



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS,
EMPRESARIALES Y PEDAGÓGICAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TESIS

**“GESTIÓN FINANCIERA EN EMPRESAS DE
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y
REPARACIÓN DE UNIDADES MÓVILES, DISTRITO
MOQUEGUA – 2020”**

PRESENTADO POR

BACH. LINSEN KATHERINE RAMOS HUANCA

ASESORA

MGR. REYNA MARCELINA MAMANI LUIS

PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE

CONTADOR PÚBLICO

MOQUEGUA – PERÚ

2023

ÍNDICE DE CONTENIDO

PÁGINA DE JURADO	i
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1. Descripción de la realidad problemática	12
1.2. Definición del problema	15
1.2.1. Problema General	15
1.2.2. Problemas Específicos	15
1.3. Objetivos de la investigación	16
1.3.1. Objetivo General.....	16
1.3.2. Objetivos Específicos	16
1.4. Justificación e importancia de la investigación	16
1.5. Variable, operacionalización	17
1.6. Hipótesis de la investigación	18
1.6.1. Hipótesis General.....	18
1.6.2. Hipótesis Específicas	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes de la investigación.....	19
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	19
2.1.2. Antecedentes nacionales	22

2.2.	Bases teóricas	24
2.2.1.	Gestión Financiera	24
2.2.2.	Planificación	26
2.2.3.	Ejecución y análisis	28
2.2.4.	Control y decisión	31
2.3.	Marco conceptual	34
CAPÍTULO III: MÉTODO		35
3.1.	Tipo de investigación	35
3.2.	Diseño de investigación.....	35
3.3.	Población y muestra	36
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
3.5.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	37
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....		39
4.1.	Presentación de resultados por variable	39
4.1.1.	Variable: Gestión financiera	51
4.1.2.	Dimensión 1: Planificación.....	53
4.1.3.	Dimensión 2: Ejecución y análisis.....	55
4.1.4.	Dimensión 3: Control y decisión	57
4.2.	Contrastación de hipótesis	58
4.2.1.	Hipótesis general.....	58
4.2.2.	Hipótesis específica 1	60
4.2.3.	Hipótesis específica 2	61
4.2.4.	Hipótesis específica 3	62
4.3.	Discusión de resultados.....	64

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	67
5.1. Conclusiones	67
5.2. Recomendaciones.....	68
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	70
ANEXOS	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la variable	17
Tabla 2: Escala de las fichas de observación	37
Tabla 3: Baremo de la variable y sus dimensiones	38
Tabla 4: Gestión financiera	51
Tabla 5: Planificación.....	53
Tabla 6: Ejecución y análisis.....	55
Tabla 7: Control y decisión	57
Tabla 8: Estadísticos descriptivos de la variable gestión financiera	59
Tabla 9: Estadísticos descriptivos de la dimensión planificación	60
Tabla 10: Estadísticos descriptivos de la dimensión ejecución y análisis.....	61
Tabla 11: Estadísticos descriptivos de la dimensión control y decisión	63

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1: Organigrama del Dúo Mecánico.....	40
Figura 2: Organigrama de El Auto Feliz.....	43
Figura 3: Organigrama de Multiservicios e ingeniería Fuerza Motriz SRL.	46
Figura 4: Organigrama de IMELCONS EIRL..	49
Figura 5: Organigrama de NEUMASUR SA.....	51
Figura 6: Gestión financiera.....	52
Figura 7: Planificación	54
Figura 8: Ejecución y análisis	56
Figura 9: Control y decisión.....	58

RESUMEN

La presente tesis denominada “Gestión financiera en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles, distrito Moquegua – 2020” tuvo como objetivo general analizar la gestión financiera en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles, a partir de la planificación, ejecución y análisis, y, control y decisión. Su diseño no experimental, con tipo transversal, descriptivo y univariable; el recojo de realizó con las técnicas de observación, respecto a los procesos, documentación, información financiera y las políticas y acciones dadas en el lugar de estudio. Los resultados fueron presentados en tablas de frecuencia y gráficos, mientras la comprobación de hipótesis se realizó a través del promedio, concluyéndose que, la gestión financiera es no adecuada en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles, distrito Moquegua – 2020, habiendo obtenido como resultado de media 3,33.

Palabras clave: Gestión financiera, planificación, ejecución y análisis, control y decisión.

ABSTRACT

The present thesis called "Financial management in companies providing maintenance and repair services of mobile units, district Moquegua – 2020" had as a general objective to analyze the financial management in companies of provision of maintenance and repair services of mobile units, from the planning, execution and analysis, and, control and decision. Its non-experimental design, with a cross-sectional, descriptive and univariate type; the collection was carried out with the observation techniques, regarding the processes, documentation, financial information and the policies and actions given in the place of study. The results were presented in frequency tables and graphs, while the hypothesis check was carried out through the average, concluding that financial management is not adequate in companies providing maintenance and repair services of mobile units, district Moquegua – 2020, having obtained as a result of average 3.33.

Keywords: Financial management, planning, execution and analysis, control and decision.

INTRODUCCIÓN

Todas las empresas se enfrentan al mundo competitivo y situaciones cambiantes, de donde, su perpetuidad en el mercado depende de su adaptabilidad y las decisiones que toman, es así que, para garantizar la adecuada toma de decisiones las empresas deben contar con información adecuada que les permita tener a su disposición un diagnóstico general de cómo se encuentran y que deben mejorar; bajo esta perspectiva surge la gestión financiera como una herramienta para todos los entes, que comprende desde sus orígenes la planificación dada por los lineamientos generales que determinan a cada ente, seguida de la ejecución y análisis de la forma en que se desarrolla y especialmente el control o monitoreo dado durante la ejecución y después de, permitiendo todas en conjunto el aumento de utilidades. El caso de la empresa de servicios de mantenimiento y reparaciones de unidades móviles, se centra como muestra de los pequeños y medianos negocios que a veces por cuestiones de practicidad o desconocimiento, tienden a sosegar aspectos formales que determinan su rumbo y suponer que cada ingreso puede constituir como un ingreso neto, sin considerar los suministros empleados, mano de obra, distribución de costos fijos, entre otros. Por ende, surgió la necesidad de realizar la presente investigación y conocer la forma en que se vienen manejando las empresas respecto a la gestión financiera.

El informe comprende cinco capítulos, desde la problemática, bases teóricas y trabajos previos, marco metodológico, presentación de resultados, comprobación de hipótesis, discusión, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I:

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática

En el ámbito internacional, INEGI (2013) indica que las pequeñas y medianas empresas representa el 94% de la economía en México, constituyéndose de esa forma como un factor fundamental dentro del desarrollo económico, resultando preocupante que según Castro (2018) más del 80% de los negocios fracasan en su primer año, y pese al constante crecimiento de negocios e inversión de capital en estos, el 75% deja de existir en los primeros años, situación merituada por deficiencias internas como la no consideración de análisis estratégico, ausencia de cultura empresarial, inadecuada administración, inexistente previsión financiera e información relacionada, control y fallas de liderazgo; siendo así que González, y otros (2013) hacen referencias a los nuevos desafíos latentes por la globalización, cuyas respuestas requieren de eficiencia e innovación a partir de todas las áreas, implicando en el ámbito empresarial a la parte administrativa y económica; donde para las pequeñas y medianas empresas se evidencian principalmente problemas relacionados a la ausencia de información, controles, políticas y administración de sus activos en general. Adicionalmente, Aplimedia (2018) revela que es complejo

y difícil mantenerse dentro del mercado competitivo, situación que es especialmente adversa para las PYMES, sin embargo, no se debe a una cuestión de azar, por el contrario, identifica y homogeneiza los errores recurrentes que suelen cometer como abocarse a una actividad que no les resulta rentable debido a que pese a sus ventas no pueden cubrir sus gastos, ausencia de caracterización de demanda y mercado, e información errónea o insuficiente que los conlleva a tomar decisiones, así como la equívoca interpretación de los datos generados. De forma específica en el ámbito de mantenimiento automotriz, se evidencia la ausencia de índices de gestión financiera por falta de conocimiento de procesos financieros, constituyéndose de esa forma los talleres mecánicos como el quinto sector del que más quejas suelen recibirse cada año, precedido por las reclamaciones en contra de las compañías automotrices.

Por su parte, en el contexto nacional se replica la situación esbozada, Paulise (s.f.) alude a las Pymes como el principal motor de la economía, donde aproximadamente el 75% de los negocios dejan de existir durante los tres primeros años, debido a que no estandarizan la forma de desarrollo de sus actividades, adolecen de gestión del capital humano, descontrol en el uso de insumos y proveedores; situaciones que se encuentran vinculadas al mercado, equipo de trabajo, liderazo, planificación, operación, proveedores, resultados y retroalimentación. En tal sentido, Valle (2020) propone cautelar la gestión financiera mediante su planificación y acciones correctivas. En la empresa Asistencia y Mecánica Automotriz S.R.L. –Mitsubishi, durante los últimos años la productividad fue de 80% en el 2019, 78% en el 2021 disminuyendo

progresivamente y alejándose de los requerimientos de la empresa, que esperaba llegar al 90% de productividad, destacando como causales, la falta de organización en el área de almacén, falta de control en la emisión de comprobantes pago, falta de control en el cobro de los servicios prestados, falta de información del vehículo por parte de recepción, ausencia de cumplimiento de los trabajos a realizar por parte de la empresa por falta de repuestos en almacén, falta de personal en área de caja-administración, falta de protocolos y estándares para realizar las entregas del vehículo, falta de importancia al área de mantenimiento por parte de gerencia.

Para el presente estudio se tomó en consideración a cinco pequeñas empresas dedicadas al rubro de automoción de vehículos y maquinaria pesada, las que prestan servicios de mecánica de frenos, correas, revisiones, neumáticos, baterías, cambio de aceite, revisión oficial, diagnosis avanzada, reparaciones de motor, reparaciones eléctricas, uso de máquinas de pronóstico avanzado que viabilizan el mejoramiento significativo por la precisión en la localización de averías; si bien se precisó que principalmente prestan servicios, para la realización de los referidos, requieren de insumos generales para su ejecución y en ocasiones de auto partes específicas que se constituyen como mercaderías, las cuales a su vez son comercializadas; dentro de su problemática se observó ausencia de información y consecuentemente falencias en la toma de decisiones, así como inexistentes controles de los activos, pasivos y patrimonio, siendo común que las empresas tengan conocimientos limitados de su situación financiera, limitado a los datos declarados, desconociéndose de esa forma su productividad, deudas, pagos, control de almacén, generándose demora en la ejecución de servicios, incertidumbre en la

disponibilidad y requerimiento de suministros y piezas específicas. En tal sentido, el presente estudio procura realizar un análisis del estado de la gestión financiera en cinco empresas, así como plantear recomendaciones enfocadas en las principales debilidades.

1.2. Definición del problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo es la gestión financiera en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles, distrito Moquegua – 2020?

1.2.2. Problemas Específicos

PE.01: ¿Cómo es la planificación de la gestión financiera en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles, distrito Moquegua – 2020?

PE.02: ¿Cómo es la ejecución y análisis de la gestión financiera en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles, distrito Moquegua – 2020?

PE.03: ¿Cómo es el control y decisión de la gestión financiera en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles, distrito Moquegua – 2020?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Analizar la gestión financiera en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles, distrito Moquegua – 2020.

1.3.2. Objetivos Específicos

OE.01: Analizar la planificación de la gestión financiera en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles, distrito Moquegua – 2020.

OE.02: Analizar la ejecución y análisis de la gestión financiera en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles, distrito Moquegua – 2020.

OE.03: Analizar el control y decisión de la gestión financiera en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles, distrito Moquegua – 2020.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

-Justificación práctica: El propósito de la investigación fue efectuar un diagnóstico de la gestión financiera en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles, para revalorar su importancia dentro de las pequeñas empresas y su toma de decisiones, permitiendo de esta forma presentar recomendaciones enfocadas en las principales debilidades detectadas.

-Justificación Metodológica: Los instrumentos utilizados pueden ser empleados en otros estudios, porque se tomó en consideración las validaciones respectivas.

-Importancia: Con esta investigación se demostró que inclusive las empresas pequeñas requieren tener un horizonte claro para su funcionamiento y perduración, demostrando que la no consideración de la gestión financiera en todos sus ámbitos, conlleva a que la rentabilidad sea supuesta y no real, así como los demás movimientos.

