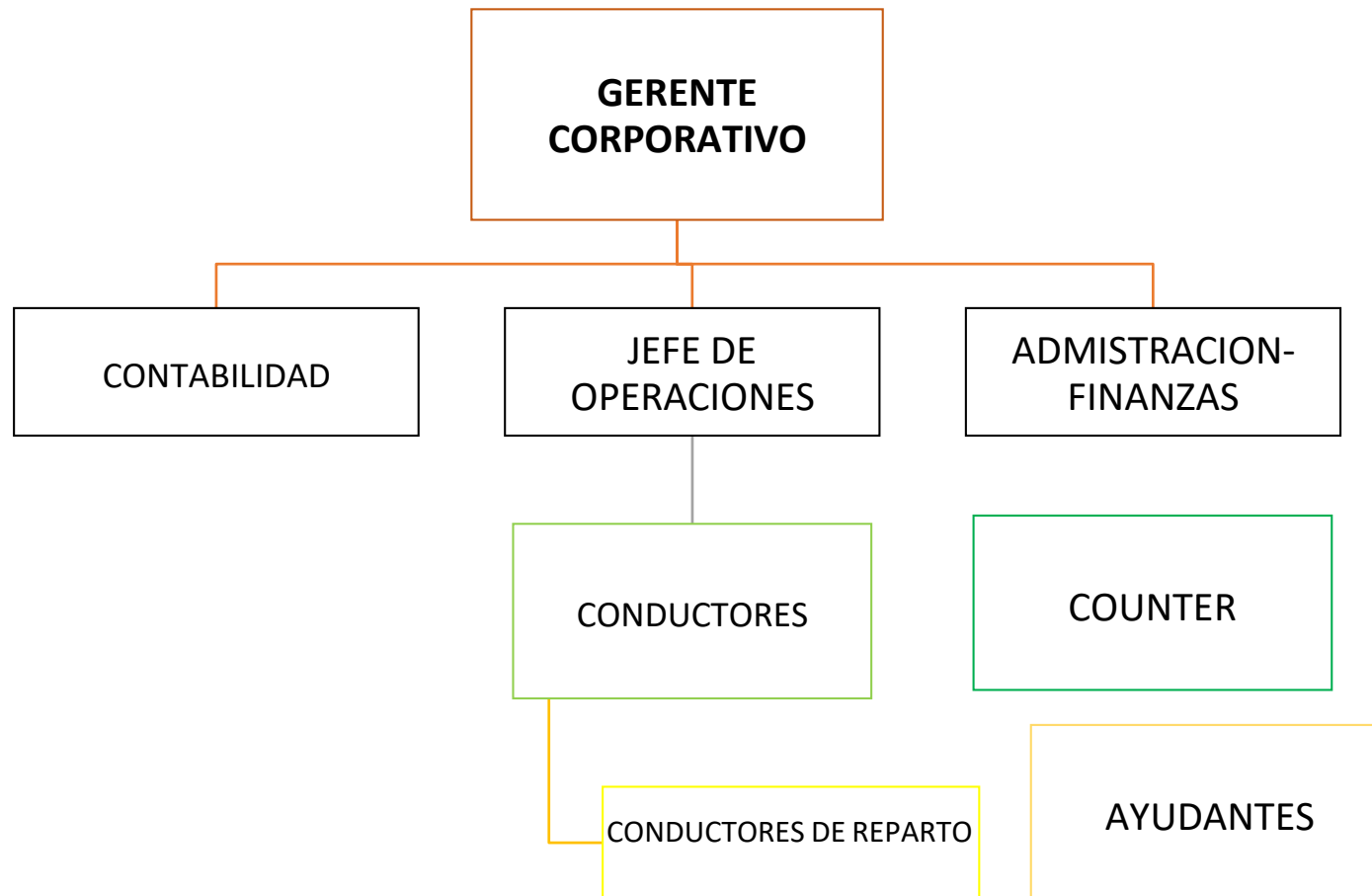
Flota

Semitrailers: cuentan con 2 unidades con capacidad de 30 toneladas cada uno.

Camión carreta: cuentan 1 unidades capacidad de 30 toneladas

Volquete: cuentan con 1 unidad de 15metros cúbicos

Camión pequeño: cuentan con 1 unidad de 3 toneladas.

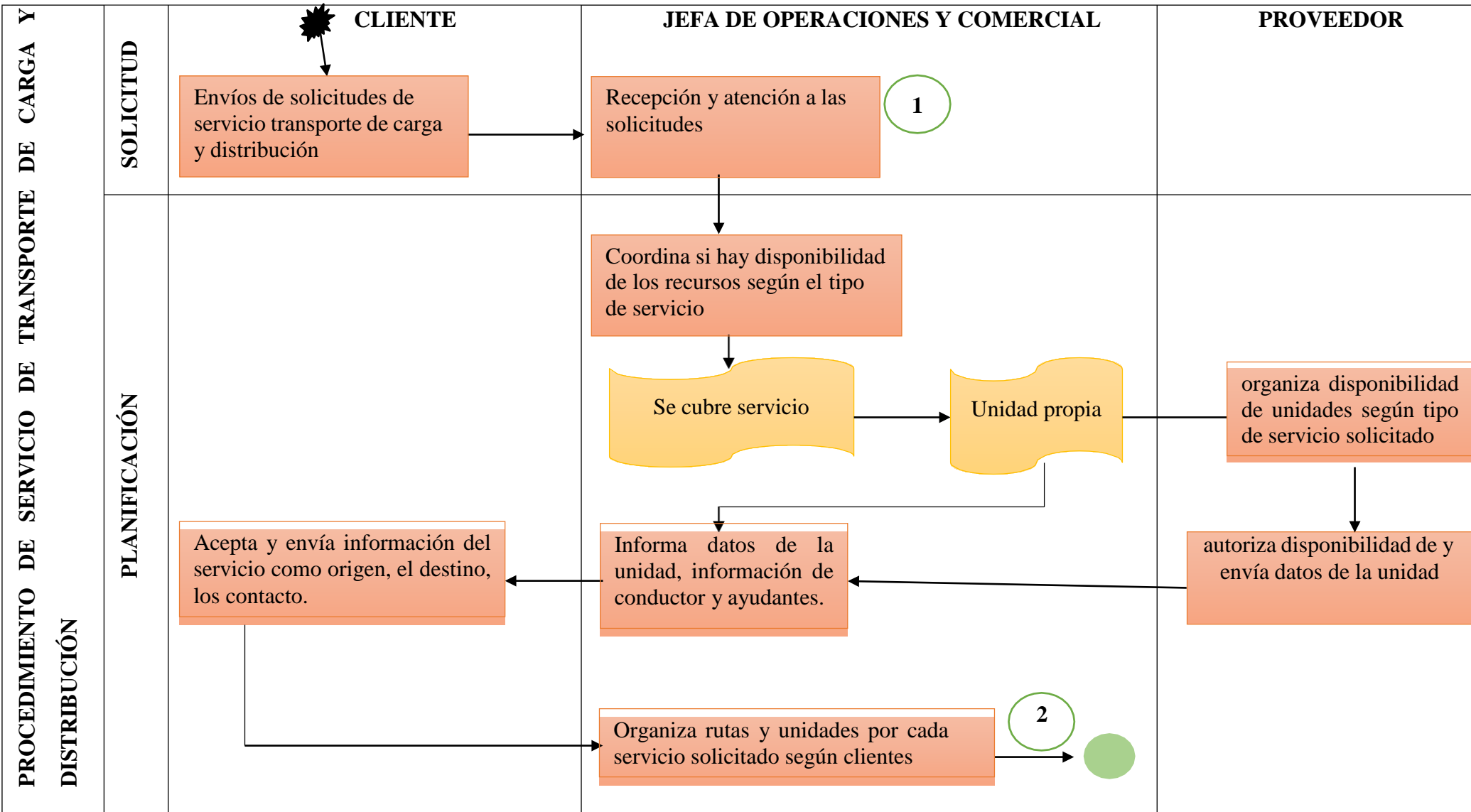
Organigrama de la empresa**Tabla 1***Organigrama de la empresa Inversiones y transportes Fernández S.A.C*

Fuente: Información de entrevista realizada a empresa Inversiones y transportes Fernández S.A.C

4.1.2 Descripción de los procesos operativos y determinar sus deficiencias causas y efectos

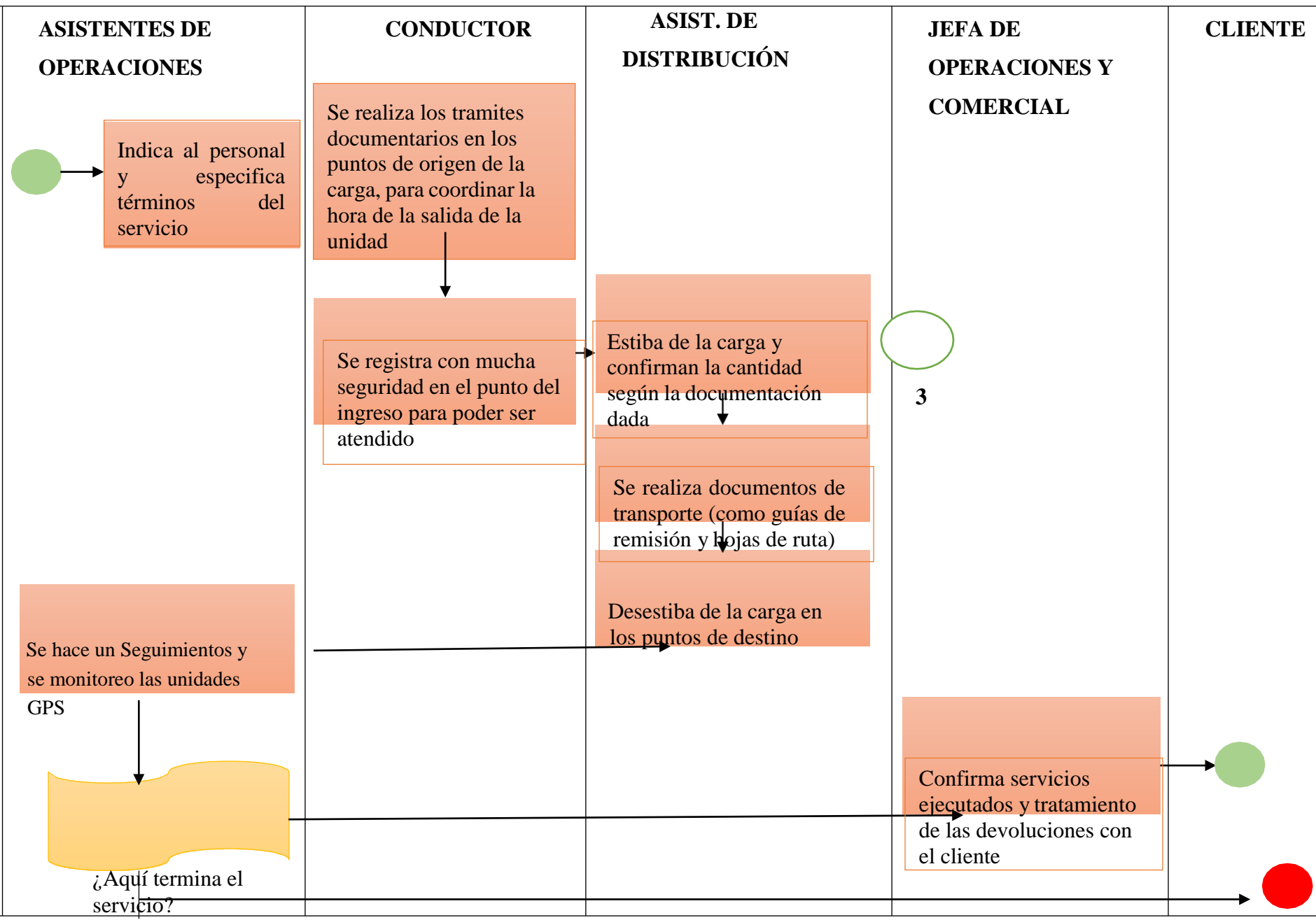
Tabla 2

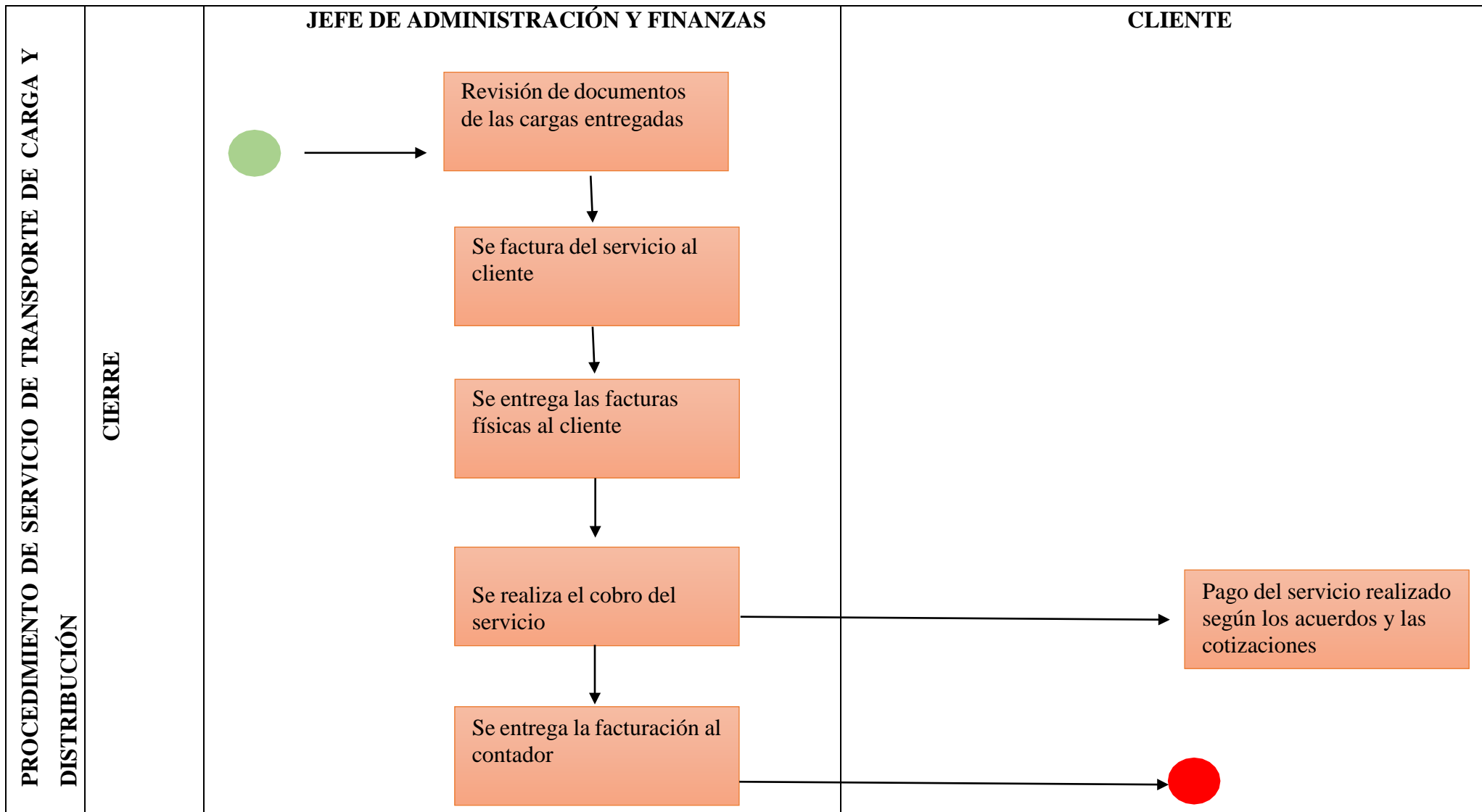
Flujograma de procesos operativos



PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA Y DISTRIBUCIÓN

EJECUCIÓN





Fuente: Información de entrevista realizada a empresa Inversiones y transportes Fernández S.A.C

Determinación de las causas y efectos

Después de analizar todo el proceso del servicio de transporte de carga, podemos mencionar lo siguiente:

1. El primer problema detectado fue la demora en la atención y respuesta a las solicitudes de servicios de transporte de carga, esto debido a una mala organización, falta de personal y falta de unidades de transporte para atender los pedidos en forma oportuna.
2. El segundo problema detectado es una deficiente planificación de las rutas y unidades programadas para atender los servicios solicitados por los clientes, lo que genera malestar en estos últimos.
3. El tercer problema detectado es la mala estiva de la carga, ya que eso ocasiona un problema grave al conductor como a la unidad ya que hay inestabilidad dentro del vehículo como también vuelco de vehículo y pérdida de la. Aumentando así, considerablemente el riesgo del transporte. Y, con consecuencias fatales para los conductores y terceros que circulan por la misma vía.