1.5. Variable, operacionalización

Variable: Gestión financiera

Tabla 1:

Operacionalización de la variable

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
VARIABLE: GESTIÓN FINANCIERA	Terrazas (2009) lo define como aquella actividad destinada a la planificación, organización, dirección, control, monitoreo y coordinación del uso y gestión de recursos, bajo la perspectiva de incrementar las ganancias.	Para medir la gestión financiera, se consideró la teoría de Terrazas (2009) para la determinación de sus dimensiones planificación, ejecución y análisis, y control y decisión; a fin de recoger los datos se utilizaron los instrumentos de guía de revisión documental y fichas de observación, para lo cual se preestablecieron baremos para su organización, posteriormente para comprobar las hipótesis planteadas se utilizaron los estadísticos descriptivos como la media.	PLANIFICACIÓN	1. Actividades 2. Financiera	Ordinal
			EJECUCIÓN Y ANÁLISIS	1. Liquidez 2. Gestión 3. Endeudamiento 4. Rentabilidad	Ordinal
			CONTROL Y DECISIÓN	1. Monitoreo 2. Evaluación	Ordinal

Nota: Elaboración propia.

1.6. Hipótesis de la investigación

1.6.1. Hipótesis General

La gestión financiera es no adecuada en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles, distrito Moquegua – 2020.

1.6.2. Hipótesis Específicas

HE.01: La planificación de la gestión financiera es no adecuada en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles, distrito Moquegua – 2020.

HE.02: La ejecución y análisis de la gestión financiera es algo adecuada en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles, distrito Moquegua – 2020.

HE.03: El control y decisión de la gestión financiera es no adecuada en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles, distrito Moquegua – 2020.

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

En el siguiente acápite se revelan los trabajos de investigación antecesores al presente, consideramos como referencia en el contexto internacional, el estudio efectuado por López (2013) titulado “Sistema de control interno contable financiero para talleres de mecánica automotriz de la ciudad de Tulcán”, su propósito fue elaborar una propuesta de sistema de control, empleando el juicio de expertos para su validez, previamente efectuó un diagnóstico de la información financiera y contable, valiéndose de la aplicación de cuestionarios a los operarios y propietarios, considerando una muestra de ochenta y dos talleres. Concluye que, en el lugar de estudio se evidencia la ausencia de lineamientos generales respecto a procedimientos y perspectivas de la organización, así como estructura organizacional, los encuestados consideran necesaria la utilización del sistema propuesto; se difiere con la consideración del propio personal para validar una propuesta que enuncia de forma general resolver sus problemas, más no presenta de forma específica como sería su ejecución concreta.

La investigación realizada por Ortega (2014) bajo el título “Análisis y propuesta de mejora de talleres Martínez en Ribarroja”, tuvo por fin elaborar una propuesta de mejoramiento, a partir del análisis del entorno a nivel micro y macro, utilizó como técnica la revisión documental de los documentos e información financiera de la organización estudiada. Entre sus conclusiones esboza la concordancia entre la forma jurídica seleccionada y la actividad económica, en cuanto a las proyecciones realizadas, considera al negocio como rentable a largo plazo, pese a los préstamos realizados, puesto que considera la recuperación de la deuda en diez años y la generación del doble del desembolso inicial como ganancia, asimismo, maneja con cuidado la excesiva inversión en activo fijo que requiere la propia actividad, evidenciando entre sus indicadores financieros liquidez de 1,5, endeudamiento de 0,9 que compromete la autonomía financiera. Al respecto, se observa contradicción entre el periodo de recuperación y la autonomía financiera, puesto que en la práctica el periodo de diez años es excesivo y en la quinta parte del referido es que la mayoría de MYPES desierta y fracasa.

La tesis de Pérez (2009) titulada “Análisis de la gestión financiera y propuesta de un modelo de incremento de ganancias, con énfasis en la administración efectiva del capital de trabajo; para la empresa importadora automotriz Japón”, cuyo propósito fue analizar la situación financiera y presentar una propuesta para el incremento de utilidades; empleó como técnicas la revisión documental y la observación, respecto a la documentación y procedimientos llevados en la organización. Concluyendo que la forma de ejecución de procesos responde a la experiencia de los directores, más no a alguno de carácter técnico, destacando la

ausencia de las áreas de presupuesto, tesorería y finanzas, inexistencia de guías orientadoras del desarrollo de cada actividad, siendo plenamente responsables de estas actividades el administrador y gerente, situación que se refleja en el malestar de los clientes, la ineficacia e ineficiencia para alcanzar los objetivos; respecto a la operatividad, se denota que sus gastos operativos son mayores que los de la competencia, exceso en la acumulación de fondos con 2,8 en la razón de circulante, demora en la efectividad de las deudas por cobrar con 9,71 e inventarios de rotación lenta con 1,37; coincidimos con la coherencia en las recomendaciones relativas a los puntos débiles detectados, como la consideración de personal especializado y exclusivo para el manejo de fondos y cuentas pendientes, así como acciones enfocadas a ello.

La investigación de Sobalvarro (2012) denominada “Análisis financiero de un taller de mecánica automotriz durante el periodo comprendido del año 2009-2011”, su objetivo analizar bajo la perspectiva financiera un taller mecánico, considerando las áreas y los resultados económicos, basándose únicamente en la revisión documental. Concluye que las decisiones tomadas hasta el momento influyen positivamente en la rentabilidad, empero, debido a la gran inversión que implican las estructuras para el desarrollo de la actividad, el margen neto se ve afectado porque de igual forma los gastos administrativos ascienden progresivamente, destaca el establecimiento de procedimientos técnicos claros debido a la experiencia del personal, sin embargo, de forma general adolece de políticas, manuales, siendo su futuro incierto al no tener claro lo que pretende alcanzar.

2.1.2. Antecedentes nacionales

De igual forma, dentro del contexto nacional consideramos la investigación realizada por Campos (2016) titulada “Planeamiento financiero y su incidencia en la rentabilidad de la empresa servicios e inversiones Rodal SRL, año 2016”, su finalidad fue calcular la influencia del planeamiento financiero sobre la rentabilidad, utilizó las técnicas de la entrevista a los tres trabajadores y el análisis documental; entre sus conclusiones indica que la gestión de activos era inadecuada, teniendo un índice liquidez de 0,70, siendo los recursos propios el 33% y los provenientes de terceros el 67%, situación que limita su autonomía; debido a la ausencia de planeamiento y evaluaciones periódicas, las decisiones en su mayoría fueron erróneas al punto que su rentabilidad patrimonial es apenas del 17% y respecto a los activos de 6%, disminuyendo progresivamente cada año. Demuestra de forma general que la ausencia de lineamientos, planificación, incide en que las empresas no tengan claramente sus objetivos, en consecuencia, las acciones que toman o implementan no guardan coherencia, en el caso específico, las principales debilidades versaban en la inexistencia de normas de procedimientos.

El estudio de Castañeda y Reyes (2019) denominado “Gestión financiera y su influencia en la rentabilidad de la empresa industrias del Perno SAC, periodo 2017”, tuvo como objetivo la determinación de influencia de la gestión financiera sobre la rentabilidad, habiendo recogido los datos a partir de cuestionarios aplicados a una muestra de cinco trabajadores, entrevista abierta al gerente y análisis documental de la información financiera. Concluye que existe influencia entre las variables estudiadas, de modo que la ausencia de herramientas financieras genera

efectos negativos en las utilidades, de forma específica la gestión es deficiente por la ausencia de medidas de evaluación y prevención, siendo recurrentes en la demora de formulación de información financiera, desconocimiento general de los trabajadores respecto a la forma de gestión. Del estudio revisado, se cuestiona la preferencia en el uso de cuestionarios sobre la información documental, así como validar la propuesta a partir de las propias proyecciones efectuadas por el investigador, situaciones que sosiegan la información de fuentes primarias sobre las percepciones de los trabajadores.

La tesis desarrollada por Yapu (2018) titulada “Programa gestión financiera para incrementar las ventas en Lubrinegocios SAC 2018”, su objetivo fue desarrollar un programa de gestión financiera, para recopilar los datos utilizó la técnica de la encuesta, considerando como muestra a 40 trabajadores de la organización, a quienes se les aplicó el cuestionario en dos momentos, antes y después del programa, a fin de determinar la presencia de diferencias. Concluye que el programa propuesto es fundamental para el aumento de ventas, siendo la significancia = 0,000 en la t de student, resultados iguales respecto a la forma de gestión del efectivo y de los recursos financieros. En el estudio se denota la prevalencia de ítems referidos a la valoración de efectos, relaciones dadas y apreciación de cada aspecto, de modo tal que, se recurre a datos secundarios pese a tener acceso a los primarios, estos últimos debieron ser preferidos.

2.2. Bases teóricas

En la presente sección se desarrollan las teorías consideradas para la investigación.

2.2.1. Gestión Financiera

Etimología: Según Corominas (2005) el término gestión tiene origen en el compuesto latín *gestio* o *gestionis*, comprende *gestus* que hace referencia a lo concluido, el verbo *gerere* que significa hacer, y el sufijo *tio* que implica la acción y efecto; mientras que la palabra financiero es el resultante del compuesto del verbo *financiar* y el sufijo *ero*, el verbo en mención tienen raíz en el francés *financer* que significa sufragar una deuda, y en el latín *finis* que significa ponerle fin a una deuda.

Concepto: Para la Real Academia Española [RAE] (2014) es la acción y resultantes de gestionar o administrar; Pérez y Merino (2012) contempla las acciones ejecutadas con el propósito de concretizar un proyecto, implicando a su vez la dirección o administración; considerando cuatro pilares fundamentales, el primero referido a las líneas o pasos, las acciones a ejecutar, la estructura, y la toma de decisiones; mientras que Ucha (2015) lo considera como el elemento fundamental para los negocios referidos a bienes y servicios, valorándose las acciones referidas a la concertación de venta, la cantidad e incremento. Terrazas (2009) lo define como aquella actividad destinada a la planificación, organización, dirección, control, monitoreo y coordinación del uso y gestión de recursos, bajo la perspectiva de incrementar las ganancias.

Teoría: ItaúEmpresas (2019) revaloriza la importancia de la gestión financiera como herramienta para el desarrollo y sostenibilidad de los negocios, donde se miden sus ratios, obligaciones y proyecta su crecimiento; lográndose mediante la administración eficaz que controla los resultados y el flujo del dinero; asimismo, considera fundamental para ello el establecimiento de bases sólidas respecto a la forma de ejecución de las actividades y el control. Por su parte, Citibank (2006) considera que en los pequeños negocios se ha de tener información financiera certera respecto a los resultados de cada periodo que evidencia su solidez, el flujo del efectivo que muestra sus movimientos de ingreso y salida y el balance general que proporciona una vista general del negocio. Verona y Déniz (2012) consideran fundamental el estudio de la gestión financiera, puesto que podría determinar el adecuado funcionamiento de los negocios, porque decisiones erróneas los pueden conllevar a su cierre, por lo cual considera necesario el conocimiento de las fuentes de financiamiento a emplear y evaluar las inversiones con indicadores para definir su conveniencia. Stanley y Geoffrey (2001) consideran que sus principales funciones son la asignación de recursos a los tipos de activos, procurando combinar eficientemente el financiamiento y la distribución de dividendos, la cual ha de cumplir cabalmente sin descuidar la relación y dependencia con otras áreas del ente, en tal sentido deben enfocarse en las riquezas, utilidades, satisfacción de sus colaboradores, personal y clientes. Terrazas (2009) propone un modelo integral de la gestión financiera, contemplando aspectos desde la planificación hasta el proceso de toma de decisiones, con miras a la consecución de la eficacia y eficiencia en las organizaciones; la propuesta surge a partir de la imperiosa necesidad de gestionar y administrar adecuadamente los recursos, concentrándose en la vertiente de la

gestión financiera, procura que todas las acciones finalicen con su materialización económica-financiera, lo cual ha de medirse a través de una óptima administración. Desde la perspectiva de los directores de cada ente, su finalidad es incrementar al máximo la relación entre costo y beneficio, considerando para ello las políticas internas, forma de gestionar o manejar los inventarios, compras, entre otros, siendo fundamental para ello manejar con cautela y precisión la información económica, ello sin sosegar la importancia de los demás elementos como la infraestructura, capital humano, procesos y aspectos administrativos. Finalmente, precisa que el modelo en mención contiene tres fases fundamentales, la primera referida a la planificación de las actividades, finanzas y presupuesto; la segunda respecto al desarrollo y análisis de la data financiera; y la tercera, control y apoyo en la toma de decisiones; siendo las referidas tomadas en consideración como las dimensiones del presente estudio. Adicionalmente, Fajardo y Soto (2017) esboza como funciones permanentes de la variable, a la gestión de créditos, control de inventarios, movimientos de fondos, y de forma ocasional la generación de acciones u otros títulos valores semejantes, presupuesto del capital y decisiones relativas a la distribución de utilidades.

2.2.2. Planificación

Etimología: Para Corominas (2005), es un compuesto latín que significa la acción y efectos de efectuar planes, encontrándose conformado por planta que significa plan, facere que significa hacer, el sufijo ción que conlleva el efecto y acción.

Concepto: RAE (2014) lo considera como el resultante de planificar, pudiendo ser un plan enfocado en ciertos objetivos. Pérez y Gardey (2021), comprende el conjunto de esfuerzos destinados a la consecución de objetivos, para lo cual han de cumplirse rigurosamente ciertos pasos, suponiendo el trabajo en una misma perspectiva, debiendo considerar acciones para su realización y supervisión. Navarro (2009), implica la estrategia destinada a alcanzar ciertos objetivos, conllevando el proceso en que se elabora un plan. Para Terrazas (2009) esta primera fase denominada previa, es en la que se debe efectuar un análisis ex – ante.

Teoría: Terrazas (2009) la considera como la etapa fundamental de la gestión financiera, debido a que en esta se da origen a las políticas y lineamientos del ente, así como los objetivos; en tal sentido, la subdivide en: 1) actividades, consiste en elaborar un plan estratégico acorde al propósito del ente, así como la generación de un plan operativo que contiene las actividades económicas – financieras, contemplando a su vez el presupuesto que implicará su ejecución; y la 2) financiera, implica el presupuesto proyectado respecto a los gastos e ingresos. Robles (2012) considera fundamental dentro de la administración financiera la gestión de: a) capital, es decir, el manejo del activo y el pasivo circulante, donde deberá conocer con certeza sus obligaciones y los desembolsos que requiere efectuar, procurando manejar correctamente los activos y pasivos de corto plazo para preservar un nivel adecuado y evitar la insolvencia; cabe precisar que para cada rubro contempla sus componentes o cuentas conformantes; b) tesorería, se centra en el manejo de los recursos monetarios para el financiamiento operativo e inversión, determinándose los días que deben efectuarse los pagos y cobros, cautelándose las acciones referidas

al cobro, depósitos, pagos, deudas y garantizar fondos disponibles para efectuar las operaciones; c) inventarios, se concentra en mantener disponible sólo lo necesario para efectuar las ventas o producción, vinculándose a las decisiones de cuánto y cuándo comprar, además de consideraciones básicas como las técnicas de salida y valoración, debido a se centran en la disminución de inversión en este rubro, evitando el sobre almacenamiento e inmovilidad de los bienes, situación que conlleva gastos; d) cuentas por cobrar, se preocupa en mantener un nivel bajo en estas para no ser insolvente o incurrir en pérdidas merituadas por que los créditos se tornaron como incobrables, así como los descuentos dados por pronto pago, el rubro en mención se basa en los créditos que la empresa otorga a sus clientes con el propósito de incrementar sus ventas, sin embargo debe manejar con cautela las políticas de créditos y de cobros, valorando al cliente que se le otorga, las garantías, intereses, tiempo, requisitos, sanciones, entre otros.

2.2.3. Ejecución y análisis

Etimología: El término ejecución para Corominas (2005), es de raíz latín en *exsecutio* que significa cumplimiento, conformado por el verbo *exsequi* que significa continuar hasta acabar, el prefijo *ex* significa desde, el verbo *sequi* significa continuar y el sufijo *tio* que implica la acción y efecto; por su parte, el vocablo *análisis* proviene del griego *ἀνάλυσις*, que está compuesto por el prefijo *ana* que indica dirección de abajo hacia arriba, y la palabra *lysis* que significa disolución.

Concepto: RAE (2014) lo define como el resultante de ejecutar. Para Pérez y Gardey (2015) implica desempeñar o realizar algo, pudiendo ser una acción en específico o un conjunto de estas. Asimismo, Ucha (2014) define al análisis financiero como la revisión y evaluación de toda la información relativa a la contabilidad, cuentas, patrimonio, entre otros, precisando la importancia de su rigurosidad, utilización de indicadores, lo cual permite evaluar con posterioridad la calidad de toma de decisiones e implementar el mejoramiento continuo; para Pérez y Merino (2014) consiste en reconocer y dividir el todo en parte, conociendo sus principios y elementos. Terrazas (2009) la considera como una etapa de proceso.

Teoría: ItaúEmpresas (2019) considera a los indicadores financieros como los mejores estándares para tomar conocimiento de la situación de la empresa y de esa forma controlar su desempeño. Terrazas (2009), esta etapa versa en el registro de la información financiera sobre como acontece, así como la contrastación con lo presupuestado, permitiendo de esta forma el análisis valorando los ratios de liquidez, patrimonio, endeudamiento, entre otros. Gutiérrez y Tapia (2016) aluden el inicio de la liquidez en aquella unidad de valor con que se trabaje para el intercambio o maneras de depósito, considerándose como la forma de medición de los activos circulantes, por su parte los ratios referidos al corriente, prueba ácida y razón líquida, evidencian la capacidad del ente para la liquidación de sus compromisos en un plazo corto, siendo de esta forma determinante cuando se evalúa la capacidad financiera de un ente frente a las cambiantes condiciones del mercado y para reducir los riesgos frente alguna insuficiencia de recursos; mientras que los referidos a la rentabilidad, evalúan la capacidad del ente para poder

beneficiar a los accionistas después de deducirse la renta, determinar la utilidad respecto a lo vendido y gastos efectuados, lo cual demuestra la calidad de gestión respecto a los rendimientos alcanzados por el capital durante un periodo de tiempo determinado; es así que sugieren la evaluación de ambos indicadores, ya que aunque una empresa tenga alta rentabilidad podría tener liquidez baja, lo que evidenciaría que su precio es superior a su costo, pero no es capaz de asumir sus deudas debido a alguna reinversión, ampliación de mercado; pudiendo ocurrir incluso lo contrario, donde las empresas tienen fondos pero no son rentables, situación que suele ocurrir cuando se efectúan liquidaciones considerando el costo variable y no los costos fijos. De tal forma, dentro de la liquidez contempla a la razón corriente como al indicador de la capacidad de liquidez del ente frente a sus obligaciones en corto plazo, bajo la posibilidad que sus acreedores le exijan el pago inmediato, mientras que la prueba ácida es más estricta porque discierne entre los activos y se centra en los de mayor liquidez, en esta última considera como mínimo un coeficiente de 0,7, asimismo la razón líquida hace referencia a los activos más líquidos, considerándose como tales, a los que se efectivizan en un periodo inferior a tres meses, sin embargo un valor alto puede resultar contraproducente debido a que evidencia la presencia de recursos improductivos; respecto a los rubros financieros, distingue al activo corriente como aquellos que pueden efectivizarse en menos de un año y pasivo de carácter corriente como aquellas obligaciones o compromisos asumidos que han de cancelarse en un periodo igual o menor a un año, a los inventarios como aquellos bienes físicos que pueden ser comercializados para la satisfacción de una demanda futura dentro del ciclo regular, al efectivo como la unidad universal aceptada para pagos y ahorro, considerado como el más líquido

debido a que puede ser utilizado de forma inmediata; por su parte, los indicadores de rentabilidad inicialmente se desarrollan bajo la perspectiva crediticia puesto que para el otorgamiento de créditos se exigía la presentación de estados financieros y surge la necesidad de establecer medidas que permitan efectuar comparaciones entre empresas; entre sus indicadores se encuentra la rentabilidad financiera que permite medir las utilidades que evalúa el rendimiento de la empresa y su capacidad para con sus propietarios, discerniendo entre estas con mayor rigidez al excluir gastos operativos e impuestos, de forma sucesiva. Adicionalmente, Guzmán (2018) entre las razones financiera desarrolla la solvencia donde se evalúa el nivel de endeudamiento, precisando en qué medida los activos estarían siendo financiados por los pasivos, calculándose el riesgo que el ente asume; y la eficiencia que versa en la evaluación del uso de los activos en función de lo invertido, donde se toma en consideración la administración dada por los propietarios o su desempeño organizacional, respecto a la rotación de los activos, existencias. Asimismo, considera que los indicadores son ventajosos al viabilizar el desarrollo de la planificación y ejecución, sirviendo como orientador en el proceso de toma de decisiones para elegir la mejor alternativa, así como la detección de falencias, empero, es necesario conocer su importancia y combinación adecuada para valoración, puesto que por sí solas y de forma individual no son concluyentes.

2.2.4. Control y decisión

Etimología: Para Corominas (2005), proviene del francés controle, el cual deriva de contre role que significa contra el rollo, entendiéndose al rollo como aquel papel duplicado del original, el cual era empleado para constatar la autenticidad del

original; y la palabra decisión que viene del latín decisio que significa opción de elegir entre diversas posibilidades, conformado por el prefijo de que hace referencia a la dirección, caedere que significa cortar, y el sufijo ción que significa acción y efecto.

Concepto: Para Ucha (2014), en el margen de una entidad implica las acciones, procesos, normas y demás, destinados a la prevención de riesgos o complicaciones. Pérez y Gardey (2020), hace referencia a acciones de verificación, inspección, incluso de intervención. Por su parte, al hacer referencia al vocablo decisión, Pérez y Merino (2013), pudiendo ser empleado como una acción destinada a dar inicio o fin a una situación. Bembibre (2010) lo considera como el proceso cognitivo mediante el que se escoge como accionar o comportarse frente a determinadas situaciones. Terrazas (2009) la relaciona como una fase de análisis posterior, ya que versa en el monitoreo de las actividades realizadas para el funcionamiento de la entidad, así como cautelar el proceso de decisión.

Teoría: Terrazas (2009), en esta se concretiza todo el proceso de gestión, considerando que anteriormente se centró en la generación de información y la adopción de mecanismos adecuados, finalmente se efectúa la evaluación y proyección del proceso, enfocado en monitorear el avance y cada acción; conllevando de forma específica el control físico a nivel parcial y total, de todas las actividades consideradas. Según Robles (2012) es necesario cautelar el manejo del capital de trabajo, determinando por el activo y pasivo corriente, además presentan dos tipo de reglas; la primera denominada liberal porque se caracteriza en que el

pasivo corriente debe ser empleado para el financiamiento de cuestiones de carácter eventual o de temporada, y el de carácter no corriente para aquellos requerimientos fijos como en el caso de equipos, maquinarias y otros similares; y la segunda de carácter conservador, donde el activo corriente incluso se financia mediante el pasivo no corriente, resultando que el capital de trabajo permite cubrir todas las obligaciones sin mayor problema, sin embargo, al mantener niveles altos de capital las utilidades disminuyen y el riesgo es minimizado; respecto a tesorería se debe garantizar la plena disponibilidad de fondos para asumir las obligaciones de forma inmediata. En tesorería sugiere llevar registro y control de todos los desembolsos necesarios para la continuidad del funcionamiento del ente, así como de los ingresos, lo cual permite establecer el saldo necesario para cubrir los gastos comunes aunado a un colchón que permita cubrir gastos imprevistos, estos último pueden ser ocasionados por operaciones precautorias frente algo fortuito, o de oportunidad cuando se presentan beneficios no previstos, para lo cual es necesario conocer el ciclo de la empresa, tanto en términos económicos como temporales, de modo que en las comerciales por ejemplo, al vender un artículo se debe cubrir el costo de su adquisición aunado a los gastos relaciones para su venta y la ganancia, y cuando se efectúa el pedido a tomarse en consideración el tiempo que demora desde la generación del pedido hasta su recepción; de igual forma se cautela la forma de resguardo de los bienes para mantenerlos en óptimas condiciones y evitar pérdidas; en cuanto a las cuentas exigibles, se valora que dependiendo de la actividad económica podría encontrarse en el supuesto que no otorgan créditos y todas las operaciones son cobradas al contado; y en el caso de otorgamiento se valora el carácter referido al comportamiento anterior frente a las obligaciones, la

capacidad de pago, la tenencia de capital o recursos para asumir el crédito, colaterales respecto a las garantías tangibles con las que puede respaldarse, y las condiciones respecto al entorno que pudiera vulnerar a la entidad.

2.3. Marco conceptual

-Gestión financiera: Terrazas (2009), actividad destinada a la planificación, organización, dirección, control, monitoreo y coordinación del uso y gestión de recursos, bajo la perspectiva de incrementar las ganancias.

-Planificación: Terrazas (2009) esta primera fase denominada previa, es en la que se debe efectuar un análisis ex – ante.

-Ejecución y análisis: Terrazas (2009), esta etapa versa en el registro de la información financiera sobre como acontece, así como la contrastación con lo presupuestado, permitiendo de esta forma el análisis valorando los ratios.

-Control y decisión: Terrazas (2009) la relaciona como una fase de análisis posterior, ya que versa en el monitoreo de las actividades realizadas para el funcionamiento de la entidad, así como cautelar el proceso de decisión.

CAPÍTULO III:

MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

A fin de establecer los parámetros metodológicos de la investigación, para el presente capítulo se tomó en consideración a los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014), en tal sentido, la investigación tiene corte transversal porque la información se recogió en un solo momento.