Llegamos a la conclusión de la empresa Inversiones y Transportes Fernández S.A.C, necesita contar con más unidades de transporte ya que cabe la posibilidad que en un servicio de transporte de carga le falle la unidad, siempre se tiene que disponer de uno o más unidades libres para poder reemplazar a la que ha fallado. Contar con más unidades de transporte y elegir el equipo correcto para transportar carga puede tener un impacto tremendo en el potencial de ganancias de tu compañía. Recordar que, además de todos los costos anteriores, se necesitara dinero para mantener un vehículo en buen estado cuando no esté en uso o en la carretera. Invertir en un establecimiento seguro y en otras funciones de seguridad, como sistemas de rastreo. Los camiones son la fuente de ingresos de la empresa y contar con pocas unidades no obtendrás muchos ingresos.

Tabla 3

Deficiencias causas y efectos de la empresa pesquera Inversiones y Transportes Fernández S.A.C

DEFICIENCIAS	CAUSAS	EFFECTOS
Recepción y atención a las solicitudes	-Mala organización -Falta de personal -Falta de unidades de transporte	-Molestia al cliente -Pérdida de dinero
Organiza rutas y unidades por cada servicio solicitado según clientes	-No optar con unidades más pequeñas -olvidar pedir información exacta al cliente	No conocer estos detalles puede retrasar la entrega y hacer que tengamos que pagar un sobrecoste, segunda entrega, medios adicionales.
Estiba de la carga y confirman la cantidad según la documentación dada	_La falta de estibadores _La falta de conocimientos del estibador	_Inestabilidad dentro del vehículo _Accidente _Consecuencias fatales para los conductores y terceros que circulan por la misma vía

4.1.3 Análisis la situación económica financiera actual para la toma de decisiones de inversión

Estado de situación financiera- Análisis horizontal y vertical

Figure 3

Análisis la situación económica financiera actual para la toma de decisiones de inversión