Es de alcance descriptivo porque se efectuó un diagnóstico situacional de la gestión financiera en el lugar de estudio.

Es univariable, porque sólo se consideró una variable, denominada gestión financiera.

3.2. Diseño de investigación

La investigación es de diseño no experimental porque la tesista no interfirió, se recogieron los datos en su estado natural.

3.3. Población y muestra

La población es definida como el grupo de casos que guardan similitud respecto a sus características, y la muestra como una porción que la representa.

De esta forma, la población se encontró conformada por las empresas prestadoras de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles de la ciudad de Moquegua, correspondiente al año 2020. Por su parte, la muestra fue no probabilística por conveniencia, considerándose únicamente a aquellas empresas que otorgaron la autorización y facilidades para la realización de la investigación, accediéndose a: El Auto Feliz, Clínica Automotriz del Sur EIRL, IMELCONS EIRL, NEUMASUR SA Fuerza Motriz, Multiservicios e Ingeniería Fuerza Motriz SRL, y Dúo Mecánico.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

A efectos de recabar la información documental y situacional de la empresa, se consideran dos técnicas: la revisión documental respecto a la documentación e información financiera, la cual se recogerá con la guía de revisión documental; mientras que se determinará el estado de las políticas y acciones implementadas mediante la observación, valiéndose del instrumento de guía de observación.

Tabla 2:

Escala de las fichas de observación

Valor	Categoría
5	Cumplimiento muy superior
4	Cumplimiento superior
3	Mediano cumplimiento
2	Inferior cumplimiento
1	Muy inferior cumplimiento

Nota: Elaboración propia.

Cabe precisar que, para la elaboración de los instrumentos se tomó en consideración la validez de contenido respecto a las teorías analizadas.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de datos se utilizó la estadística descriptiva, donde se revelaron los datos mediante tablas y gráficos; y la comprobación de las hipótesis planteadas se realizó mediante la determinación de la media, desviación estándar y de error promedio. El procesamiento se efectuó mediante dos softwares, Microsoft Excel 2016 y SPSS V25.

Tabla 3:

Baremo de la variable y sus dimensiones

Valor	Categoría
81% - 100%	Muy adecuada
61% - 80%	Algo adecuada
41% - 60%	No adecuada
21% - 40%	Algo inadecuada
1% - 20%	Muy inadecuada

Nota: Elaboración propia.

CAPÍTULO IV:

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados por variable

El Dúo Mecánico, es una pequeña empresa dedicada al mantenimiento y reparación de unidades móviles, clasificando sus servicios como, a) electrónico, b) reparación de motores, c) suspensión frenos y cajas, d) mantenimiento como el cambio de aceite, filtro, y similares, y e) venta de repuestos y suministros; precisando que los servicios que presta involucran el diagnóstico, reparación y cambio de la parte mecánica, englobando los sistemas, a) de admisión de aire del motor (elementos filtrantes y tubería), b) de dirección (volante, caja y barra de dirección, varilla central), c) de distribución (válvulas y muelles, árbol de levas), d) de enfriamiento (por aire y líquido refrigerante), e) de escape (válvulas de escape, sensores de oxígeno, convertidor catalítico, silenciador, resonador), f) de frenos (de piso y de mano; con actuadores de tambor o disco), g) de ignición (encendido del vehículo), h) de inyección (filtros, inyectores), i) de lubricación (cigüeñal, árbol de levas, engranes de distribución), j) de suspensión (mecanismos de soporte, amortiguadores, barras estabilizadoras); los neumáticos solo se diagnosticarán, k) de transmisión (embrague, caja de velocidades, diferencial), l) eléctrico (baterías,

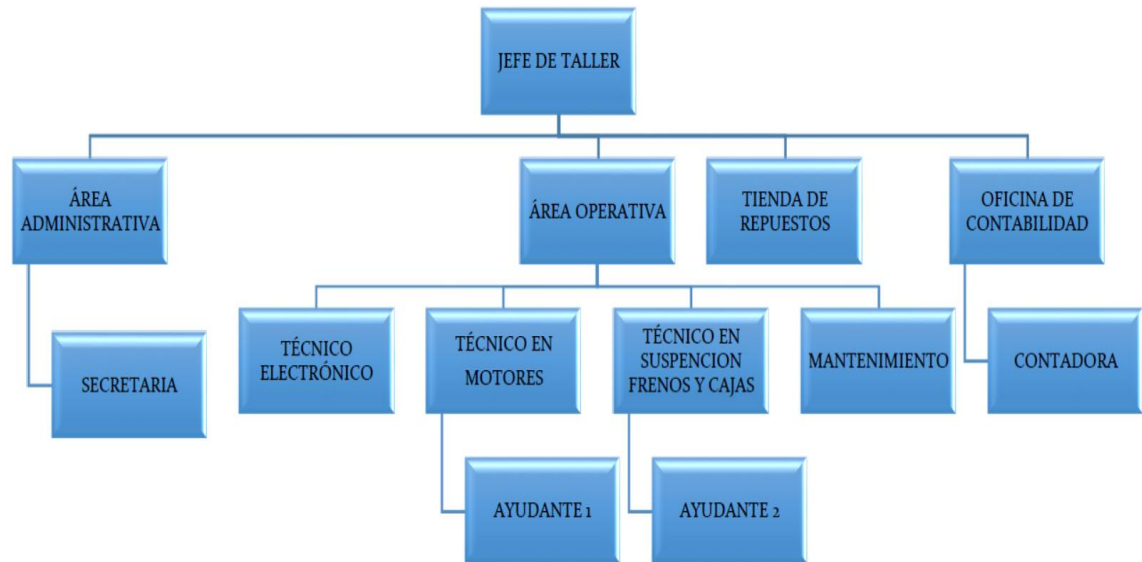
alternador, motor de arranque, sistema de encendido, sistema de iluminación). Entre los servicios más comunes se encuentran, afinaciones de motor, instalación de baterías, revisión, limpieza, ajuste y cambio de frenos, cambio de aceite mineral y sintético para motor, arreglo del sistema de enfriamiento del motor, sólo diagnóstico del sistema de escape, inspección y cambio de suspensiones, cambio de amortiguadores, cambio de catalizadores catalíticos, instalación de focos, instalación de limpia parabrisas, diagnóstico y cambio de embrague, diagnóstico del vehículo por medio de escáner, diagnóstico y cambio de transmisiones automáticas y manuales, diagnóstico y cambio de muelles, reparación de motores, diagnóstico y cambio de direcciones hidráulicas.

Se denota la ausencia del establecimiento de lineamientos internos para su administración, como la determinación de misión, visión, objetivos y establecimiento de manuales o políticas, razones por las que no se efectúa control de inventarios de forma eficiente, denotándose desorden, ausencia de programación de compras, exceso de comprobantes de pago anulados; además cuenta con personal dedicado a la ejecución de los servicios y una secretaria, sin embargo ninguno es considerado en planilla y las funciones de carácter administrativo y técnico no son adecuadamente distribuidas por lo que se genera desorden y confusión; respecto a sus características tributarias, pertenece al régimen especial y se encuentra obligada al pago de impuesto general a las ventas y renta, las declaraciones periódicas las efectúa mediante la contratación por servicio de un contador externo.

De la observación de procesos en la empresa, se identifican siete; 1) registro, los vehículos llegan de distintas formas como, sin avisar, cuando conciertan una cita para su unidad móvil y cuando son remolcados por algún desperfecto en carretera; 2) inspección, los datos del vehículo se registran en un cuaderno, el jefe del taller realiza la revisión previa de la unidad para determinar las averías y otros datos de interés, en función de ello designa al técnico idóneo para dar solución al problema, según sea de carácter eléctrico, motor, suspensión, frenos, caja o mantenimiento; 3) estimación del presupuesto, el técnico designado realiza una proforma y estima el costo de los repuestos e insumo que necesitará; 4) autorización del cliente, el cliente acepta el costo de la reparación y/o mantenimiento, el mecánico inicia la reparación, donde algunos de los repuestos e insumos son adquiridos en la misma empresa o por pedido, en este último caso, son traídos desde Arequipa o Lima; 5) comienzo de la reparación, el técnico designado empieza a ejecutar la reparación, donde por lo general no se efectúan variaciones sobre lo estimado, sin embargo, pueden surgir imprevistos que implican excedentes en lo estimado, ante este supuesto se le comunica de forma inmediata al cliente para evitar malentendidos; y 6) finalización de la reparación, culminada la reparación, el jefe del taller constata el servicio prestado y realiza una prueba del vehículo en carretera, seguidamente la unidad pasa por el lavado y es entregada al cliente.

Figura 1

Organigrama del Dúo Mecánico.



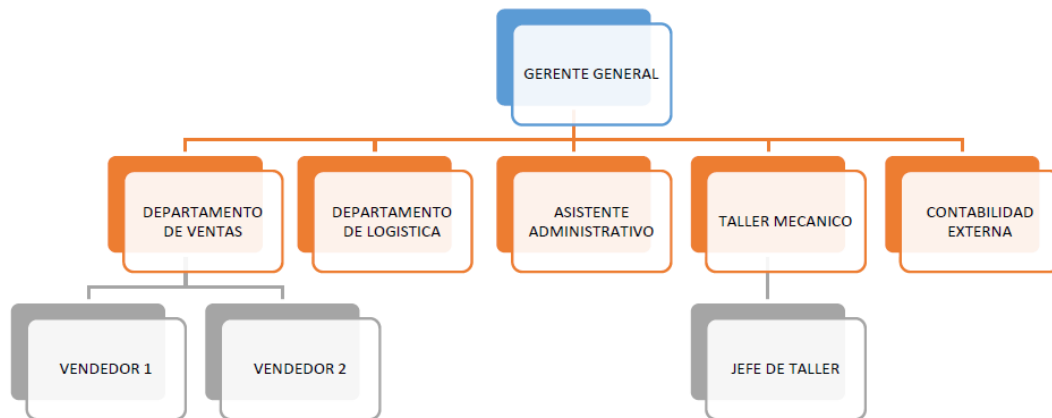
Nota: Elaboración propia.

El Auto Feliz es una empresa dedicada en un 70% a la venta de repuestos en la ciudad de Moquegua y el 30% realiza mantenimientos de vehículos en su taller ubicado en san Antonio, es la tienda más grande de repuestos de la ciudad de Moquegua teniendo una muy buena aceptación por los clientes, siempre está llena de clientes; tiene como misión: Somos una empresa dedicada a atender las necesidades de repuestos y servicios en el mercado automotor a través del mejor equipo humano, brindando un excelente servicio de venta, post venta. Somos distribuidores de repuestos originales y alternativos de calidad con precios competitivos. Mientras su visión, ser la mejor empresa importadora y comercializadora de repuestos automotrices en el Sur del Perú, brindando un excelente servicio en venta y post-venta, generando valor agregado para nuestros clientes. Sin embargo, se denota que no cuenta con objetivos, proceso de atención,

ni políticas o lineamientos internos; además, su régimen tributario es el Régimen MYPE y presta servicios de, a) venta de Repuestos Automotriz, y b) mantenimiento y cambio de aceite para vehículos.

Figura 2

Organigrama de El Auto Feliz.



Nota: Elaboración propia.

La empresa Clínica Automotriz Del Sur E.I.R.L es una empresa que se dedica al mantenimiento y reparación de vehículos, siendo uno de los proveedores de servicios de mecánica más grandes de la ciudad ya que trabaja con muchas instituciones del sector público. Empezó hace 17 años, inició como una sucursal de Talleres Luque, luego el 2013 se independizó como CLINICA AUTOMOTRIZ EIRL, cuenta con 02 operarios altamente especializados en lo que es servicios de Reparación de Vehículos, dando oportunidad a jóvenes practicantes del Tecnológicos de la Región de Moquegua. Tiene por misión, que los trabajos sean de Calidad y el cliente se vaya muy satisfecho; y su visión, tener la tienda de repuestos más grande de la región Moquegua. Por su parte, sus objetivos son: a)

incrementar las ventas cada año, b) brindar más servicios a las entidades públicas de la Región Moquegua, c) lograr una mayor participación en el mercado, y d) capacitar al personal de ventas sobre el buen servicio. Asimismo, cabe precisas que no cuenta con procesos de atención, política o lineamientos internos, ni organigrama, y se encuentra en el régimen tributario General, razón por la que cuenta con estados financieros, y presta servicios de, a) reparación de Vehículos, b) venta de Repuestos, y c) venta de lubricantes.

Multiservicios e ingeniería Fuerza Motriz SRL, es una empresa que tiene tienda de repuestos y al mismo tiempo taller, ambos negocios funcionan de buena manera, han ido creciendo poco a poco, los que atienden son los mismos dueños. Inició el 17 de Febrero del año 2012 como MULTISERVICIOS E INGENIERIA FUERZA MOTRIZ S.R.L ofreciendo a la Ciudad de Moquegua tres servicios básicos de mantenimiento: a) predictivo (que es vital para la seguridad y buen funcionamiento de los vehículos, además, de tener los vehículos en condiciones óptimas contribuye a mitigar los riesgos de accidentes como consecuencia del mal estado del vehículo, así como reducir averías mayores y más costosas), b) preventivo y de rutina (ayuda a mantener el vehículo en funcionamiento, evitando cualquier tipo de inactividad y gastos por fallas imprevistas, así como para mantener registros precisos de inspecciones pasadas e informes de servicio), c) correctivo (como son las reparaciones o sustituciones de aquellos componentes del vehículo que han dejado de funcionar o ya no lo hacen adecuadamente), y d) también cuentan con la línea de lubricentro, venta de aceites, y cambio de aceites; en el 2015 la empresa con una inyección importante de capital logra remodelar su propio local e

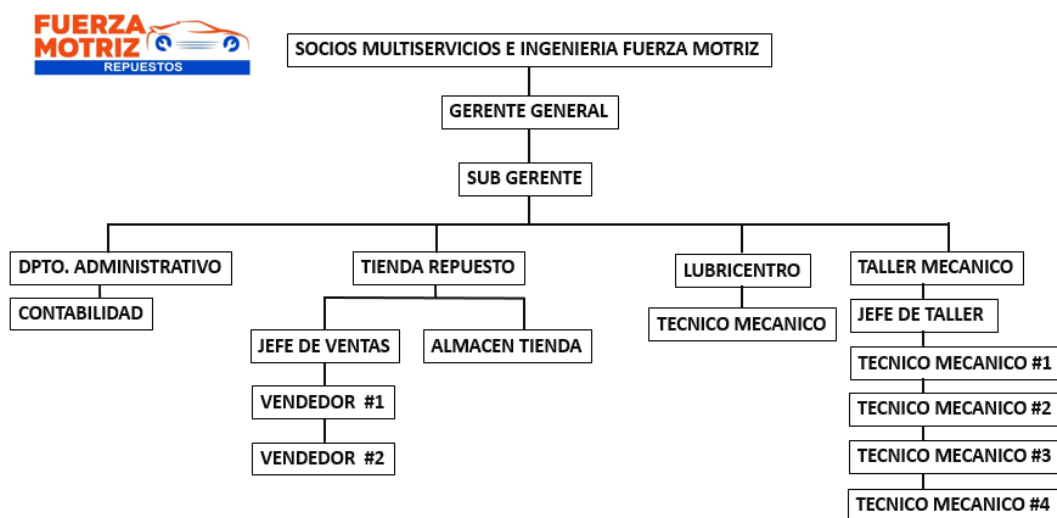
implementar el taller con herramientas y maquinaria de última generación, lo cual permite posicionarla y ser una importante alternativa tanto para el consumidor final, empresas y entidades públicas; es así que, son los hijos quienes empiezan a tomar la batuta de la empresa desde el año 2018 tomando la decisión de abrir una tienda de repuestos en base a la gran demanda de sus clientes que siempre solicitaban la adquisición de los repuestos a la Ciudad de Arequipa o Tacna, ya están más de 4 años en el mercado Automotriz de la Ciudad de Moquegua, contando con un gran prestigio y reconocimiento como una de las empresas más Grandes de la ciudad.

Tiene por misión, somos una empresa dedicada a atender las necesidades de repuestos y servicios en el mercado automotriz a través del mejor equipo humano, brindando un excelente servicio de venta, post venta. Somos distribuidores de repuestos originales y alternativos de calidad con precios competitivos en nuestra ciudad y sur del país; y su visión, ser la mejor empresa comercializadora de repuestos automotrices en Moquegua, brindando un excelente servicio en venta y post-venta, generando valor agregado para nuestros clientes y sus vehículos; mientras que su objetivo general es crear una empresa de mecánica automotriz y venta de repuestos, enfocándose en ofrecer el mejor servicio a clientes en general como una alternativa de servicio de buena calidad y venta de repuestos originales, y sus específicos: a) mantener en óptimas condiciones los vehículos de nuestros clientes y futuros clientes, mediante mantenimientos preventivos y específicos, inspecciones y mejoras. Así como la venta de repuestos originales y darle el seguimiento a cada vehículo, para brindar un mejor servicio de calidad, b) establecer las tareas de mantenimiento para los vehículos de los clientes tomando

como base estándares de calidad, c) brindar una nueva forma de los servicios de mecánica automotriz con una base de registro y servicio a cada vehículo, d) brindar la venta de repuestos originales para cada marca de vehículo y así brindar un soporte técnico con repuestos en Stock para agilizar el servicio mecánico, y e) contar con los mejores equipos de mantenimiento para asegurar un trabajo de calidad. Adicionalmente, no cuenta con procesos de atención, ni políticas internas, y pertenece al régimen tributario especial, contando con estados financieros.

Figura 3

Organigrama de Multiservicios e ingeniería Fuerza Motriz SRL.



Nota: Documentación de la empresa analizada.

La empresa Implementaciones electromecánicas y construcciones EIRL es una empresa bastante grande en la ciudad de Moquegua teniendo una flota de vehículos las cuales prestan servicios a las empresas mineras de la ciudad de igual manera realiza mantenimiento a los vehículos de las empresas mineras.

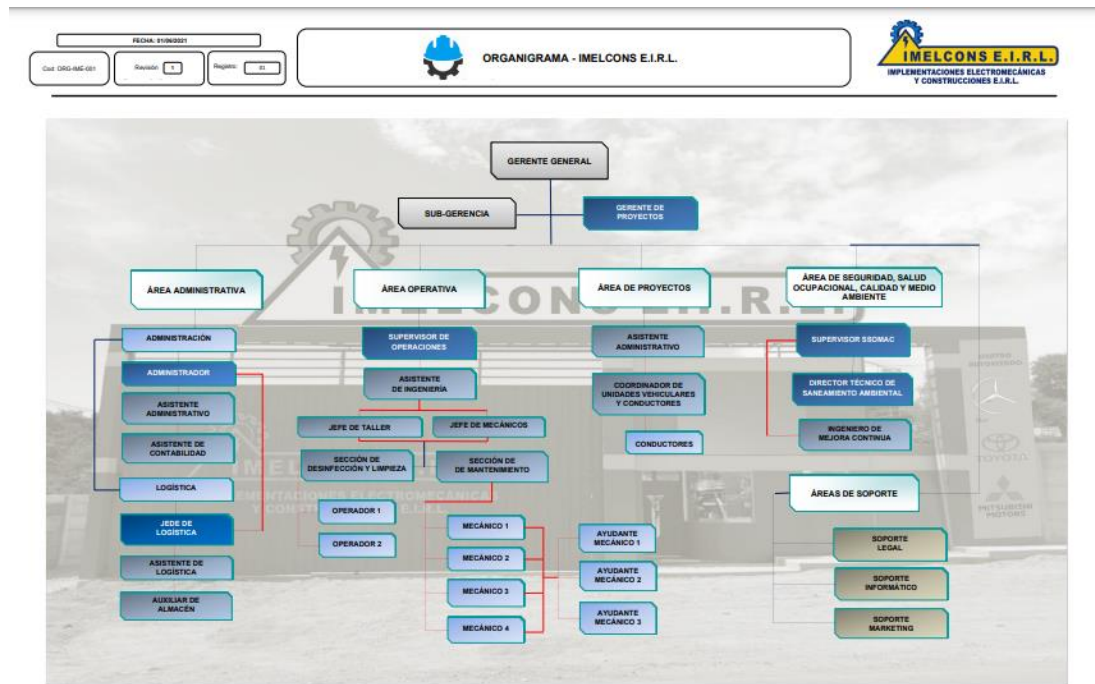
IMELCONS E.I.R.L., es una empresa especializada de la región Moquegua en brindar los servicios de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de unidades móviles, Alquiler de Unidades Móviles, Transportes de Personal, Obras Electromecánicas, Obras Civiles, Venta de Repuestos vehiculares a nivel Local, Regional y Nacional. Su misión es: utilizamos la tecnología para brindar servicios seguros, eficientes, e innovadores, brindando un servicio integral de calidad, respaldados con la confianza de nuestros clientes y aliados estratégicos relacionados con nuestros servicios, creando oportunidades de crecimiento personal de nuestro valioso capital humano, agregando valor a nuestros grupos de interés. Su visión es, ser proveedor líder a nivel regional y sur del país en servicios integrales de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de unidades móviles, Alquiler de Unidades, Transporte de Personal, Obras Electromecánicas, Obras Civiles, Venta de Repuestos vehiculares, en los sectores minería, industria y construcción; con liderazgo a través del trabajo orientado al logro de objetivos y estándares de seguridad, salud ocupacional, calidad y medio ambiente.

Los servicios que presta son: a) mantenimiento preventivos y correctivos, b) evaluación y diagnóstico con escáner, c) venta de repuestos e insumos, d) mantenimiento eléctrico, e) lavado a alta presión y pulverizado a Unid., f) implementación y equipamiento de Unidades Vehiculares, g) alquiler de unidades de transporte, h) desinfección de Unidades Vehiculares, oficinas y diversos ambientes, e i) negocios y Proyectos en general. Sus funciones se ven orientadas por los siguientes lineamientos internos: a) satisfacer las necesidades de nuestros clientes, cumpliendo con los requisitos, protocolos en diferentes proyectos

Industriales, Mineros, Transportes establecidos en el servicio brindado por nuestra empresa, b) proteger la integridad y salud de nuestros colaboradores, previniendo accidentes, incidentes y enfermedades ocupacionales relacionadas con el trabajo, asumiendo el compromiso de garantizar un ambiente de trabajo seguro, responsable y saludable mediante el cero daño en todos nuestros servicios realizados, c) promover la participación y consulta de nuestros trabajadores y sus representantes, en el desarrollo de nuestro Sistema Integrado de Gestión, especialmente en lo relativo a la Seguridad y Salud Ocupacional en el trabajo, d) contribuir con la colectividad y el entorno Medio Ambiental con un sentido de Responsabilidad Social Empresarial, generando valores de colaboración entre nuestros trabajadores en favor de los mismos y nuestros clientes minimizando los aspectos e impactos Ambientales generados en la ejecución de nuestros servicios, e) cumplir los requerimientos legales que nuestra organización deba aplicar en materia de Seguridad, Salud Ocupacional en el Trabajo, Medio Ambiente y Calidad, f) ejecutar nuestras actividades, considerando la capacitación, concientización y compromiso de los trabajadores, orientados a la mejora continua de nuestro Sistema de Gestión Integrado de Seguridad, Salud en el Trabajo, Medio Ambiente y Calidad, g) la empresa IMELCONS E.I.R.L., procura revisar con continuidad su política de Seguridad, Salud Ocupacional, Calidad y Medio Ambiente para que mantenga su idoneidad y difundirla para que el personal de todos los niveles pueda comprender y cumplir los compromisos formulados. No cuenta con objetivos ni procesos de atención, se encuentra en el régimen tributario general y cuenta con estados financieros

Figura 4

Organigrama de IMELCONS E.I.R.L.



Nota: Documentación de la empresa analizada.