Estado de Situación Financiera (Valor historico al 31 de diciembre 2020)				Estado de Situación Financiera (Valor historico al 31 de diciembre 2019)					
ACTIVO		2020	A. VERTICAL	ACTIVO		2019	A. VERTICAL	Análisis Horizontal	
								absoluto	relativo
caja y bancos	S/	76,087.00	9%	caja y bancos	S/	17,290.00	2%	58797	129%
ctas por cobrar comerciales-terceros	S/	6,500.00	1%	ctas por cobrar comerciales- terceros	S/	43,785.00	6%	-37285	-17%
ctas por cobrar diversas- terceros	S/	80,000.00	10%	ctas por cobrar diversas- terceros	S/	-		80000	100%
otros activos corrientes	S/	64,099.00	8%	otros activos corrientes	S/	64,099.00	8%	0	
ACTIVO NO CORRIENTE				ACTIVO NO CORRIENTE					
inmueble maquinarias y equipos (neto)	S/	615,002.00	73%	Activos no cts mantenidos para la venta inmueble maquinarias y equipos	S/	119,355.00 514,094.00	16% 68%	-119355 100908	0% 609%
TOTAL ACTIVO	S/	841,688.00	100%	TOTAL ACTIVO	S/	758,623.00	100%	83065	1013%
PASIVO				PASIVO					
trib. Y aport. Sist. Pens. Y salud por pagar	S/	18,763.00	2%	trib. Y aport. Sist. Pens. Y salud por pagar	S/	4,281.00	1%	14482	130%
remuneraciones y particip. Por pagar	S/	1,915.00	0%	remuneraciones y particip. Por pagar	S/	1,927.00	0%	-12	-15958%
PASIVO NO CORRIENTE				PASIVO NO CORRIENTE					
ctas por pagar comerciales - terceros	S/	8,299.00	1%	ctas por pagar comerciales - terceros	S/	2,076.00	0.3%	6223	133%
				ctas por pagar diversas - terceros	S/	32,100.00	4%	-32100	0%
TOTAL PASIVO	S/	28,977.00	3%	TOTAL PASIVO	S/	40,384.00	5%	-11407	-254%
PATRIMONIO				PATRIMONIO					
capital	S/	701,000.00	83%	capital	S/	701,000.00	92%	0	
resultados acumulados positivos	S/	17,239.00	2%	resultados acumulados negativo	-S/	16,431.00	-2%	33670	51%
utilidad del ejercicio	S/	94,472.00	11%	utilidad del ejercicio	S/	33,670.00	4%	60802	155%
TOTAL PATRIMONIO	S/	812,711.00	97%	TOTAL PATRIMONIO	S/	718,239.00	95%	94472	860%
TOTAL PATRIMONIO Y PASIVO	S/	841,688.00	100%	TOTAL PATRIMONIO Y PASIVO	S/	758,623.00	100%	83065	1013%

En la tabla 6 se observa el análisis vertical y horizontal de la empresa Inversiones y transportes Fernández S.A.C de los años 2019 y 2020, como se observa en el año 2019 en los activos de caja y banco con un monto de 17,290 que representa el 2%, y en el año 2020 con el monto de 76,087 con un porcentaje de 9%, los resultados en dicho rubro demuestran que ha existido una mejora de un año a otro en la parte del efectivo, demostrando que si pueden hacer frente a sus obligaciones con terceros y a la vez seguir invirtiendo.

Se observa que en las cuentas por cobrar comerciales terceros, en el año 2019 hay un monto de 43,785 calculando el análisis vertical en 6%, y observamos que en 2020 hay un monto de 6,500 la cual calculando el análisis vertical el 1%. En dicho rubro se observa que la empresa para el 2020 ha mejorado sus políticas de cobro la cual se refleja en la disminución de sus cuentas por cobrar en dicho año.

En inmueble maquinaria y equipo en el año 2019 tenemos el monto de 514,094 y obtenemos el resultado del análisis vertical con un 68%, y en el año 2020 tenemos el monto de 615,002 y obtenemos el análisis vertical con un 73%. Dichas variaciones se debieron a que la empresa adquirió mobiliario de oficinas y equipos de oficinas en el año 2020, generando un aumento en dicho rubro.

En el pasivo en cuentas por pagar comerciales terceros en el año 2019 tenemos el monto de 2,076 y obteniendo un resultado de análisis vertical de 0.3% y en el 2020 tenemos el monto de 8,299 obteniendo un resultado de análisis vertical de 1%. La variación en dicho rubro se debe a que la empresa para el año 2020 adquirió mayores insumos al crédito con sus proveedores.

Estado de resultado- Análisis horizontal y vertical

Figure 4

Estado de resultado- Análisis horizontal y vertical

Estado de Resultados Del 01/01 al 31/12 del 2020			Estado de Resultados Del 01/01 al 31/12 del 2019				
		A. VERTICAL			A. VERTICAL	Análisis Horizontal	
						absoluto	relativo
VENTAS NETAS O ING. POR SERVICIOS	S/ 373,626.00	100%	VENTAS NETAS O ING. POR SERVICIOS	S/ 771,513.00	100%	-397887	-94%
DESC. REBAJAS Y BONIF CONCEDIDAD	S/ -	0%	DESC. REBAJAS Y BONIF CONCEDIDAD	S/ -	0%	0	
VENTAS NETAS	S/ 373,626.00	100%	VENTAS NETAS	S/ 771,513.00	100%	-397887	-94%
COSTO DE VENTAS	S/ 168,136.80	45%	COSTO DE VENTAS	S/ 214,337.00	28%	-46200.2	-364%
RESULTADO BRUTO DE UTILIDAD	S/ 205,489.20	55%	RESULTADO BRUTO DE UTILIDAD	S/ 557,176.00	72%	-351686.8	-58%
GASTO DE ADMINISTRACIÓN	S/ 112,091.00	30%	GASTO DE ADMINISTRACIÓN	S/ -	0%	112091	100%
GASTOS DE VENTAS	S/ -	0%	GASTOS DE VENTAS	S/ 522,213.00	68%	-522213	0%
RESULTADO DE OPERACIÓN UTILIDAD	S/ 93,398.20	25%	RESULTADO DE OPERACIÓN UTILIDAD	S/ 34,963.00	5%	58435.2	160%
GASTOS FINANCIEROS	S/ -	0%	GASTOS FINANCIEROS	S/ 1,293.00	0%	-1293	0%
OTROS INGRESOS NO GRAVADOS	S/ 1,074.00	0%	OTROS INGRESOS NO GRAVADOS	S/ -	0%	1074	100%
RESULTADO ANTES DE PART. UTILIDAD	S/ 94,472.20	25%	RESULTADO ANTES DE PART. UTILIDAD	S/ 33,670.00	4%	60802.2	155%
DISTRIBUCION LEGAL ANTE LA RENTA	S/ -	0%	DISTRIBUCION LEGAL ANTE LA RENTA	S/ -	0%	0	
RESULTADO ANTES DEL IMP- UTILIDAD	S/ 94,472.20	25%	RESULTADO ANTES DEL IMP- UTILIDAD	S/ 33,670.00	4%	60802.2	155%
IMPUESTO A LA RENTA	S/ -	0%	IMPUESTO A LA RENTA	S/ -	0%	0	
RESULTADO DEL EJERCICIO - UTILIDAD	S/ 94,472.20	25%	RESULTADO DEL EJERCICIO - UTILIDAD	S/ 33,670.00	4%	60802.2	155%

El rubro mas representativo son las ventas netas que de un año a otro se vieron afectadas debido a la coyuntura del Covid-19 que afectó considerablemente los beneficios económicos de la empresa, por la suspensión de actividades económicas

En resultados de operación de utilidad es positivo ya que demuestra que la empresa ha manejado bien sus costos y gastos operativos

Ratios

Ratios de gestión

Miden la eficiencia con que una organización hace uso de sus recursos o inversiones.

Mientras mejores sean estos índices se estará haciendo un uso más eficiente de los recursos utilizados para generar ingresos.

ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR	=	VENTAS	373,626.00	4
		CUENTAS POR COBRAR	86,500.00	
				85

Nos dice que la cobranza se realiza, en promedio, 4 vez al año, es decir, cada 85 días. Es importante conocer el plazo que se da a los clientes en operaciones de créditos otorgados. Digamos, si se da un plazo más de los 85 días, sabremos que no se está cobrando a tiempo.

ROTACION DE CUENTAS POR PAGAR	=	COSTO DE VENTAS	168,136.80	20
		VENTAS POR PAGAR	8299	
				18

La empresa está pagando rápidamente a sus proveedores, lo que puede ser una señal positiva.

ROTACION DE ACTIVO FIJO NETO	=	VENTAS		373,626.00	0.61
		ACTIVO FIJO		615002	

El resultado es medianamente favorable, debido que del 100% de sus ventas, el 61% de las ventas han ingresado por utilizar los activos fijos.

ROTACION ACTIVO TOTAL	=	VENTAS		373,626.00	0.44
		ACTIVO TOTAL		841,688	

La empresa demuestra que hace un buen uso de sus activos totales en un 44% para generar ventas, pero puede desempeñar un mejor crecimiento y uso de esos activos, logrando hacer que superen el 50% para que así pueda generar mayores ventas para la empresa.

Ratios de rentabilidad

Las razones de rentabilidad miden la eficacia de una empresa a través de las utilidades generadas. Es decir, sirve de medida para evaluar los rendimientos de la empresa en sus operaciones obtenidas.

RENTABILIDAD DE ACTIVO	=	UTILIDAD OPERATIVA	=	93,398.20	11%
		ACTIVO TOTAL		841,688	

El ROE es 11.62 y el ROA es de 11%, este resultado se debe mejorar, porque debido que por cada 100 soles que se invierte utilizando los activos y el patrimonio, solo se genera una rentabilidad entre 11 y 12 soles.

RENTABILIDAD PATRIMONIAL	=	UTILIDAD NETA	=	94,472.20	11.62%
		PATRIMONIO		812,711.00	

La rentabilidad de los accionistas en el año 2020 es baja, porque por cada un sol de aporte sólo obtienen S/ 0.1162 de utilidad.

RENTABILIDAD BRUTA	=	UTILIDAD BRUTA VENTAS	=	205,489.20	24%
		ACTIVO TOTAL		841,688	

La rentabilidad bruta representa el 24% de los activos totales, teniendo en cuenta que la empresa es de servicio de transporte, es una rentabilidad aceptable para seguir creciendo, por eso motivo, podría invertir un poco más en activos de transporte para seguir incrementando la rentabilidad bruta.

RENTABILIDAD OPERATIVA	=	UTILIDAD OPERATIVA	=	93,398.20	25.00%
		VENTAS		373,626.00	

La renta operativa representa el 25%, lo cual demuestra que la empresa tiene un margen operativo muy bajo lo cual se genera debido al aumento de gastos administrativos, de ventas y diversos.

RENTABILIDAD NETA	=	UTILIDAD NETA	=	94,472.20	25.29%
		VENTAS		373,626.00	

El grado de rendimiento de las ventas es de 25.29%, es decir que por cada sol de ventas se obtiene S/ 0.2529 de utilidad.

Ratios de Endeudamiento y Solvencia

SOLVENCIA	=	ACTIVO TOTAL	=	841,688	29.05
		PASIVO TOTAL		28,977	

La empresa cuenta con la solvencia suficiente para afrontar pasivos futuros que se puedan dar dentro del proyecto de inversión, según el ratio la entidad puede endeudarse con S/1.00 y puede cubrir esa deuda con hasta S/29 de inversión por el total de activo que tiene.

ENDEUDAMIENTO	=	PASIVO TOTAL	=	28,977	3.565%
		PATRIMONIO		812,711	

El nivel de endeudamiento de la empresa es bastante poco con relación al patrimonio, la deuda actual cubre solo un 3.56% del patrimonio, no llega ni a un 5% de endeudamiento sobre el capital, lo que reconoce y da soporte a la empresa para que pueda endeudarse un poco más y pueda asegurar proyectos de inversión de acuerdo con lo que los accionistas necesitan para el negocio.

APALANCAMIENTO	=	ACTIVO	=	841,688	1.03
FINANCIERO		PATRIMONIO		812,711	

Según el resultado del ratio de apalancamiento financiero es bastante poco, es decir que por cada S/100 invertido en la empresa el banco solo ha puesto S/3 de inversión, esto refleja la fuerte inversión de los accionistas en el capital de la empresa, teniendo la capacidad de poder endeudarse con alguna entidad financiera sin problema, sin sentir la obligación de que los socios aporten en proyectos de inversión, para que no arriesguen capital de inversión propio y puedan trabajar de la mano de prestamos que utilicen necesariamente para la empresa.

4.1.4 Análisis del retorno de la inversión y la proyección de sus resultados.

Para poder calcular el retorno de la inversión y poder proyectar sus resultados se ha detallado el presupuesto de inversión a realizar de acuerdo con datos aproximados al mercado.

PRESUPUESTO DE INVERSIÓN - S/400,000	
DETALLE	
* 2 CAMIONES CARGA SEMIPESADA PRECIO APROX. DE 130 MIL POR CAMIÓN	S/ 260,000.00
* 1 CAMION CARGA LIVIANA	S/ 90,000.00
* MANTENIMIENTO Y LUBRICACIÓN DE MAQUINARIA	S/ 20,000.00
* REFORZAMIENTO Y TAPIZADO DE INTERIOR Y EXTERIORES DE CAMIONES	S/ 10,000.00
* CAPACITACIÓN PERSONAL	S/ 5,000.00
* INVERSIÓN EN MARKETING Y MERCHANDISING	S/ 10,000.00
* INVERSIÓN EN ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE	S/ 5,000.00
TOTAL	S/ 400,000.00

El total de la inversión haciende a S/400,000 como puntos clave al proyecto es la inversión en vehículos de transporte, mantenimiento respectivo, inversión en marketing y análisis de mercado, reforzamiento en el servicio al cliente, y otros que complementan al proyecto con la finalidad de incrementar el nivel de ventas de la empresa en 8 años posteriores a la inversión del proyecto.

CUADRO DE AMORTIZACIÓN – PRESTAMO PROYECTADO

TASA ANUAL:	13.0%	
PERIODOS:	8	
MONTO: S/	400,000.00	
INTERÉS: S/	266,837.50	
DEUDA TOTAL: S/	666,837.50	CUOTA: S/ 83,354.69

CUADRO DE AMORTIZACIÓN					
N°	SALDO INICIAL	SALDO FINAL	AMORTIZACIÓN	INTERES	CUOTA
-		400,000.00			
2022	400,000.00	368,645.31	31,354.69	52,000.00	S/ 83,354.69
2023	368,645.31	333,214.51	35,430.80	47,923.89	S/ 83,354.69
2024	333,214.51	293,177.71	40,036.80	43,317.89	S/ 83,354.69
2025	293,177.71	247,936.13	45,241.59	38,113.10	S/ 83,354.69
2026	247,936.13	196,813.14	51,122.99	32,231.70	S/ 83,354.69
2027	196,813.14	139,044.16	57,768.98	25,585.71	S/ 83,354.69
2028	139,044.16	73,765.21	65,278.95	18,075.74	S/ 83,354.69
2029	73,765.21	0.00	73,765.21	9,589.48	S/ 83,354.69
TOTAL		S/ 666,837.50	400,000.00	266,837.50	S/ 666,837.50

Según el análisis de solvencia y endeudamiento, la empresa tiene la capacidad de poder solicitar préstamos a alguna entidad financiera del mercado, actualmente la tasa esta entre 13% y 17%, considerando un escenario optimista con una tasa mínima a 8 años de solicitado el préstamo obtenemos una cuota anual de s/83,354.69 este dato servirá para el cálculo del free cash Flow, el cual permitirá saber si el valor obtenido por la inversión es positiva o negativa.

Figure 5*Análisis del retorno de la inversión y la proyección de sus resultados*

PERIODOS	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
INGRESOS								
INGRESOS POR VENTA	560,439	616,483	678,131	745,944	820,539	943,620	1,085,162	1,247,937
OTROS INGRESOS	1,289	1,547	1,685	1,890	2,053	2,350	2,580	2,940
EGRESOS								
COSTO DE VENTA	212,967	234,264	257,690	283,459	311,805	358,575	412,362	474,216
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	140,113	135,115	135,067	135,657	132,501	133,510	133,120	135,402
GASTOS DE VENTA	10,000	15,000	20,000	25,000	30,000	32,000	33,000	34,000
GASTOS FINANCIEROS	52,000	47,924	43,318	38,113	32,232	25,586	18,076	9,589
GASTOS DIVERSOS	2,000	4,000	6,000	9,000	10,000	11,000	11,500	12,000
FLUJO DE CAJA ECONÓMICO	195,359	228,104	259,374	292,828	336,233	408,534	495,181	592,319
AMORTIZACIÓN FINANCIAMIENTO	31,354.69	35,430.80	40,036.80	45,241.59	51,122.99	57,768.98	65,278.95	73,765.21
FLUJO NETO	164,004	192,674	219,338	247,587	285,110	350,765	429,902	518,554
-	400,000.00	164,004	192,674	219,338	247,587	285,110	350,765	518,554

VAN S/ 1,168,817.68
TIR 52.57%

WACC 15.63%

Inicialmente la empresa tendría una inversión de 400,000, la cual sería financiada el total por una entidad bancaria, a una tasa de mercado promedio a las demás tasas. Según el nivel de la demanda de logística y e-commerce de la población peruana, hay un incremento anual de las ventas en un 5% aprox, en todo el país. Además, según el FMI Fondo Monetario Internacional el PIB incrementará como mínimo un 3% hasta 2026, siendo necesario este dato por el incremento de los precios en los años futuros, es decir el incremento de las ventas no puede estar por debajo del 3%. Por otro lado, según los proyectos de inversión a realizar, la empresa provee que habrá un incremento de las ventas en un 15%, de acuerdo a la captación de clientes, fidelizándolos para años posteriores. Por consiguiente, según datos reales de proyecciones de incremento de precios o disminución de los mismos derivados del petróleo puede que los costos bajen un poco debido a la afluencia de la inversión en energía natural. Por consiguiente, para la proyección del flujo de caja se ha considerado un promedio de incremento del 10% de las ventas hasta 2026 y un incremento del 15% hasta 2029.

Los costos de ventas se han mantenido al 38% de las ventas, también, de acuerdo a la proyección se ha ido disminuyendo los gastos administrativos en un 12% anual hasta un 6% anual aprox. Existe, además, un incremento en el gasto de venta debido a la inversión en marketing de ventas y artículos merchandising. Por otra parte, los gastos financieros se han detallado en el flujo debido a que en el proyecto se está considerando trabajar únicamente con capital financiero, sin arriesgar el capital actual de los socios. Teniendo una amortización del préstamo de acuerdo con el cronograma presentado anterior al flujo.

Según el costo promedio de capital de los accionistas, a un 15.63% dato obtenido por los accionistas de acuerdo a inversiones realizadas, y en relación al flujo proyectado podemos obtener un VAN POSITIVO lo que confirma que el proyecto es viable, debido a que la inversión está asegurada en el mercado que la misma empresa busca, pudiendo obtener un retorno del 53% del total de capital invertido, y lo mejor de todo es que el riesgo fue asumido totalmente por el banco, lo que por consiguiente se pueden evaluar más propuestas con capitales propios de los accionistas.

4.2 Discusión

En la investigación realizada para la empresa Inversiones y Transportes Fernández S.A.C para llegar a sus resultados fue necesario desarrollar objetivos específicos, como determinar sus deficiencias causas y efectos, realizar análisis de estados financieros y como último realizar un flujo de caja para que poder saber si la empresa está en buenas condiciones para obtener nuevas unidades de transporte lo que serán explicados a continuación.

Las deficiencias del proceso operativo de transporte de carga, demora en la atención y respuesta las solicitudes de servicio, debido a una deficiente organización falta de personal, deficiencia de unidades de transporte y desorden en las rutas y unidades programadas para el servicio generan malestar en los clientes. Problemas técnicos y operativos en la estiba de la carga que origina problemas al conductor porque hay inestabilidad dentro del vehículo, volcadura y pérdida de la carga siendo estas causas de un grave riesgo para el servicio de transporte. Según el autor (Mallar, 2010) Estos son factores tienen un impacto directo en la satisfacción del cliente y cualquier otro aspecto de la misión de la organización. Seguido constituyen la principal actividad de la cadena de producción de valor (según el esquema de Porter). Los procesos operativos típicos son: ventas, producción y servicio postventa.

(González, 2010) Estos indicadores permiten el análisis de liquidez para comparar los resultados de los proyectos. El valor presente neto del proyecto es el valor presente/presente de los flujos de caja netos de la propuesta, y los flujos de caja netos se entienden como la diferencia entre los ingresos recurrentes y los gastos recurrentes. Es la tasa de descuento que iguala el valor presente de los ingresos del proyecto con el valor presente de los costos. (Marcos, 2014)

La empresa cuenta con la liquidez y solvencia para poder afrontar eventos futuros, una correcta liquidez permite a los socios aprovechar oportunidades de inversión y negociación, y genera confianza entre inversores y acreedores, por ese motivo el proyecto de apalancamiento permitirá no solo arriesgar liquidez del negocio sino también trabajar de la mano de entidades financieras que permita que a través de financiamiento también se puedan desarrollar más ingresos en la industria de logística.