Neumáticos y servicios del sur SA es una empresa que realiza la venta de llantas al por mayor y al menor, prestando el servicio de la venta de las mismas a empresas mineras y del sector público, asimismo, al público en general, igual manera tiene una muy buena aceptación en la ciudad de Moquegua. Su misión es satisfacer las necesidades de nuestros clientes ofreciendo llantas de óptima calidad y precio competitivos, con personal capacitado y procesos internos que garantizan la confiabilidad y calidad de los servicios brindados. Sostenibilidad de la relación de nuestros clientes actuales y buscar un crecimiento constante. Su visión es, mantenernos como la empresa líder en el servicio automotriz por nuestra calidad, innovación, trayectoria y prestigio a nivel de la región sur. Su objetivo corporativo

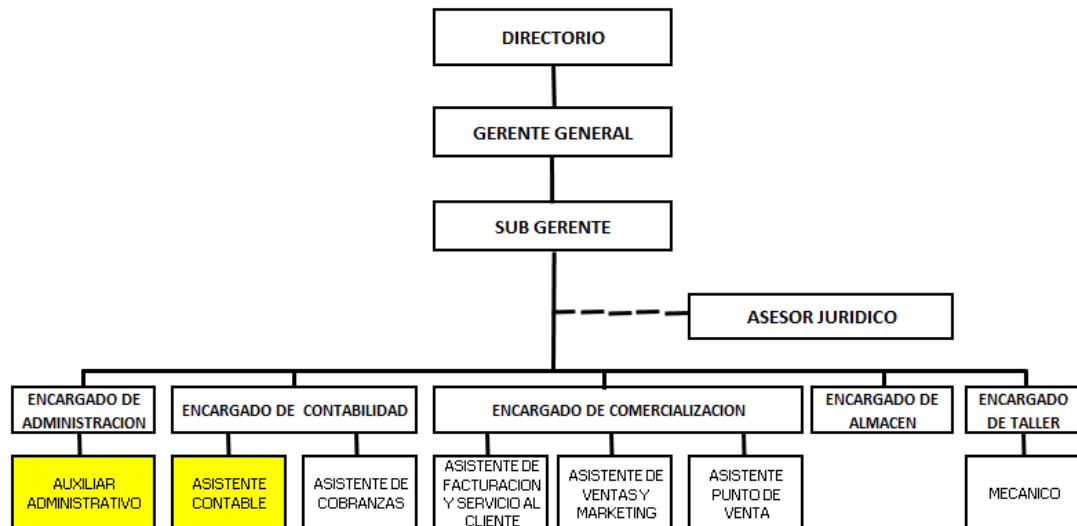
es, posicionar a la empresa Neumáticos & Servicios del Sur S.A. a través de satisfacer a los clientes, vendiendo productos y servicios bajo normas de calidad, generando satisfacción tanto a sus clientes internos como externos. Sus objetivos generales: incrementar las ventas cada año, impulsar el buen servicio en toda nuestra empresa, lograr una mayor participación en el mercado, ser líderes en el rubro de las llantas; y sus específicos, elevar las ventas en un 20% en el próximo año, capacitar al personal de ventas sobre el buen servicio, en los meses siguientes, apertura de 1 punto de venta en el próximo año, crear una campaña publicitaria en los próximos 2 meses. Tiene como lineamientos internos: las líneas de autoridad que predominan en la organización son directas y verticales, esto es, un nivel subalterno rinde su actuación y decisión a la autoridad inmediata superior, tanto en deberes como en responsabilidades, sin menoscabar su iniciativa y creatividad en la labor que realiza; la responsabilidad general y fundamental en la Organización, reside en el compromiso de brindar un óptimo y excelente servicio de calidad a nuestros clientes tanto internos como externos y comunidad social, con contenido ético, metodología de trabajo y creatividad, para formar líderes capaces, afrontar, asumir retos y responsabilidades; la coordinación, se realiza considerando la afinidad de funciones y responsabilidades, así como el logro de objetivos y metas de cada unidad orgánica, estimulando esfuerzos conjuntos y el trabajo en equipo.

Presta los servicios de, el servicio de enllante y parchado de neumáticos de camionetas, buses, camiones y de maquinaria pesada; asesoramiento técnico y servicios; venta de neumáticos para motocicleta hasta neumáticos para actividad

minera; comercializamos aros de aleación en las mejores marcas; y pertenece al régimen MYPE Tributario.

Figura 5

Organigrama de NEUMASUR SA.



Nota: Documentación de la empresa analizada.

4.1.1. Variable: Gestión financiera

Tabla 4:

Gestión financiera

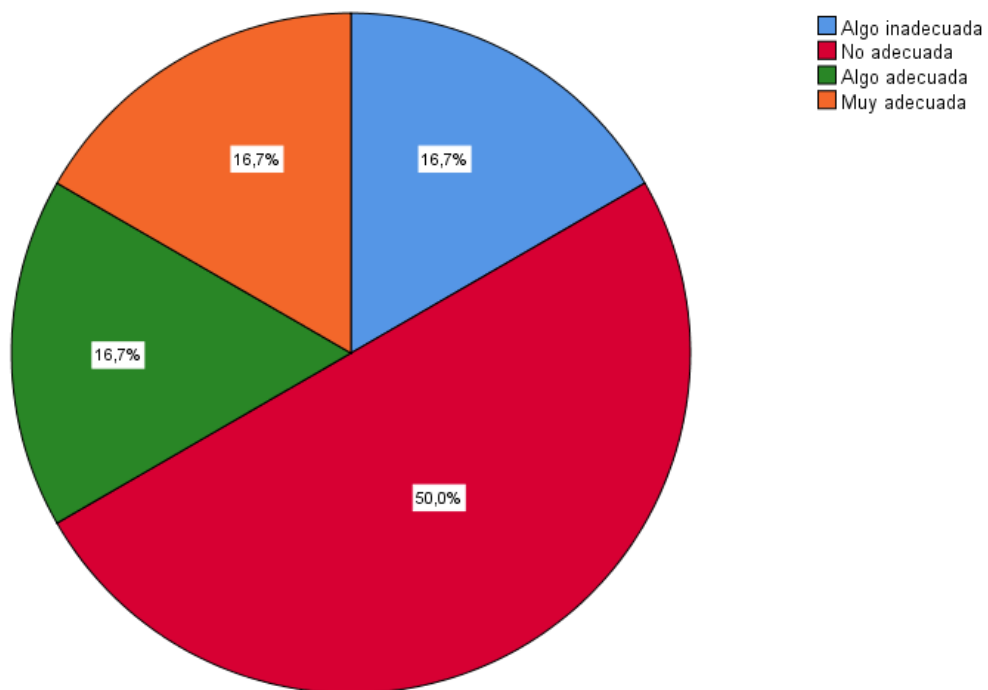
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Algo inadecuada	1	16,7	16,7
No adecuada	3	50,0	66,7
Algo adecuada	1	16,7	83,3
Muy adecuada	1	16,7	100,0
Total	6	100,0	

Nota: Elaboración propia.

En la tabla 4 se muestran los resultados de la gestión financiera, la misma que fue analizada a partir de sus dimensiones planificación, ejecución y análisis, y, control y decisión, donde, la mayoría se encuentra concentrada entre las categorías algo inadecuada y no adecuada, ascendiendo al 66,7%, situación que denota la ausencia de consideración de acciones relativas a la gestión de recursos para la maximización de recursos; de forma detallada se puede apreciar que el 16,7% es algo inadecuada, seguido del 50,0% correspondiente a no adecuada, el 16,7% algo adecuada y el 16,7% muy adecuada. A nivel de dimensiones, la planificación es la que se encuentra en peor situación, mientras que la dimensión ejecución y análisis es la que muestra mejores resultados.

Figura 6

Gestión financiera.



Nota: Tabla 4.

El gráfico revela que apenas el 16,7% se encuentra en el nivel muy adecuada, lo que refleja una situación crítica en las empresas estudiadas, respecto a su gestión financiera.

4.1.2. Dimensión 1: Planificación

Tabla 5:

Planificación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	1	16,7	16,7
No adecuada	3	50,0	66,7
Algo inadecuada	1	16,7	83,3
Muy adecuada	1	16,7	100,0
Total	6	100,0	

Nota: Elaboración propia.

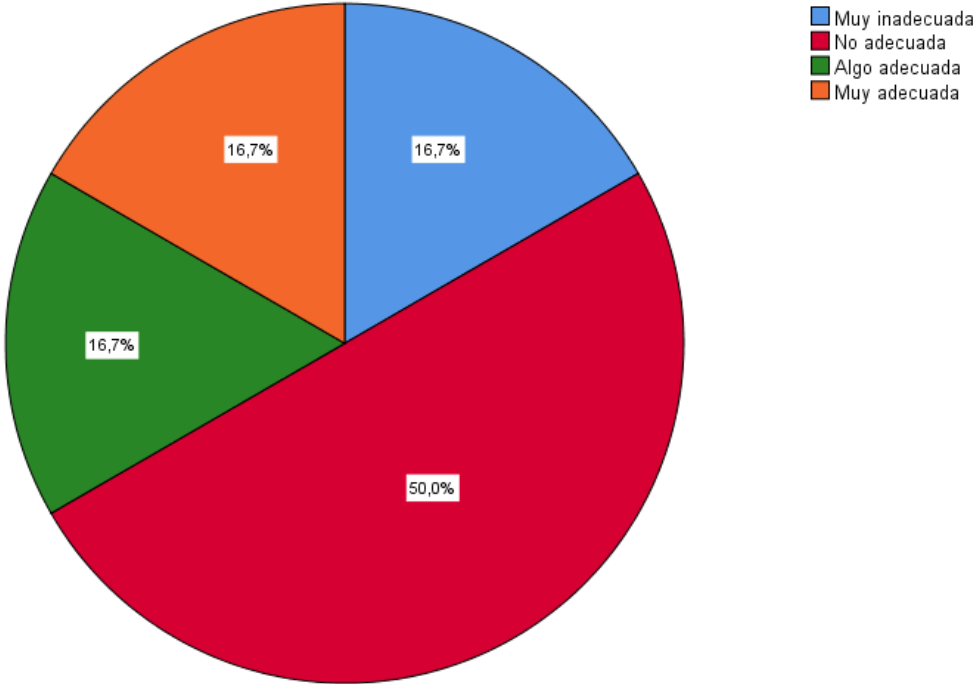
+

La planificación fue estudiada desde sus dimensiones que consideran actividades de carácter genérico y netamente financiero, donde estas últimas son las que peor se encuentran, siendo a nivel de dimensión muy inadecuada con un 16,7%, seguido de 50,0% en el nivel no adecuada, mientras que el 16,7% se encuentra en el nivel algo inadecuada y el 16,7% es muy adecuada. Del referido se resaltan las principales deficientes encontradas frente a la ausencia de misión, visión, objetivos, políticas administrativas para manejo de fondos y créditos, y la informalidad de sus procedimientos, siendo estos últimos transferidos a los trabajadores de forma verbal o en la práctica, por su parte, no existen proyecciones de ingresos, se desconoce el

punto de equilibrio y, por ende, los gastos fijos tampoco son considerados en cada servicio.

Figura 7

Planificación.



Nota: Tabla 5.

El gráfico revela que la mayoría de criterios analizados en la dimensión planificación se ubican entre los niveles muy inadecuada y no adecuada.

4.1.3. Dimensión 2: Ejecución y análisis

Tabla 6:

Ejecución y análisis

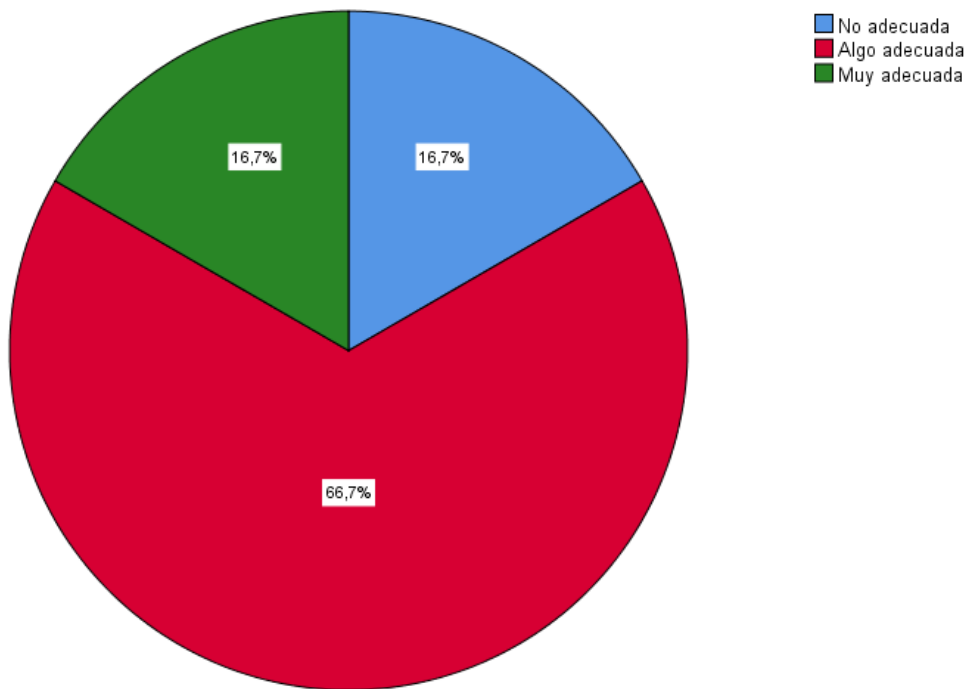
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No adecuada	1	16,7	16,7
Algo adecuada	4	66,7	83,3
Muy adecuada	1	16,7	100,0
Total	6	100,0	

Nota: Elaboración propia.

En la tabla se encuentran los resultados de la segunda dimensión, la que fue abordada a partir de la observación de los indicadores financieros de liquidez, gestión y endeudamiento; de la tabla se advierte que el 16,7% se encuentra en el nivel no adecuada, seguido de 66,7% correspondiente a algo adecuada y el 16,7% en el nivel muy adecuada. Al respecto, se evidenció exceso de activo ocioso, especialmente concentrado en cuentas por cobrar donde no se aplica ninguna política de cobranza o para efectivizarlas.