V. Conclusiones

Una vez analizados y discutidos los resultados que arrojó la presente investigación se presentan a continuación las siguientes conclusiones:

La empresa cuenta con políticas de calidad, y una la flota de las unidades con las que cuenta, tiene buena misión y visión hacia el futuro para su empresa, sus debilidades son una fuente principal que les hace ser sumamente cuidadosos para poder solucionar los problemas dados.

Además, cuenta con deficiencias en los procesos operativos, ese maldesempeño llega a tener un efecto negativo en la empresa, una de ellas es la mala recepción de las solicitudes de los clientes, no tienen buena planificación de ruta y unidades por cada servicio solicitado del cliente, deficiente realización de trámites documentarios en los puntos de origen de la carga, ocasionando una mala organización de los procesos operativos.

Los resultados obtenidos mediante los estados financieros de la empresa y aplicando análisis vertical y horizontal, demuestran que la empresa no cuenta con suficiente capacidad de gestión en sus cuentas por cobrar, representando un 10% de su activo total en 2020, y sus cuentas por pagar representan un 1% del total del activo siendo un porcentaje aceptable al mercado que tienen, por otro lado, en su rentabilidad demuestran resultados positivos, en un 20% con respecto a las ventas en el 2020 y un 4% en 2019, esperando aumentar en los años posteriores, buscando beneficio e incremento comercial de la empresa.

Según el flujo de caja proyectado, financiar el dinero para la compra de nuevas unidades de transporte de carga generará un resultado positivo con un retorno de inversión de 53% en 8 años con un valor de retorno de más de 1 millón de soles, teniendo así la oportunidad de seguir contando con las unidades para futuros periodos, y seguir incrementando las ventas, cumpliendo con las exigencias de la demanda del mercado logístico.

VI. Recomendaciones

Teniendo en consideración la problemática analizada, se presentan las siguientes recomendaciones:

Se recomienda a la empresa supervisar constantemente con sus trabajadores para que así haya cambios positivos tanto para ellos como para la empresa, también una buena opción utilizar mucho las redes sociales para que logren ser reconocidos por el buen servicio que brindan actividades planificadas, para poder identificar algún o algunos errores a tiempo y poder corregirlos, con la finalidad de poder cumplir con los objetivos organizacionales.

Para superar esas deficiencias como la mala recepción y atención a las solicitudes, una mala organización de rutas y unidades por cada servicio solicitado según clientes , la mala deficiencia programación de los horarios de salida establecidos para las unidades se le recomienda a la empresa generar conciencia y motivar a los conductores y trabajadores de la oficina en que hagan bien su trabajo, porqué todo buen esfuerzo tiene su recompensa, se les recomienda contratar más personal para que así la persona solo tenga una sola responsabilidad en su área y no haya un mal proceso operativo.

Se le recomienda a la empresa aplicar nuevas estrategias, como crear blog corporativo, campañas de redes sociales, vales de descuento, asociación con estaciones de grifo, programas de fidelización, entre otras opciones que mejoren la gestión operativa y financiera de la empresa, para que su rentabilidad sea de forma creciente.

Se les sugiere invertir en más unidades, para poder solucionar y atender los pedidos solicitados, de tal manera que se cumpla con el estándar del cliente, por otro lado, tener más aceptación de correos de los clientes y así al obtener más unidades se evitará tener poco contrato de envíos de carga, porque de ello esperamos cumplir con las metas y poder lograr resultados satisfactorios.

VII. Lista de referencias

- Alvarez Rodriguez, I. (2007). *Análisis de los factores que intervienen en la toma de decisiones de los administradores dentro de las organizaciones*. Querétaro: Universidad Autónoma de Querétaro.
- Arguello Sánchez, M. A. (2011). *Diseño del plan estratégico para la empresa de transporte de carga "Exprestages S.A." ubicada en el norte de Quito*. Quito.
- Bandler, R. (2014). Toma de decisiones. *Economía*.
- BBVA. (2017). Educación financiera.
- Benavides, L. H. (2011). *Gestión, liderazgo y valores en la administración de la unidad educativa*. Guayaquil.
- Borea, F. (2005). *La Toma de Decisiones. Un modelo de análisis integrador*. San Justo, Argentina.
- Camacho, E. H. (2019). *Qué importancia tiene la toma de decisiones para el desarrollo empresarial*. Bogotá.
- Carlos Díaz Bonilla, J. H. (2015). *transporte de carga terrestre en el Perú*. Santiago de Surco.
- Carmona, M. (2013). *Arquitectura Empresarial de Sinersys Technologies*. México.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Duarte, D. D. (2005). *Toma de decisiones: el imperativo diario de la vida en la organización moderna*. Ciudad de La Habana.
- Educación, F. (2018). toma de decisiones. *Economía financiera*.
- Gitman, L. &. (2009). *Fundamentos de inversión*. México: Pearson Educación.
- López, A. M. (2016). *Gestión y diseño: Convergencia disciplinar**. Bogotá.
- López, J. F. (2018). Inversión. *Economipedia*.
- Mallar, M. Á. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, vol. 13, núm. 1.
- Marcos, R. M. (2014). *Valor actual neto y tasa de retorno: su utilidad como herramientas para el análisis y evaluación de proyectos de inversión*. BOLIVIA.
- Mora-Pisco, M. E.-V.-L. (2016). Consideraciones actuales sobre gestión empresarial. *Ciencias económicas y empresariales*, Vol. 2, núm. 4.
- Nalvarte Trujillo, E. G. (2017). *Aplicación de la gestión logística para la mejora de la calidad del servicio en la empresa tradel service*. Lima.
- Quintero Caicedo, A. K. (2018). "Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa *tramacoexpress cia.ltda del cantón durán*". Guayaquil.
- Quiroz Cercado, A. M. (2017). *Estudio de la importancia de determinar el van y la Tir en las PYMES de Guayaquil*. Guayaquil.
- Riquelme, M. I. (2017). *Desarrollo de modelo de gestión integrada para empresa de transporte de carga por carretera*. CHILE.
- Rivas Vera, C. G. (2019). *Propuesta de un plan de mejora para optimizar la gestión del proceso de transporte de inversiones zamcar S.A.C*. Lima.
- QUIROZ, M. C. (2013). *Definición de Procesos Operativos*. MÉXICO.
- Yamada, M. E. (2005). *Toma de decisiones*.

VIII ANEXO

Anexo N°. 1 *Entrevista*

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

Objetivo: Aspectos generales de la empresa Inversiones y Transportes Fernández SAC

Instrucciones: Se agradece responder las preguntas con veracidad.