Figura 8

Ejecución y análisis.



Nota: Tabla 6.

El gráfico 8 muestra que, para la segunda dimensión, la mayoría de registro se encuentra en el nivel algo adecuada.

4.1.4. Dimensión 3: Control y decisión

Tabla 7:

Control y decisión

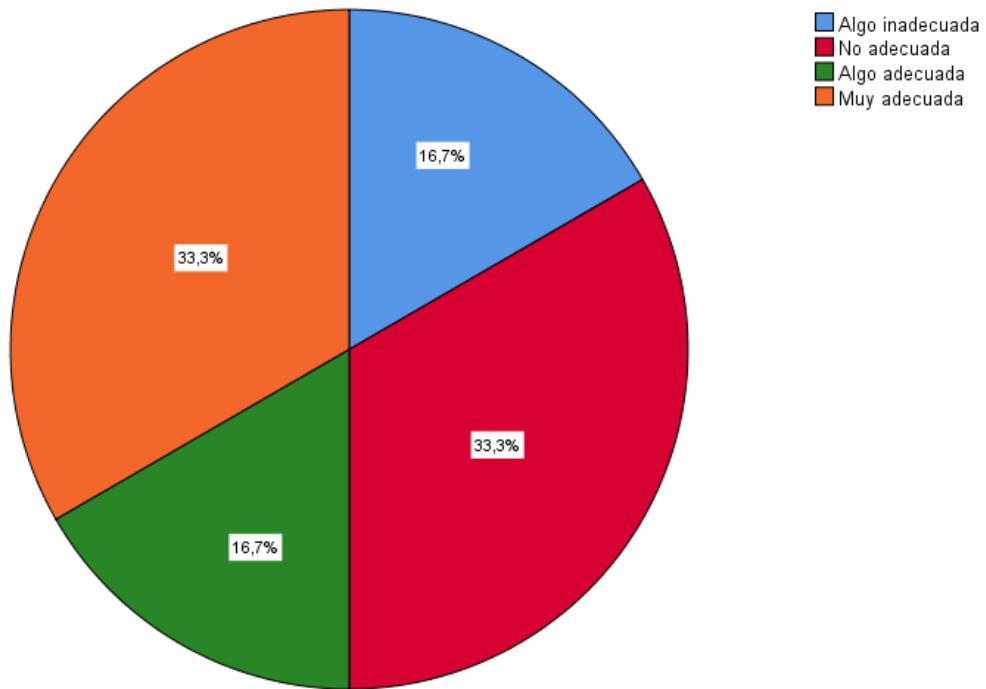
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Algo inadecuada	1	16,7	16,7
No adecuada	2	33,3	50,0
Algo adecuada	1	16,7	66,7
Muy adecuada	2	33,3	100,0
Total	6	100,0	

Nota: Elaboración propia.

La tabla 7 presenta los resultados de la última dimensión, la que fue analizada a partir del monitoreo y evaluación, encontrándose en peor situación el monitoreo; de forma general se observa que el 16,7% es algo inadecuada, el 33,3% no adecuada, seguido del 16,7% algo adecuada, y el 33,3% muy adecuada. Al respecto, se evidenció exceso de activo ocioso, especialmente concentrado en cuentas por cobrar donde no se aplica ninguna política de cobranza o para efectivizarlas.

Figura 9

Control y decisión.



Nota: Tabla 7.

El gráfico muestra que los resultados de la última dimensión se aglomeran entre los niveles algo inadecuada y no adecuada.

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

H_0 : La gestión financiera no es no adecuada en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles, distrito Moquegua – 2020.

H_i : La gestión financiera es no adecuada en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles, distrito Moquegua – 2020.

Tabla 8:*Estadísticos descriptivos de la variable gestión financiera*

Valor de prueba = 3 – No adecuada						
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Error	Desv. Estand.
Gestión financiera	6	2	5	3,33	0,422	1,033
N válido (por lista)	6					

Nota: Elaboración propia.

La tabla 8 muestra que, los datos obtenidos para la variable gestión financiera registraron valores entre 2 que es el nivel algo inadecuada y el valor 5 que es el nivel muy adecuada; mientras su media fue de 3,33, el cual coincide con el valor de prueba planteado 3 que representa al nivel no adecuada; en tal sentido, se rechaza la H_0 y se acepta la H_i , por lo tanto, la gestión financiera es no adecuada en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles, distrito Moquegua – 2020.

Asimismo, se observa que la desviación estándar fue de 1,033 que indica las variaciones respecto a los datos analizados y su valor promedio, y la desviación error promedio fue de 0,422 que indica la variación de datos bajo el supuesto de generalización de los resultados.

4.2.2. Hipótesis específica 1

HE.01₀: La planificación de la gestión financiera no es no adecuada en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles, distrito Moquegua – 2020.

HE.01_a: La planificación de la gestión financiera es no adecuada en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles, distrito Moquegua – 2020.

Tabla 9:

Estadísticos descriptivos de la dimensión planificación

Valor de prueba = 3 – No adecuada						
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Error	Desv. Estand.
Planificación	6	1	5	3,17	0,543	1,329
N válido (por lista)	6					

Nota: Elaboración propia.

La tabla 9 muestra que, los datos obtenidos para la dimensión planificación registraron valores entre 1 que es el nivel muy inadecuada y el valor 5 que es el nivel muy adecuada; mientras su media fue de 3,17, el cual coincide con el valor de prueba planteado 3 que representa al nivel no adecuada; en tal sentido, se rechaza la HE.01₀ y se acepta la HE.01_a, por lo tanto, la planificación de la gestión financiera es no adecuada en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles, distrito Moquegua – 2020.

Asimismo, se observa que la desviación estándar fue de 1,329 que indica las variaciones respecto a los datos analizados y su valor promedio, y la desviación error promedio fue de 0,543 que indica la variación de datos bajo el supuesto de generalización de los resultados.

4.2.3. Hipótesis específica 2

HE.02₀: La ejecución y análisis de la gestión financiera no es algo adecuada en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles, distrito Moquegua – 2020.

HE.02_a: La ejecución y análisis de la gestión financiera es algo adecuada en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles, distrito Moquegua – 2020.

Tabla 10:

Estadísticos descriptivos de la dimensión ejecución y análisis

Valor de prueba = 4 – Algo adecuada						
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Error	Desv. Estand.
Ejecución y análisis	6	3	5	4,00	0,258	0,632
N válido (por lista)	6					

Nota: Elaboración propia.

La tabla 10 muestra que, los datos obtenidos para la dimensión ejecución y análisis registraron valores entre 3 que es el nivel no adecuada y el valor 5 que es

el nivel muy adecuada; mientras su media fue de 4,00, el cual coincide con el valor de prueba planteado 4 que representa al nivel algo adecuada; en tal sentido, se rechaza la HE.02₀ y se acepta la HE.02_a, por lo tanto, la ejecución y análisis de la gestión financiera es algo adecuada en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles, distrito Moquegua – 2020.

Asimismo, se observa que la desviación estándar fue de 0,632 que indica las variaciones respecto a los datos analizados y su valor promedio, y la desviación error promedio fue de 0,258 que indica la variación de datos bajo el supuesto de generalización de los resultados.

4.2.4. Hipótesis específica 3

HE.03₀: El control y decisión de la gestión financiera no es no adecuada en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles, distrito Moquegua – 2020.

HE.03_a: El control y decisión de la gestión financiera es no adecuada en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles, distrito Moquegua – 2020.

Tabla 11:*Estadísticos descriptivos de la dimensión control y decisión*

Valor de prueba = 3 – No adecuada						
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Error	Desv. Estand.
Control y decisión	6	2	5	3,67	0,494	1,211
N válido (por lista)	6					

Nota: Elaboración propia.

La tabla 11 muestra que, los datos obtenidos para la dimensión control y decisión registraron valores entre 2 que es el nivel algo inadecuada y el valor 5 que es el nivel muy adecuada; mientras su media fue de 3,67, el cual coincide con el valor de prueba planteado 3 que representa al nivel no adecuada; en tal sentido, se rechaza la HE.03₀ y se acepta la HE.03_a, por lo tanto, el control y decisión de la gestión financiera es no adecuada en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles, distrito Moquegua – 2020.

Asimismo, se observa que la desviación estándar fue de 1,211 que indica las variaciones respecto a los datos analizados y su valor promedio, y la desviación error promedio fue de 0,494 que indica la variación de datos bajo el supuesto de generalización de los resultados.

4.3. Discusión de resultados

Habiéndose contrastado la hipótesis general con media = 3,33, la gestión financiera es no adecuada en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles; estos resultados guardan semejanza con Ortega (2014) donde la entidad estudiada comprometió su autonomía financiera y planteó la recuperación del préstamo en una década, resultando excesivo e irreal, Pérez (2009) que reveló las debilidades del lugar de estudio, relativas a la ausencia de personal para gestión de fondos y cobranzas, Campos (2016) evidenció que la gestión financiera era inadecuada, Castañeda y Reyes (2019) demostraron que la no consideración de herramientas financieras generó efectos negativos en las utilidades, siendo la gestión deficiente; validándose la teoría de Verona y Déniz (2012), quienes refieren que la inadecuada gestión compromete el funcionamiento de los entes y toma de decisiones que puede concluir con el cierre.

Demostrada la primera hipótesis específica con media = 3,17, la planificación de la gestión financiera es no adecuada en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles; siendo similares a López (2013) que demostró la inexistencia de lineamientos generales, procedimientos y aspectos organizacionales en la entidad, Pérez (2009) quien demostró que los procesos son ejecutados en función de la experiencia, porque no cuentan con lineamientos organizacionales, manuales, entre otros, de igual forma Sobalvarro (2012), donde no tienen políticas, manuales ni objetivos claros, Campos (2016) evidenció que no se efectúan acciones de planeamiento, no cuentan con normas internas, ni determinan sus objetivos, Castañeda y Reyes (2019) donde los trabajadores

desconocen la manera de gestión; validándose la teoría de Terrazas (2009) donde contempla las políticas y lineamientos como parte fundamental de la gestión financiera

Evidenciada la segunda hipótesis específica con media = 4,00, la ejecución y análisis de la gestión financiera es algo adecuada en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles; donde Ortega (2014) evidenció que la empresa investigada comprometió su autonomía financiera, al recurrir a un cuantioso préstamo para su implementación, aunado a indicadores como liquidez de 1,5 y endeudamiento de 0,9, Pérez (2009) donde los gastos operativos son superiores que los de la competencia, excesiva acumulación de fondos, siendo la razón circulante 2,8 y la rotación de inventarios 1,37, Campos (2016) donde los ratios financieros no fueron favorables como la liquidez de 0,70, la rentabilidad patrimonial de apenas 17% y de los activos 6%, Castañeda y Reyes (2019) donde se presentaron recurrentes demoras para la formulación de la información financiera; validando la teoría propuesta por Terrazas (2009) que destaca la importancia de la información financiera y su valoración a través de ratios, como referentes de la gestión financiera.

Comprobada la tercera hipótesis específica con media = 3,67, el control y decisión de la gestión financiera es no adecuada en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles; semejante a Pérez (2009) donde la empresa no alcanza sus objetivos planteados y los clientes se encuentran insatisfechos con esta, Sobalvarro (2012) donde no se evalúa la

influencia de las decisiones tomadas, habiéndose comprometido totalmente su autonomía, Campos (2016) donde no efectúan evaluaciones periódicas, siendo las decisiones tomadas erróneas, Castañeda y Reyes (2019) donde parte de las deficiencias se encontraron en la carencia de medidas de evaluación y prevención; validándose la teoría de Terrazas (2009) quien refiere la necesidad de realizar evaluaciones periódicas y contrastaciones de lo planificado con lo ejecutado, a efectos de cautelar el logro de objetivos y avance progresivo.

CAPÍTULO V:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- PRIMERA** : La gestión financiera es no adecuada en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles, distrito Moquegua – 2020, habiendo dado como resultado una media de 3,33.
- SEGUNDA** : La planificación de la gestión financiera es no adecuada en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles, distrito Moquegua – 2020, cuyo resultado de media fue de 3,17.
- TERCERA** : La ejecución y análisis de la gestión financiera es algo adecuada en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles, distrito Moquegua – 2020, con media igual a 4,00.

CUARTA : El control y decisión de la gestión financiera es no adecuada en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles, distrito Moquegua – 2020, con media de 3,67.