1. ¿Cuál es la estructura organizacional de la empresa? ¿Qué aspectos positivos y negativos tiene?
2. ¿Cuenta con recursos necesarios para ejecutar en el negocio?
3. ¿La empresa presenta ganancia o pérdida durante el año 2021?
4. ¿Al personal cada cuanto tiempo se les capacita?
5. ¿Se cumple con el objetivo de transporte?
6. ¿Cómo manejas a los miembros del equipo que no están trabajando a su máximo potencial?
7. ¿Cómo se maneja cuando está abrumado o de bajo rendimiento?
8. ¿Cómo se trabaja con clientes, patrocinadores y partes interesadas?
9. ¿Cuál es el mayor error que se cometió en un contrato de transporte de carga?
10. ¿Cuáles son tus fortalezas y debilidades?
11. ¿Cuáles son tus proyecciones financieras?
12. ¿Cuál es la situación financiera y económica?
13. ¿Cuántas unidades tiene?
14. ¿Qué tipo de actividad realiza?
15. ¿Usted cree que se necesita más unidades de transporte?

Anexo N°. 2

Análisis la situación económica financiera actual para la toma de decisiones de inversión

Estado de Situación Financiera (Valor historico al 31 de diciembre 2020)				Estado de Situación Financiera (Valor historico al 31 de diciembre 2019)						
ACTIVO		2020	A. VERTICAL	ACTIVO		2019	A. VERTICAL	Analisis Horizontal		
								absoluto	relativo	
caja y bancos	S/	76,087.00	9%	caja y bancos	S/	17,290.00	2%	58797	129%	
ctas por cobrar comerciales-terceros	S/	6,500.00	1%	ctas por cobrar comerciales- terceros	S/	43,785.00	6%	-37285	-17%	
ctas por cobrar diversas- terceros	S/	80,000.00	10%	ctas por cobrar diversas- terceros	S/	-		80000	100%	
otros activos corrientes	S/	64,099.00	8%	otros activos corrientes	S/	64,099.00	8%	0		
ACTIVO NO CORRIENTE				ACTIVO NO CORRIENTE						
inmueble maquinarias y equipos (neto)	S/	615,002.00	73%	Activos no cts mantenidos para la venta inmueble maquinarias y equipos	S/	119,355.00 514,094.00	16% 68%	-119355 100908	0% 609%	
TOTAL ACTIVO	S/	841,688.00	100%	TOTAL ACTIVO	S/	758,623.00	100%	83065	1013%	
PASIVO				PASIVO						
trib. Y aport. Sist. Pens. Y salud por pagar	S/	18,763.00	2%	trib. Y aport. Sist. Pens. Y salud por pagar	S/	4,281.00	1%	14482	130%	
remuneraciones y particip. Por pagar	S/	1,915.00	0%	remuneraciones y particip. Por pagar	S/	1,927.00	0%	-12	-15958%	
PASIVO NO CORRIENTE				PASIVO NO CORRIENTE						
ctas por pagar comerciales - terceros	S/	8,299.00	1%	ctas por pagar comerciales - terceros	S/	2,076.00	0.3%	6223	133%	
				ctas por pagar diversas - terceros	S/	32,100.00	4%	-32100	0%	
TOTAL PASIVO	S/	28,977.00	3%	TOTAL PASIVO	S/	40,384.00	5%	-11407	-254%	
PATRIMONIO				PATRIMONIO						
capital	S/	701,000.00	83%	capital	S/	701,000.00	92%	0		
resultados acumulados positivos	S/	17,239.00	2%	resultados acumulados negativo	-S/	16,431.00	-2%	33670	51%	
utilidad del ejercicio	S/	94,472.00	11%	utilidad del ejercicio	S/	33,670.00	4%	60802	155%	
TOTAL PATRIMONIO	S/	812,711.00	97%	TOTAL PATRIMONIO	S/	718,239.00	95%	94472	860%	
TOTAL PATRIMONIO Y PASIVO	S/	841,688.00	100%	TOTAL PATRIMONIO Y PASIVO	S/	758,623.00	100%	83065	1013%	

Anexo N°. 3

Estado de Resultados Del 01/01 al 31/12 del 2020			Estado de Resultados Del 01/01 al 31/12 del 2019			Análisis Horizontal	
		A. VERTICAL			A. VERTICAL	absoluto	relativo
VENTAS NETAS O ING. POR SERVICIOS	S/ 373,626.00	100%	VENTAS NETAS O ING. POR SERVICIOS	S/ 771,513.00	100%	-397887	-94%
DESC. REBAJAS Y BONIF CONCEDIDAD	S/ -	0%	DESC. REBAJAS Y BONIF CONCEDIDAD	S/ -	0%	0	
VENTAS NETAS	S/ 373,626.00	100%	VENTAS NETAS	S/ 771,513.00	100%	-397887	-94%
COSTO DE VENTAS	S/ 168,136.80	45%	COSTO DE VENTAS	S/ 214,337.00	28%	-46200.2	-364%
RESULTADO BRUTO DE UTILIDAD	S/ 205,489.20	55%	RESULTADO BRUTO DE UTILIDAD	S/ 557,176.00	72%	-351686.8	-58%
GASTO DE ADMINISTRACIÓN	S/ 112,091.00	30%	GASTO DE ADMINISTRACIÓN	S/ -	0%	112091	100%
GASTOS DE VENTAS	S/ -	0%	GASTOS DE VENTAS	S/ 522,213.00	68%	-522213	0%
RESULTADO DE OPERACIÓN UTILIDAD	S/ 93,398.20	25%	RESULTADO DE OPERACIÓN UTILIDAD	S/ 34,963.00	5%	58435.2	160%
GASTOS FINANCIEROS	S/ -	0%	GASTOS FINANCIEROS	S/ 1,293.00	0%	-1293	0%
OTROS INGRESOS NO GRAVADOS	S/ 1,074.00	0%	OTROS INGRESOS NO GRAVADOS	S/ -	0%	1074	100%
RESULTADO ANTES DE PART. UTILIDAD	S/ 94,472.20	25%	RESULTADO ANTES DE PART. UTILIDAD	S/ 33,670.00	4%	60802.2	155%
DISTRIBUCION LEGAL ANTE LA RENTA	S/ -	0%	DISTRIBUCION LEGAL ANTE LA RENTA	S/ -	0%	0	
RESULTADO ANTES DEL IMP- UTILIDAD	S/ 94,472.20	25%	RESULTADO ANTES DEL IMP- UTILIDAD	S/ 33,670.00	4%	60802.2	155%
IMPUESTO A LA RENTA	S/ -	0%	IMPUESTO A LA RENTA	S/ -	0%	0	
RESULTADO DEL EJERCICIO - UTILIDAD	S/ 94,472.20	25%	RESULTADO DEL EJERCICIO - UTILIDAD	S/ 33,670.00	4%	60802.2	155%

Estado de resultado- Análisis horizontal y vertical