5.2.Recomendaciones

PRIMERA : Se recomienda a los Gerentes Generales reflexionar respecto a los resultados alcanzados en la presente investigación, así como ser sensibilizados sobre la importancia de la gestión financiera, a efectos que dispongan su implementación en las empresas que administran; asimismo, involucrar y difundir en el personal las acciones y procedimientos que implementan, para que el accionar de todos guarde coherencia con los propósitos de cada empresa; adicionalmente considerar la contratación de un contador de forma permanente o en su defecto, de forma periódica para la realización de análisis financiero, de modo que, con la información necesaria pueda tomar mejores decisiones e incremente las utilidades.

SEGUNDA : A los Gerentes Generales disponer o determinar los lineamientos administrativos de su administrada, además de positivar o formalizar la elaboración de políticas y manuales, para que orienten la forma de proceder de los trabajadores, distinguiendo principalmente las funciones de carácter administrativo de las técnicas relacionadas netamente al servicio, para de esa forma determinar con claridad las responsabilidades y funciones, y

especialmente orientar la forma de proceder de los trabajadores en las actividades o acciones que han de ejecutar. Además, contratar un profesional para que determine el punto de equilibrio, efectúe las proyecciones de ventas y compras, y distribuya los costos fijos, para de esa forma conocer la cantidad mínima de servicios necesarios para mantener su operatividad.

TERCERA : A los Gerentes Generales evaluar la realización de inversiones de bajo riesgo como depósitos a plazo fijo o fondos mutuos, a efectos de aprovechar el excedente de activo ocioso; adicionalmente, considerando el gran capital que tienen invertido en activos fijos, se les sugiere integrar servicios complementarios e integrar la gestión de inventarios, para aprovechar la capacidad operativa y diversificar los ingresos de su empresa.

CUARTA : A los Gerentes Generales, determinar las políticas de cobranza y formalismos necesarios para el otorgamiento de créditos, para cautelar las cuentas pendientes de cobro y el riesgo que implican; adicionalmente, fijar las acciones de evaluación de gestión de forma periódica, para detectar las debilidades y falencias presentes, y a partir de estas ir mejorando progresivamente.

BIBLIOGRAFÍA

- Aplimedia. (20 de Noviembre de 2018). *Aplimedia*. Obtenido de <https://aplimedia.com/por-que-fracasan-las-pymes/>
- Bembibre, C. (Marzo de 2010). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/decision.php>
- Campos, M. (2016). *Planeamiento financiero y su incidencia en la rentabilidad de la empresa servicios e inversiones Rodal SRL, año 2016*. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Castañeda, Z., & Reyes, I. (2019). *Gestión financiera y su influencia en la rentabilidad de la empresa industrias del Perno SAC, periodo 2017*. Lima: Universidad Privada del Norte.
- Castro, J. (16 de Enero de 2018). *Blog Corponet*. Obtenido de <https://blog.corponet.com.mx/principales-causas-del-fracaso-de-las-empresas-en-crecimiento>
- Citibank. (2006). *Fundamentos de la gestión financiera para el empresario*. Citibank.
- Corominas, J. (2005). *Breve diccionario etimológico de la lengua castellana*. Madrid: GREDOS.
- Fajardo, M., & Soto, C. (2017). *Gestión financiera empresarial*. Machala: UTMACH.
- González, N., Valenzuela, R., Chairez, E., Moreno, M., Aceves, J., & Ochoa, B. (2013). *El desafío del desarrollo integral. Respuestas desde lo económico, contable y financiero*. México: Instituto Tecnológico de Sonora.

- Gutiérrez, J., & Tapia, J. (2016). Liquidez y rentabilidad. Una revisión conceptual y sus dimensiones. *Valor contable*, 9-32.
- Guzmán, M. (2018). *Toma de decisiones en la gestión financiera para el sistema empresarial*. Guayaquí: Grupo Compás.
- Hernández, R. S., Fernández, C. C., & Baptista, P. L. (2014). *Metodología de la investigación*. Distrito Federal de México, México: McGrawHill.
- INEGI. (2013). *Sistema educativo de los Estados Unidos Mexicanos*. Obtenido de <http://www.inegi.org.mx/sistemas/sisept/default.aspx?t=medu41&c=21925&s=est>
- ItauEmpresas. (2019). *Gestión financiera*. Itaú.
- López, S. (2013). *Sistema de control interno contable financiero para talleres de mecánica automotriz de la ciudad de Tulcán*. Tulcán: Universidad regional autónoma de los andes.
- Navarro, J. (Septiembre de 2009). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/planificacion.php>
- Ortega, R. (2014). *Análisis y propuesta de mejora de talleres Martínez en Ribarroja*. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.
- Paulise, L. (s.f.). *Destinonegocio*. Obtenido de <https://destinonegocio.com/pe/economia-pe/8-factores-fracasan-90-pyme/>
- Pérez, J., & Gardey, A. (2015). *Definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/ejecucion/>
- Pérez, J., & Gardey, A. (2020). *Definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/control/>

- Pérez, J., & Gardey, A. (2021). *Definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/planificacion/>
- Pérez, J., & Merino, M. (2012). *Definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/gestion/>
- Pérez, J., & Merino, M. (2013). *Definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/decision/>
- Pérez, J., & Merino, M. (2014). *Definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/analisis-financiero/>
- Pérez, M. (2009). *Análisis de la gestión financiera y propuesta de un modelo de maximización de utilidades, con énfasis en la administración efectiva del capital de trabajo; para la empresa importadora automotriz Japón*. Ecuador: Escuela Politécnica del Ejército.
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española*. Barcelona: Espasa Libros.
- Robles, C. (2012). *Fundamentos de administración financiera*. Estado de México: Red Tercer Milenio.
- Sobalvarro, J. (2012). *Análisis financiero de un taller de mecánica automotriz durante el periodo comprendido del año 2009-2011*. Managua: Universidad Centroamericana.
- Stanley, B., & Geoffrey, H. (2001). *Fundamentos de gerencia finaicera*. Bogotá: McGraw Hill.
- Terrazas, R. (2009). Modelo de gestión financiera para una organización. *Perspectivas*, 55-72.

- Ucha, F. (Julio de 2014). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/economia/analisis-financiero.php>
- Ucha, F. (Septiembre de 2014). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/control-interno.php>
- Ucha, F. (Julio de 2015). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/negocios/gestion-de-ventas.php>
- Valle, A. (2020). La planificación financiera. Una herramienta clave para el logro de los objetivos empresariales. *Universidad y sociedad*, 160-166.
- Verona, M., & Déniz, J. (2012). Gestión financiera. *Ciencia y sociedad*, 369-373.
- Yapu, V. (2018). *Programa gestión financiera para incrementar las ventas en Lubrinegocios SAC 2018*. Lima: Universidad Autónoma del Perú.

ANEXOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

GESTIÓN FINANCIERA EN EMPRESAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE UNIDADES MÓVILES, DISTRITO MOQUEGUA – 2020				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cómo es la gestión financiera en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles, distrito Moquegua – 2020?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo es la planificación de la gestión financiera en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles, distrito Moquegua – 2020? • ¿Cómo es la ejecución y análisis de la gestión financiera en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles, distrito Moquegua – 2020? • ¿Cómo es el control y decisión de la gestión financiera en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles, distrito Moquegua – 2020? 	<p>OBJETIVO GENERAL: Analizar la gestión financiera en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles, distrito Moquegua – 2020.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar la planificación de la gestión financiera en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles, distrito Moquegua – 2020. • Analizar la ejecución y análisis de la gestión financiera en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles, distrito Moquegua – 2020. • Analizar el control y decisión de la gestión financiera en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles, distrito Moquegua – 2020. 	<p>HIPÓTESIS GENERAL: La gestión financiera es no adecuada en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles, distrito Moquegua – 2020.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La planificación de la gestión financiera es no adecuada en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles, distrito Moquegua – 2020. • La ejecución y análisis de la gestión financiera es algo adecuada en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles, distrito Moquegua – 2020. • El control y decisión de la gestión financiera es no adecuada en empresas de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles, distrito Moquegua – 2020. 	<p>V: GESTIÓN FINANCIERA</p> <p><u>DIMENSIONES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación. • Ejecución y análisis. • Control y decisión. 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>a) Por la recolección de datos: transversal. b) Por la cantidad de variables: univariable.</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN Descriptivo.</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No experimental.</p> <p>POBLACIÓN / UNIVERSO: La población son la documentación e información financiera de la empresa prestadora de servicios de mantenimiento y reparación de unidades móviles.</p> <p>MUESTRA: La muestra es toda la población.</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS</p> <p>a) Técnicas: Revisión documental. b) Instrumentos: Fichas de observación.</p> <p>TÉCNICAS PARA PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS</p> <p>-Tabla de frecuencias y figuras. -Promedio, desviación estándar y error promedio.</p>

ANEXO N° 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

GESTIÓN FINANCIERA EN EMPRESAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE UNIDADES MÓVILES, DISTRITO MOQUEGUA – 2020						
VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN ORDINAL
VARIABLE: GESTIÓN FINANCIERA	Terrazas (2009) lo define como aquella actividad destinada a la planificación, organización, dirección, control, monitoreo y coordinación del uso y gestión de recursos, bajo la perspectiva de incrementar las ganancias.	Para medir la gestión financiera, se consideró la teoría de Terrazas (2009) para la determinación de sus dimensiones planificación, ejecución y análisis, y control y decisión; a fin de recoger los datos se utilizaron los instrumentos de guía de revisión documental y fichas de observación, para lo cual se preestablecieron baremos para su organización, posteriormente para comprobar las hipótesis planteadas se utilizaron los estadísticos descriptivos como la media.	PLANIFICACIÓN	1. Actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. La entidad tiene plenamente establecidos sus objetivos, misión y visión. 2. Se cuentan con manuales relativos a los procedimientos que ejecuta. 3. Se cuenta con políticas internas para el manejo de fondos. 4. Tiene un organigrama claramente establecido. 5. Los cargos, funciones y responsabilidades son de conocimiento del personal. 6. Se ha establecido la política crediticia, respecto a su otorgamiento y condiciones. 7. Se encuentra determinado el método de valoración de inventarios. 8. Se encuentra definido el método de depreciación y valoración de los activos fijos. 9. Se cuentan con políticas de pagos que garantizan la solvencia del negocio. 10. Cuentan con lineamientos para la adquisición de existencias. 	5- Cumplimiento muy superior 4- Cumplimiento superior 3-Mediano cumplimiento 2-Inferior cumplimiento 1-Muy inferior cumplimiento
			EJECUCIÓN Y ANÁLISIS	2. Financiera	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se proyectan los ingresos de cada mes. 2. Se proyectan los gastos mensuales. 3. Se determina periódicamente el punto de equilibrio del negocio. 4. Emplea estrategias para minimizar los costos fijos. 5. Distribuye adecuadamente los costos en cada servicio o venta. 	
				1. Liquidez	<ol style="list-style-type: none"> 1. La empresa dispone del activo corriente necesario para cubrir sus obligaciones a corto plazo. 2. La empresa no presenta sobre excedentes en el activo corriente que puedan constituirse como activo ocioso. 3. El efectivo de la empresa le permite cubrir sus obligaciones a corto plazo. 4. Las cuentas por cobrar no son excesivas, denotándose una adecuada gestión de cobranzas. 5. El capital de trabajo de la empresa es adecuado para su continuidad operativa. 	
				2. Gestión	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los inventarios rotan como mínimo una vez por año. 2. Gestiona adecuadamente sus inventarios, manteniendo disponibles los repuestos necesarios y evitando el vencimiento de productos. 3. Las ventas son superiores al capital de trabajo. 4. Las ventas representan tres veces o más de lo invertido en activo fijo. 5. El activo fijo se encuentra en permanente uso, justificando la inversión que representa para la empresa. 6. Las ventas superan en varias veces al importe del activo total. 7. Las ventas son muy superiores al total del patrimonio. 	
				3. Endeudamiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. El total de obligaciones de la empresa no comprometen de forma significativa al activo. 2. Las obligaciones en general de la empresa no comprometen de forma significativa al patrimonio. 	

			CONTROL DECISIÓN	Y	<p>1. Monitoreo.</p> <p>2. Evaluación.</p>	<p>1. Se controla o supervisa la ejecución de actividades en cada servicio.</p> <p>2. Se realizan cierres de caja de forma diaria.</p> <p>3. Se controla que las acciones ejecutadas no pongan en riesgo la solvencia del negocio.</p> <p>4. Se efectúa seguimiento de las ventas realizadas, considerando el punto de equilibrio.</p> <p>5. Se realizan periódicamente inventarios de las existencias.</p> <p>6. Se realizan mantenimiento a los activos fijos para preservar su valor y funcionalidad.</p> <p>1. Ante la presencia de errores, se implementan acciones correctivas.</p> <p>2. Se analizan periódicamente los niveles de ventas y gastos.</p> <p>3. Se implementan acciones correctivas para la consecución de objetivos.</p>	
--	--	--	-----------------------------	----------	--	--	--